

(2025 年1月)

MSI 株式会社

“FICO Xpress” サポート・サービス内容のご案内

(注:下記は、2024 年以降、FICO Xpress を新規ご購入者様用です。(2024 年以前のご購入者は、xpress@msi-jp.com迄お問い合わせください)

MSI(株)は、“FICO Xpress(以下、Xpress)適切なサポート・サービスと製品の品質向上を目指し、年間システムサポートを提供しております。

サポート・サービスは、年間ライセンスご購入の一部に含まれておりますので、別途の年間サポート料金は不要です。

1. サポート・サービスの概要

サポート契約の内容は、次の通りです。

- MSI(株)では、社内に Xpress のサポートセンターを設置し、お客様がお持ちの種々の問題解決の支援を行います。
- システムの障害を解決するため、Xpress 開発技術者に障害の解決を要請できます。サポート・サービスにおいて、最も重要な位置を占めているのが Xpress システムのエラーの修正です。障害が発生した場合、MSI(株)の技術者は、開発元技術者の支援を受けて、出来るだけ早くお客様のシステム障害を解決します。
- Xpress の使用について問い合わせができます。
弊社と米国 FICO Product Support が、お客様の Xpress の使い方を相談に乗り、解決します。
- 常に、Xpress の最新バージョンをご利用頂けます。
- サポート契約があるお客様のみ、米国 FICO 社より、特別な製品・技術に関する最新情報を入手することができます。」
(具体的には、xpress@msi-jp.com にお問合せください。)
- お客様が使用PCや、OSを変更される場合、全面的に対応いたします。

2. サポート・サービスの手続き

1)サポートの依頼方法

- 必要事項
・添付した「Xpress の障害報告書」に記入し、下記の FAX またはメール・アドレスに送付し、送付して頂きます。
- サービス時間
・原則として、月曜から金曜までの9時から18時までです。

- ・ただし、祭日を除きます。
- ・メールで障害の連絡を頂いた場合は、休日、夜間に関わらず随時対応いたします。
- 障害報告書送付先 FAX 番号：
電話： 043-279-2897
FAX： 043-372-9722
- 障害時の連絡先のメール・アドレス： xpress@msi-jp.com

2) 依頼を受けたサービスの処理

A) 受けつけた障害は優先順位に従い迅速に処理します。対象とする障害は以下のよう
な問題です。

- ① Xpress の標準機能に関する不具合
- ② Xpress のシステム障害
- ③ プログラムの異常終了
- ④ 不正な実行結果など

B) 障害処理の手順

- ① 障害が起こった場合、別紙の「障害報告書」＜または同等の情報＞を FAX または E メールにより、MSI(株)までお知らせください。
- ② 障害報告書は、受付番号を付して管理システムに登録され、担当技術者に送られます。
- ③ 担当者が、過去の記録などで問題の解決策が判明した場合は、その方法をお客様に連絡し、解決策を適用して頂き結果を報告して頂きます。
- ④ 問題が、MSI(株)の技術者では解決できない場合、Xpress の開発元のサポート技術者に連絡します。お客様のシステムの障害が解決するまで、ステップの③と④を繰り返し、障害が完全に解決するまで責任を持って対応致します。
- ⑤ 問題が、コンサルティングの対象になる場合は、別途 営業担当から連絡をとらせて頂きます。

3. 年間サポート・サービスの料金

年間サポート料金は、年間ライセンス料に含まれています。

FAX: 043-372-9722 <To:MSI(株)>

FICO Xpress 障害報告書			受付番号	No.
			受付月日	/ /
会社名			担当者名	
部署名			電話番号	
製品名称	1.		バージョン	
	2.		バージョン	
	3.		バージョン	
ユーザ登録	Yes, No.		ID 番号	
用件				
障害の状況	1. 連絡内容(詳細を添付ください)			
エラーメッセージ	・ エラーメッセージの画面のコピーとれますか？			
質問;				
備考				