

## CoLOSソフトウェア メンテナンス&サポートサービスポリシー

本 CoLOS ソフトウェアメンテナンスおよびサポートサービスポリシー (以下「ポリシー」) は、CoLOS ソフトウェアに起因する問題、問い合わせ、またはその他の問題 (以下総称して「メンテナンスおよびサポート」) に対して、タイムリーかつ正確な解決策を提供するための **マークム・イマージュ** のコミットメントを定めるものです。メンテナンスおよびサポートの提供は、お客様が **マークム・イマージュ** と有効な CoLOS ソフトウェアメンテナンスおよびサポート契約を締結していることを条件とします。

### 1 適用範囲

**1.1 サポート**は、情報の提供、トラブルシューティング、原因分析、および問題解決のための **マークム・イマージュソフトウェアサポートヘルプデスク** チームへのアクセスで構成されます。

**1.2 マークム・イマージュによるソフトウェアのメンテナンス**は、第4条に定義される **ソフトウェア製品** および機能について、**定期的なソフトウェアメンテナンスリリース** およびパッチへのアクセスを提供することで構成されます。**メンテナンスおよびサポート** を受けるには、お客様は有効かつ有効な **メンテナンスおよびサポート契約** を締結し、支払いを滞納していない必要があります。

**1.3 契約の解除:** **お客様がメンテナンス&サポート契約** の購入または更新を拒否することを選択した場合、**マークム・イマージュ** は、関連するライセンスソフトウェア製品の **メンテナンスおよびサポート** をお客様に提供することはできません。後日、**お客様がメンテナンス & サポート契約の更新を希望される場合**、**お客様は、将来、メンテナンス & サポート契約が適用される見込みの年のメンテナンス & サポート契約の金額に加えて、以前のメンテナンス & サポート契約の終了日から更新日までの期間分の「バックメンテナンス」を支払う義務があります。**

**1.4 適用の範囲外:** CoLOSソフトウェアとは無関係の技術的問題を解決する責任は**お客様が負うもの** とします。プロジェクト固有の契約で別段の合意がない限り、**メンテナンスおよびサポート** を提供する **マークム・イマージュ** の義務は、CoLOSインストーラーとともに標準で出荷される **ソフトウェア** にのみ適用され、サードパーティの **ソフトウェア製品** (**マークム・イマージュ** によって提供された場合でも) またはサードパーティ製品のエラー、欠陥、または障害の全部または一部に起因する問題には適用されません。**マークム・イマージュソリューションの一部として提供される CoLOS以外のサードパーティソフトウェア** は、プロジェクト固有の契約で別段の合意がない限り、通常、**マークム・イマージュ** および第三者からの推奨事項に基づいて**お客様が保守する** 必要があります。**マークム・イマージュ** は、問題が一般のおよびプロジェクト固有のサポート契約の範囲外にあると特定されるまで、問題が存在する場合、診断にたどり着くためにお客様をサポートします。

**マークム・イマージュ** は、(A)お客様が以下のことを行わなかったことによって引き起こされた問題または問題をサポートまたは解決する責任を負わないものとします:(i) **マークム・イマージュ** と**お客様** との間のその時点で最新の契約上の合意(以下「**契約**」)に従って**マークム・イマージュソフトウェア** を使用すること。(ii) **マークム・イマージュ** が提供するドキュメント (以下「**ドキュメンテーション**」) といひます) に従っ

て本ソフトウェアを使用するか、または(iii)エラーを修正または回避するためのマーケム・イマージュの合理的な指示に従うこと、またはトラブルシューティングソリューションの実装を拒否すること。(B)火災、水、落雷、自然災害、ストライキ、暴動、市民蜂起、または文民または軍の公的機関の行動によって引き起こされた故障または損害。誤用、事故、不注意、乱用、お客様による誤ったメンテナンスに起因する故障または損傷または調整。お客様または権限のない第三者による本ソフトウェアの修理、変更、またはリバースエンジニアリングの試みによって引き起こされた損傷または調整。電源、電力共有の故障、障害に起因する損傷。

メンテナンスおよびサポートには、本ポリシーの paragraph 3.2 に基づく定期的なメンテナンス活動は含まれません。

新機能の追加、有償オプションの追加、システム構成の変更、範囲外のケースのための合理的に可能な修正、および/または構成、画像/メッセージの設計、ビジョンシステムソフトウェアおよびカメラ構成の変更、インストールおよびトレーニングを含むその他の専門的なサービスに関する要望はサポートの範囲外ですが、そのような要望は適切なマーケム・イマージュの営業担当チームに照会されます。マーケム・イマージュは、お客様とマーケム・イマージュとの間の別個の購入契約に基づいて発行された範囲外のサービスについて、見積もりを行い、費用の請求をすることができます。

## 2 サポートチームのサービス

2.1 適用範囲: サポートは、以下のサービスで構成されます。

- 電話および電子メールによるテクニカルサポートは、**メンテナンス&サポート契約**に規定された「時間範囲」に基づいて行われます。
- **ソフトウェア** 使用サポートと運用のアドバイス
- 問題診断と根本原因分析
- 必要に応じてリモートトラブルシューティングを行う
- ケース番号のインシデント追跡
- セクション2.3で定義されているマルチレベルの内部エスカレーションサポートモデル
- **お客様の**権利に基づくリリースポリシーに従って**メンテナンス**リリースおよび**ソフトウェア**パッチを提供する場合、詳細についてはセクション4を参照してください
- **お客様が**権利を有する最新の製品リリースの入手方法についてアドバイスを提供する。

2.2 インシデント報告手順: ケース\*は、顧客からの問い合わせまたはインシデントの報告時に作成されます。各ケースには固有の参照番号が割り当てられ、HelpDesk チームによって追跡されます>(\*ケース: この文章内で使用させるケースとは弊社のシステム上の管理に使用される名称です。意味、例としては“案件”とご理科いただければと思います。)

**お客様は**、ケースを報告する際に、以下の情報を提供する必要があります。

- 会社名
- インシデントを報告した個人の名前
- 連絡先の電話番号(国番号と市外局番を含む)
- 会社所在地住所
- 連絡先メールアドレス

- 使用中のソフトウェア製品/機能の名前とバージョン
- 問題の説明(最近の変更を含む)
- 実装以降に**本ソフトウェア**に加えられた変更の説明。

**お客様は**、ケースを報告する際に、可能であれば以下の情報を提供する必要があります。

- 使用中の**ソフトウェア**バージョンのシリアル番号または識別番号 (該当する場合)
- **メンテナンス & サポート契約** ID と終了日。

**2.3 マルチレベル・サポート・エスカレーション構造:** **ソフトウェア・サポート・チーム**には、以下のエスカレーションの「レベル」があります。

**レベル1** – 第一線のテクニカルサポート (通常、ユーザーの知識、ソフトウェアの使用方法、簡単なデータエラー、簡単なユーザー設定に対処することで解決します。)

**レベル2** – 高度なトラブルシューティングとサポート (通常、高度なレベルでの対処、複雑なデータエラー、コア ソフトウェア製品の複雑な設定、CoLOSアプリケーションツールキット作成プロジェクトの設定 - 解決しない場合はレベル3にエスカレーション)。

**レベル3** – グローバル製品の専門家 (通常、レベル2で解決できない、通常とは異なる、またはめったに使用されない構成や機能の組み合わせに対処することで解決する。)

**レベル4** – 製品開発チーム (通常、社内の製品強化プロセスによる新しいコア機能、またはコアソフトウェアのバグ修正)

**2.4 応答時間とインシデントのエスカレーションパス:** **お客様は**、電話および/または電子メールでヘルプデスクチームに**ソフトウェア**の問題を報告することができます。重大な問題については、**カスタマー** コールでサポートを受けることをお勧めします。

- 電話の初期応答時間はその時の込み具合にも影響を受けますが基本的には30分以内としております。
- 電子メールの初期応答時間は、標準営業時間の 2 時間 (月曜日から金曜日の午前 9時から午後 5 時) です。

ヘルプデスクチームは、報告されたケース解決の進捗状況をお客様に通知し、計画された修正の推定タイムラインを最も合理的な方法で提供します。

**お客様が** ケースのサービスレベルが十分でないと感じた場合、見積もりおよび/またはプロジェクト固有の契約で指定されているようにケースをエスカレーションすることができます。

**2.5 重大度レベル:** エスカレーション構造には、次の重大度レベルが含まれます。

- 「**情報要求**」は、最も低い重大度レベルです。情報要求とは、**ソフトウェア**のエラーに関連しない問い合わせであり、通常、**ソフトウェア**の使用と機能に関するドキュメントまたはサポートの要求です。
- 重大度レベル「**軽度**」は、**本ソフトウェア**または**本ソフトウェア**の主要機能のパフォーマンスまたはユーザビリティを著しく損なわないインシデント、ビジネスに影響を及ぼさないインシデント、または外観上のエラーを含むインシデントを示します。

- 重大度レベル「メジャー」は、本ソフトウェアまたは本ソフトウェアの主要機能が使用不能になる、または本ソフトウェアの使用可能性または本ソフトウェアの主要機能に重大な悪影響が及ぶ程度に本ソフトウェアのパフォーマンスが低下するようなケースを指します。 重大なケースとは、障害が生産ライン（顧客の原材料が包装工程を経て最終製品を生産する、一連の連続した工程を有する 1 つの生産ラインと定義）またはその他の顧客の重要な業務機能の継続的な運用、保守、または管理を著しく損なう場合、または合理的な時間内に是正されない場合、そのような業務上の悪影響が生じることが合理的に予想される場合を指します。
- 重大度レベル「クリティカル」は、工場が生産停止に陥るようなケースに割り当てられます。ソフトウェアが使用不能になり、そのような障害がお客様の業務に重大な悪影響を及ぼすようなケース。重大度「クリティカル」レベルは、本番環境で発生した問題またはインシデントのみに適用されます。

## 2.6 ケースの解決:

調査の結果、**マークム・イマージュ**がソフトウェアに修正を加える必要があることに同意した場合、**マークム・イマージュ**は可能な限り早い機会に(パッチまたは回避策を介して)解決策を提供するよう努めます。それ以外の場合、解決策は、現在の製品バージョンの次のメンテナンスリリース、または次の製品バージョンのいずれか次に発生する方で実装されます。**本ソフトウェア**が保証期間内(エンドユーザー使用許諾契約ごと)または現行のサポート契約の対象である場合、本ソフトウェアの次期リリースへのライセンスアップグレード は、人件費を除き、無料となります。それ以外の場合、アップグレードはその時点での料金で請求されます。

**2.7 サポートレビュー:** **お客様**の書面による要請に応じて、**マークム・イマージュ**は、ケースやサポートの問題を検討するために、**お客様**との定期的なミーティングに参加することに同意する場合があります。このようなミーティングは、**マークム・イマージュ**と**お客様**の双方が合意した日時と方法で定期的に行われます。このような会議の目的は、**マークム・イマージュ**と**お客様**の間の継続的な関係が完全に維持され、必要な問題や懸念に迅速に対処されるようにすることです。

## 3 お客様の責任

本契約、ドキュメント、および本ポリシーに定める義務に従って、**本ソフトウェア**および関連環境を運用および保守はお客様の責任の範疇で実行されるものとします。

以下の RACI 表で管理領域ごとのタスクを定義します。

	マークム・イマージュ	お客様
CoLOSソフトウェアの初期インシデント管理 必要に応じて、ソフトウェアヘルプデスクにCoLOSインシデントを報告します。	CI	RA
CoLOS問題の調査	RA	CI

問題の内部エスカレーション クライアントとのインシデントの継続的なコミュニケーション		
CoLOSヘルプデスクが提供するソリューションのテスト	A	RCI
CoLOSサーバーへのリモートアクセス	CI	RA
CoLOS環境(CoLOSサーバ)の変更、IT課題、ネットワークの整備	CI	RA
サービスレベル管理: 未解決のソフトウェア問題に関する議論 ソフトウェア・サポート評価 SLAの変更	RA	CI

- R(責任者)-実施の責任者。この人物は、責任を負う人物に報告する者です。
- A (説明責任者/最終責任者) - (最終的に) 責任を負い、権限を持ち、結果を承認する者。最終判断を下し、拒否権を持つ。説明責任を負うのは一人だけです。
- I (情報提供者) - 意思決定、進捗状況、達成された結果などについて情報を提供される者。これは一方通行のコミュニケーションです。
- C(相談)-この人物は(部分的に)結果に方向性を与え、決定や行動の前に相談される。これは双方向のコミュニケーションです。

**3.1 ソフトウェア アカウント管理者:** お客様は、その技術スタッフのメンバーを、お客様の権限のあるソフトウェア アカウント管理者 (以下「管理者」といいます) として任命することができます。管理者は、マーケム・イマージュと契約する際にお客様の代表者として行動します。マーケム・イマージュは、シフトごとに少なくとも1人の複数の管理者を任命することをお勧めします。また、お客様は、その選択により、サポートに連絡して利用する権限を与えられた第三者の連絡先(以下「サポート連絡先」といいます)を任命することができます。お客様は、管理者およびすべての追加のサポート連絡先をサポートチームに登録することをお勧めします。すべてのサポートの問い合わせと連絡は、管理者またはサポート連絡先が行う必要があります。管理者およびその他のサポート担当者は、(a) 本ソフトウェアを管理、テスト、および/またはトラブルシューティングするための適切なレベルの技術的スキルおよび経験を有していること、および (b) 該当する場合は、本ソフトウェアおよび資料の両方について十分なトレーニングを受けている必要があります。トレーニングは、ソフトウェアが実稼働に入る前に完了する必要があります。マーケム・イマージュは、ソフトウェアに新しい機能が追加されるたびに、さらなるトレーニングを推奨することがあります。

**3.2 推奨される定期メンテナンス活動:** お客様は、以下の定期メンテナンス活動に責任を負うものとします。

- 指定された設定ファイルが適切に維持され、重要な記録として保管されていることを確認すること。本ソフトウェアは、その動作のために多くの周辺システムの完全性と正しい設定に依存しています。これらのシステム (例えば、SQL、PC など) は、マーケム・イマージュおよび製造元の推奨に従って保守することが不可欠です。



- **マーケム・イマージュ**が提供するバックアップ、監査ログ、その他のツールを日常的に使用し、**ソフトウェア**が適切に機能するようにすることで、コンプライアンスを確保します。**マーケム・イマージュ**では、これらのツールを実行し、少なくとも月に一度はすべてのデータをバックアップすることを推奨していますが、ボリュームパラメータにより、より頻繁に使用することをお勧めします。これらのタスクを完了するのは、お客様の単独の責任です。**マーケム・イマージュ**は、これらの手続きに混乱がある場合、お客様に情報提供依頼を提出することを推奨しています。
- **ソフトウェア**の機能やパフォーマンスに影響を与える可能性が考えられるお客様先での計画された内部イベント、環境の変化、またはITの問題が発生した場合に、**マーケム・イマージュ**に相談します。

**3.3 インシデントの発生:** インシデントまたは問題が発生した場合、**お客様は**以下の活動に責任を負うものとなります。

- **マーケム・イマージュ**に報告する前に、問題を解決するために合理的な努力をすること。これには、ネットワークの問題や外部ホストアプリケーションなど、**本ソフトウェア**が依存する外部システムの問題の可能性を排除することが含まれますが、これに限定されるものではありません。
- インシデントが正しく完全に**マーケム・イマージュ**に報告されていることを確認すること。
- 既存のケースについて問い合わせるときにケース番号を参照すること。
- 追加情報を提供したり、**マーケム・イマージュ**が合理的に要求する追加情報を、適時に、正しい形式で提供すること。
- **本ソフトウェア**と相互作用するサードパーティの製品、サービス、アプリケーション、または接続性について、サポートまたは証明書が最新であることを確認すること。  
ケースのタイムリーな解決を支援する可用性を持つこと。合理的に要求する追加情報を、適時に、正しい形式で提供すること

**3.4 ピアツーピア\*協力(\*Peer-to-Peer):** **お客様は**、ケース対応プロセス中にテクニカルサポートと連携するための技術的に有能なリソースを提供します。このリソースに期待されるタスクには、ファイルおよびエラーダンプの取得と転送が含まれますが、これらに限定されません。**マーケム・イマージュ**が提供する診断プログラムとトライアルパッチのロードと実行、およびシステム環境と操作に関する一般的なレポート。

**3.5 リモートアクセス:****お客様の**同意を得て、当社のテクニカルサポートチームは、電話や電子メールで対処できない問題を診断および解決するために、お客様のシステムにリモートでアクセスする場合があります。

私たちのチームは、リモートサポートセッションのセキュリティと効率を確保するために、主にTeamViewerを優先的なリモート接続方法として使用しています。ただし、TeamViewer が利用できない場合は、サーバーにアクセスできる組織の指定された個人に、Teams、Webex、Zoom、またはその他の同等のソリューションを使用したWeb ミーティングの設定を依頼する場合があります。

例外的に、特定の技術要件またはお客様のご希望により代替プロトコルが必要な場合は、テクニカルサポートチームからの事前承認が必要です。これにより、提案された方法を慎重に評価し、サポートガイドラインに沿っていることを確認できます。これらの代替プロトコルの使用はベストエフォートベースであり、**マーケム・イマージュ**は、それらの使用に起因する解決の遅延について責任を負いません。

**インシデント** 発生前にお客様がリモートアクセスを許可できない場合、問題の解決が遅れたり、悪影響を及ぼしたりする可能性があります。マーケム・イマージュは、システムリモートアクセスの拒否または不当な遅延によって引き起こされた問題解決の遅延または生産の損失について、一切の責任を負いません。リモート通信は、**ソフトウェア**サーバーやワークステーションで利用できる必要があります。

**3.6 暫定的な解決策:** マーケム・イマージュは、ケースの解決中に暫定的な解決策を提案することがあり、お客様は報告されたインシデントに対して合理的な暫定的解決策を実施するものとします。暫定的な解決策は、最終的な解決策が提供されるまでその場所に留まります。ケースによっては、暫定的な解決策が最終的な解決策となることがあります。

## 4 リリース管理、製品ライフサイクル、エンタイトルメント

**4.1 バージョン管理スキーマ:** **ソフトウェア**のバージョン番号はR.V.Mの形式で、Rはメジャーリリース番号(アーキテクチャまたは主要な設計変更用)、Vは製品リリースバージョン番号(新機能または主要な機能強化用)、Mはメンテナンスリリース番号(マイナーな機能強化またはバグ修正用)です。R.V.Mの後にはビルド番号が続きます。

**4.2 リリースメンテナンス:** **本ソフトウェア**の現在の製品リリースバージョン(V、例:v6.1)は、次の製品リリースバージョン(例:6.2)がリリースされるまで、クレームおよび新機能のメンテナンスリリース(Mで識別)とともに維持されます。請求および新機能のすべてのメンテナンスリリースは、最新の製品リリースバージョンのみに基づいており、メンテナンスリリースで行われた変更は以前のリリースにロールバックされません。メンテナンスリリースは製品リリース サービス パックとして指定でき、その場合は現在の製品リリースになります(たとえば、6.1.0 を置き換える 6.1.4 など)。メジャーリリース、マイナーリリース、またはメンテナンスリリースへのアップグレードの権利は、保証期間中およびメンテナンスおよびサポート契約の期間中に含まれており、それ以外の場合は、関連するライセンス料金でアップグレードを購入できます。

**4.3 リリースサポート:** マーケム・イマージュは、本ポリシーの条件に従い、現在のメジャーリリース(例:v6.x)のすべてのリリースに対して**サポートを提供します**。マーケム・イマージュは、**ケースの解決に取り組む際に、お客様に現在の製品バージョンへのアップグレードを要求する権利を留保します**。

**4.4 ホットフィックス:** 特にダウンタイムにつながるブロッキングの問題があり、即時の回避策がない場合では、毎回とは限りませんがソフトウェアパッチ(またはホットフィックス)がリリースされます。マーケム・イマージュは、パッチのリリースに関する最終決定者となります。

**4.5 メジャー・リリースの廃止:** 以前のメジャー・リリース(例:V5)は、次のメジャー・リリース(例:V6)のリリース日から3ヶ月間販売されます。いずれの場合も、最新のプロダクション・リリース・バージョンのみが販売可能です(例:5.4、6.0)。

ソフトウェアのメンテナンスは、前回のマイナー・プロダクション・リリースおよび前回のメジャー・バージョンのメンテナンス・リリースに対して、次のメジャー・リリースのリリース日から6ヶ月間行われます。

ヘルプデスク・サポートは、次のメジャー・リリースのリリース日から2年間、前メジャー・バージョンの最後のマイナー・プロダクション・リリースおよび最後のメンテナンス・リリースに対して提供されません。

例えば、6.0のリリースでは、ヘルプデスクはv5.4.0 (v6.0以前の最後のマイナー・プロダクション・リリース) と

V5.4.36 (v6.0以前の最後のメンテナンスリリース) は6.0のリリース日から2年間、メンテナンスは6.0のリリース日から6ヶ月間行われます。

**4.6 機能の廃止および廃用:** マークেম・イマージュ は、必要と判断した場合、機能を廃止および/または陳腐化する権利を留保します。マークেম・イマージュは、機能が廃止される前、または機能が廃止される前に 12 か月前に通知し、可能な限り、また必要に応じて代替機能を提供します。お客様は、サポートポリシーに従い、現行バージョンの使用を継続することができます。

**4.7 製品ライフサイクル(製品サポート)終了:** マークেম・イマージュは、一連のマイルストーンとアクティビティを含むプロセスに従って、ソフトウェアを「サポート終了」(EOL)する権利を留保します。廃止されると、製品の改善、修理、保守、またはサポートは行われません。マークেম・イマージュは、(a)計画されたEOLプロセスを説明し、(b)EOL計画に起因する潜在的な問題に対処するためにマークেম・イマージュにするようお客様にお知らせまたは推奨し、(c) 推奨されるアップグレードパスを含む書面による通知を行います。本ポリシーに記載されている EOL スケジュールがお客様の目的にとって十分でない場合、マークেম・イマージュは、お客様がマークেম・イマージュのコマーシャルチームに連絡し、代替案の可能性について話し合うことをお勧めします。

**4.8 機能の権利とライセンス:** 本ソフトウェアのライセンスを購入すると、購入者は購入した機能を使用する永久的な権利を得ます。ただし、特定の機能については、毎年更新料が発生します。エンドユーザー使用許諾契約書に定義されているとおり、お客様は、バックアップのみを目的として、本ソリューションのコピーを1部作成することができます。

各ライセンスは、バックアップライセンスオプションが購入されていない限り、1台のコンピュータ上でソフトウェアの1つのインスタンスを実行する権利をお客様に付与します。この場合、購入者は本ソフトウェアの2つのインスタンスをそれぞれ別のコンピュータで実行することができます。2つ目のインスタンスは、本番インスタンスおよび/またはテスト環境のスタンバイとしてのみ使用されます。

お客様は、本ソフトウェアのライフサイクル中の任意の時点で、該当する本ソフトウェアのエディション (またはバンドル) の追加機能をオプションで購入することができます。追加機能が、お客様のサイトで使用されているバージョンと比較して、より新しいバージョンのソフトウェアに組み込まれている場合、お客様は、本ポリシーの条件に基づいて、最初に該当するリリースにアップグレードし、その後、該当する購入した機能を更新する必要があります。

**4.9 再インストール:**あるコンピュータから別のコンピュータにライセンスを転送する必要がある場合(同じ場所でのやむを得ない正当な理由により)、お客様は ヘルプデスクに連絡してライセンスのリセット(または転送)を行うことができます。お客様は、ソフトウェアのインストール(追跡番号で一意に識別される)ごとに年に2回のリセットを受ける権利があり、2回の連続したリセット間の最低期間は最低3か月である必



必要があります。お客様がバックアップライセンスを購入した場合、お客様はコピーごとに年間2回のリセットを受ける権利があります。お客様は、本ソフトウェアの資格のあるコピーのみがインストールされ、継続的なメンテナンスおよびサポートに使用されていることを確認する必要があります。ライセンスが別のコンピュータに転送されたら、ソフトウェアを元のコンピュータから削除し、元のコンピュータで実行しないでください。

**4.10 コンフィギュレーション(構成):** 本ソフトウェアの「コンフィギュレーション」は、CoLOS Applications Toolkit (CAT) を使用して作成され、Markem-Imaje とお客様の間で合意された関連する詳細設計仕様に基づき、個々のプロジェクトの成果物の一部として、ワークフロー、ユーザーインターフェイス、およびその他の機能を提供します。コンフィギュレーションのサポートは、本契約に基づくソフトウェアと同じベースで提供されます。コンフィギュレーションのアップデートは、マークム-イマージュとお客様が詳細設計仕様からの逸脱を修正することに合意した場合、メンテナンス&サポート契約のクレーム管理に基づいて提供されます。詳細設計仕様外のコンフィギュレーションの機能変更は有償となります。コンフィギュレーションの定期的なメンテナンスリリースはありません。新しいバージョンのソフトウェアで動作するようにコンフィギュレーションを更新するために必要なサービスはすべて有料です。

**4.11 非商用ライセンス:** 非商用ソフトウェアライセンスは、本ソフトウェアを宣伝するために提供されま(パートナーや再販業者など)。本ソフトウェアを商用目的で使用するエンドユーザーは、ソフトウェアライセンスを購入することを願います。

**4.12 フリーウェアのサポート:** CoLOS Freeのライセンスバージョンは、限定されたプリンターモデル用のシンプルなメッセージデザインを可能にするため、登録されたお客様に無償でダウンロードいただけます。CoLOS Freeのアクティベーションと使用に関するサポートは、ヘルプファイルと、利用可能な場合はマークム・イマージュのバーチャルアシスタントシステムのみに限定されます。完全なメンテナンスとサポート契約をご希望のお客様は、CoLOS Baseと関連契約をご購入ください