

## TPiCS サポート規定

当資料は、電話、メール、FAX、リモートアクセス、データ検証サービスによるサポートに関し定めたものです。当サポート規定は2009年4月1日から執行するものとします。

### 1. サポート対応範囲

#### < 対応範囲の内容 >

- ・TPiCSの機能、使い方に関する内容。TPiCSを使った運用に関する内容。
- ※バージョンによってサポート対応（サポートレベル）が変わります。詳しくは弊社ホームページ[保守・サポート]—[サポートレベル]の頁をご覧ください。

#### < 対応範囲外の内容 >

- ・ハードウェア、データベース、Windows環境、ネットワーク環境 に関連する内容
  - ・他社で作成したカスタマイズ（アドオン）に関する内容、連携システムの機能に関連する内容
- ※サポート対応範囲外の内容であっても TPiCS を使う上で既知の情報についてはお答えします。

### 2. 有償・無償の区分け

基本的に有償となります。但し、以下の内容は無償とします。

なお、お問い合わせに対し回答させて頂いた後、フォローアップいたします。

#### < 無償になる内容 >

- ・システムご購入前で導入検討中のお客様からのお問い合わせ
- ・インストール作業、ハードキー（ソフトウェア・プロテクション）やライセンス管理に関する内容
- ・プログラム不具合<sup>注1</sup> のご指摘や、機能改善・追加のご要望に関する内容

### 3. サポート料金

年間保守サービス（あんしん保守サービス、スタンダード保守サービス）をお申込み頂いていないユーザー様がTPiCSサポートをご利用頂く場合、以下の料金での対応とさせていただきます。

- ・電話、FAX、メールによるサポートは 1 件ごとに チケット1枚必要です。
- ・リモートアクセスによるサポートは 1 件ごとに チケット3枚必要です。
- ・データ検証サービスによるサポートは1件ごとに チケット5枚必要です。

チケット1枚（有効期限：1年）／15,000 円(税抜)でご購入頂きます。

お問い合わせ後に請求させていただきます。

例えば、1 本の電話であっても複数の内容が含まれる場合は複数件のカウントをします。

### 4. システムに万一不具合が発覚した場合の対応

サポートレベルに従ってプログラム修正を行い、対象バージョンの最新リリース版に反映します。<sup>注2</sup>

例えば、ご購入時のリリース版上でアドオンのプログラムを開発し、今もそれを使用している場合は、最新リリース版に差し替えて頂きます。

### 5. 有償・無償の質問例

#### < 有償質問例 >

質問1) 現在はオフコンの生産管理システムを使っていて、TPiCS-X に各マスターを取込みたいのですがどのような手順が必要ですか。

回答1) TPiCS-X では標準でテキストファイルの読み込み機能を持っていますので、オフコンで使用されているマスターをテキスト形式に変換していただき、TPiCS-X が読込めるテキストレイアウトに修正し読込ませて下さい。

質問2) 【伝票印刷】でグリッド付きの伝票を印刷すると、グリッド部分で、幅が足りず全ての文字を印刷できない項目や、項目名と項目値の行がずれる箇所があります。各項目に最適な長さにして印刷することはできますか？

注1 プログラム不具合か否かの判断は、ユーザー様との合意を前提としますが、最終的には弊社の判断により決定します。

注2 年間保守サービスとプレミアム保守オプションをセットでお申込み頂いている場合は、お使いのリリース版に反映させることができます。

回答2) [伝票印刷]で各伝票レイアウトに表示されるグリッドの項目幅を変更することで、印刷時のグリッドの項目幅を変えることができます。幅を変えて印刷を試し、最適な幅に調整して下さい。  
調整後の幅を保存したい場合は、[システム環境設定]-[システム設定]-[セキュリティ(ローカル)]-[誤操作防止]-[伝票のデザイン設定を可能にする]をオンにしてから調整を行い、デザインパネルの[登録]ボタンで登録して下さい。

質問3) 内部統制オプションを使用して「伝票データは承認ボタンで承認する」設定をオンにした時、発注承認者用ハードキーを持っている人以外は承認出来ないのでしょうか？

回答3) 発注承認者用ハードキーを持っていない場合でも、条件に合えば次の2つの方法で承認することができます。①[セキュリティ(共通)]-[計画作成]の「発注額が右の金額未満の場合は承認不要」に設定した金額に満たない発注金額の伝票。②[セキュリティ(共通)]-[発注承認者]に[発注承認者][最小承認額][最大承認金額]を設定されたログインユーザー。

前者の場合は伝票作成時に自動承認され、後者の場合は[対象]ボタンで対象データを表示し[承認]ボタンで承認します。承認不要金額も発注承認者の登録も、設定管理者用のハードキーを装着した人だけが設定できます。

質問4) 通常の生産はMRPで管理し、試作品の手配は簡易手配で管理しようと思っています。

このとき、通常の生産と試作で共通のアイテムがある場合は、アイテムマスターをどのように設定したらよいのでしょうか？

回答4) アイテムマスターは特別の設定を行わず、在庫一覧データを2件作成する「複数保管場所」機能を使用することで、1つのアイテムを通常の生産用と試作品用を区別して管理することができます。2件の在庫一覧データの一方の除外区分を“1”で登録し、これを試作品用(簡易手配用)の在庫データとします。

所要量計算では除外区分“1”の在庫や引当除外“1”“2”の注残データを在庫引当の対象から除外するので、試作用の手配データは通常の生産には影響しません。

また、[システム環境設定]-[業務処理方法]-[簡易手配]で「TPICS-Xのとき、除外在庫および引当除外の注残を引当てる」設定をオンにすると、試作品用の手配時、引当除外(試作品用)の注残データや在庫を引当することもできます。

質問5) 所要量計算を実行したところ、昨日納期の注残データ(計画の遅れ)があるにもかかわらず、特急の計画が立ってしまいました。所要量計算は注残(遅れ)を考慮してくれないのでしょうか？

回答5) 注残の遅れ(発注残)を考慮して所要量計算します。注残データから昨日以前の計画日の注残数を計算して、生産計画表の生計行の「遅れ」フィールドに書込み、それを元に過不足を計算します。

一方、出荷の遅れや引落しの遅れ(親の計画の遅れ)も、出計行や引計行の「遅れ」フィールドに書込み、それも考慮して所要量計算します。

お問い合わせのケースは、「計画の遅れ」以上の「引落しの遅れ」(または出荷の遅れ)がある可能性がありますので、「遅れ」フィールドの数値をご確認下さい。

尚、所要量計算で在庫行を計算すると、在庫一覧の現在在庫に「計画の遅れ(加算)」と「引落しの遅れ(減算)」を反映した値(計算在庫といえます)が在庫行に書出されますので、併せてご確認ください。

質問6) メモリ上に展開して所要量計算をしたとき、「Err in GetHikiBumoDoFukusuu at GetHeadMemory Code = 」というエラーがでました。どのような原因が考えられますか？

回答6) データに不整合がある可能性があります。[定形一括]-[一括処理]-[全チェック]で不整合データをチェックし、不整合があれば修正して下さい。

また、「Code = 」に書かれているコードが問題のあるアイテムです。そのコードを持つアイテムマスター、アイテム名称マスター、生産計画表、引落明細、注残データなどに、全角半角、大文字小文字が混在していないかも念のために確認してみてください。

質問7) 伝票データの中に、緊急度“-11”で計画数量がマイナスのデータが作られているのですが、どのようなときに作られるのでしょうか？また、このデータをどのように扱ったらよいのでしょうか？

回答7) 正しく運用されていれば、生産計画表の伝票発行済期間(青い期間)の計画と注残データの計画数量(の合計)は必ず一致します。何らかの原因で両者が一致しなくなり、その状態で伝票発行処理を行うと、「キャンセル元のデータが見つかりませんでした」というメッセージが表示され、上記の緊急度“-11”の伝票データが作られることがあります。生産計画表の前回行より生計行が小さいときキャンセル伝票が作成され、キャンセル対象の注残データが存在しないときに起こります。

生産計画表の前回行と注残データが一致しなくなる原因(オペレーション)はいくつか考えられますが、生産計画表の前回行を手入力でも修正しても不整合という状態になります。

実運用モードを実行すると通常は訂正できない状態になりますが、[システム設定]-[セキュリティ(共通)]-[計画作成]-「生産計画表の前回・引計・出計・納期行を訂正できないようにする」設定がオフになっていたら、オンにして頂くのがよいと思います。

いずれにしても、生産計画表と注残データが一致しないと、所要量計算も正しく計算されないので、リカバリ（一致させること）が必要です。計画数がマイナスの伝票データは、まず抹消を行い、次に[生産計画表]-[ポップアップメニュー]-[データ管理]-[注残データ]の「注残データで書換」を実行して下さい。

#### < 無償質問例 >

質問8) デモ版の貸出しを利用して検討しようと思っていますが、インストール作業は難しいでしょうか。

回答8) デモ版のインストールCDから簡単にインストールでき、直ぐにシステムを動作させることができます。付属のインストールマニュアルを確認しながら作業を進めて頂ければ難しくありません。

もし、インストールがうまく行かない場合、サポートセンターまでご連絡いただければ、無償で対応いたします。なお、インストール作業を行う時間がない場合は TPiCS システムのインストール済みのノートパソコン貸し出しという方法もあります（無料）。

質問9) ハードキーにライセンス管理クライアントを使用して TPiCS-X を使用していたときにデモ版になることがあります。原因としてどのようなことが考えられるでしょうか？

回答9) TPiCS-X がデモ版になるときは、Tx.log に原因が書かれますので、まずはログの内容を確認し、ご不明な点があればサポートセンターまでご連絡下さい。

質問10) [伝票印刷]フォームの[作業2]のボタンを押すと、SQL エラーが発生します。

回答10) TPiCS-X Ver3.2 2009/02/02 コンパイル版以降のプログラムで、引落中間テーブル、実績テーブル、アイテムマスター、名称マスターのうち、いずれか2つ以上のテーブルに同一フィールド名のユーザー定義フィールドを追加しているとき、エラーが発生していました。2009/02/23 コンパイル版のプログラムで改善されていますので、新しいプログラムをお使い下さい。<sup>注3</sup>

質問11) ユーザー定義フィールドに登録する内容をプルダウンリストから選択して登録したいのですが。

回答11) TPiCS-X Ver3.2 2009/03/16 コンパイル版で改善されています。以前のプログラムで[検査実績インプット]フォームの明細部（検査実績インプット用明細）のみプルダウンリストを追加することが可能でした。<sup>注3</sup>

質問12) 所要量計算中あるいは伝票発行の処理で、「一時テーブルのリソース制限を超えます」のエラーが出て処理が継続不能になることがあります。このエラーが出る原因と、エラーが出たときの対処方法を教えてください。

回答12) エラーは「データベースが使用する一時的な領域（tempdb）が不足した」という意味のようですが、BDE の制限で一定量以上のデータをメモリ上に保持し続けるとエラーになるようです。

根本的な解決は BDE を使わないようにすることで、Ver4.0 では BDE に代り DB エクスプレスを使用する予定です。BDE を使っている間の対応としては、現象が起きた処理を解析し、可能な限りメモリ上に保持するデータ量が少なくなるようにプログラム修正をするしかなさそうです。

プログラムは順次修正しますが、エラーが発生していたお客様から「現象を回避できた」という情報が寄せられていますので、まずは QA 集「QID : X05016M」の回避策をお試し下さい。

質問13) ネットワークで利用したいのですがクライアント毎のライセンス料は必要ですか。

回答13) ネットワークでご利用いただく場合、ソフトウェアの価格の他に、クライアント毎に 100,000 円＋消費税 の稼働ライセンス料金が加算されます。なお、サーバをデータベースサーバのみの用途で使用される場合は、サーバの稼働ライセンスは不要です。

質問14) 出張サポートではどんなことをしてもらえるのですか。

回答14) 基本的にはご希望に合う内容で行います。

出張サポートには ①出張サポートサービス ②出張研修会 ③インストールと概要説明 ④バージョンアップ作業 ⑤問題解決サービス があり、ご希望のサービスをお選び頂けます。

詳しくは弊社ホームページの[TOP]-[保守・サポート]のページをご覧ください。

<sup>注3</sup> 不具合や機能改善のプログラム変更履歴を、弊社ホームページの[TOP]-[ユーザー様・SI 様のページ]-[TPiCS-X のダウンロード]-[変更履歴 (各バージョン)]からご覧頂けます。