

保守・サポートサービス

UC-1、UC-winシリーズ製品の無償サポート、有償サポートおよび保守契約

フォーラムエイトでは、UC-1、UC-winシリーズ製品のさらなるサポートの強化を目指して、無償サポートサービス（電話テクニカルサポート）、有償サポートおよび保守契約の提供しています。製品購入後1年を経過したライセンスで、各種サポートサービスを希望される場合は、保守契約またはサポート契約をお申し込みいただく必要があります。また、製品購入時にもオプションとして、本契約をお申し込みいただくことが可能です。

■サポート概要：ライセンス購入後1年間無償サポート、以降のサポートは有償で提供（※使用権許諾契約「カスタマーサービスが受けられる期間は、プロダクト購入後、1年間」に基づき、設定しています。）

※サポート契約締結ユーザ及び無償サポート対象ユーザへは取引のあった月、期限3ヶ月前などに「ライセンス情報」を毎月20日頃発送しています。

■サポート内容

- ・電話問合せテクニカルサポート
 - ※電話サポートは転送される場合があります。電話はフリーダイヤルです。
 - ※弊社UC-1サポートグループが対応、また操作問合せ用があります。
 - ※1製品1契約あたり、1年間18回まで。
 - 不具合の指摘及び弊社の都合による電話対応は対象外
- ・問合せ支援ツール、電子メール、FAXによる問合せサポート
- ・保守情報配信サービス（電子メールによる無償Ver.UP等の情報提供）
- ・技術情報提供サービス
- ・ダウンロードサービス（有償サポート対象の無償Ver.UPダウンロード）

■保守契約オプション

契約期間内のバージョンアップを原則無償で提供し、有償サポートも包括した契約オプションです。原則として、保守契約・サポート契約価格表に基づく費用が設定されていますが、製品毎に設定される場合があります。バージョンアップ版がリリースされた場合、保守契約オプションに加えた価格で契約が可能です。

<保守契約付帯事項>

並行販売バージョンは下位バージョンも単独契約が可能です。保守契約の無償バージョンアップ対象は当社が指定します。UC-winシリーズも原則同様とします。

■サポート契約オプション

サポート契約は最低加入期間1年とし、途中解約返金はできません。

- ・Net PROは、当該ソフトが契約していれば無償で対応します。
- ・ライセンスパックはばらして契約ができません。（下表参照）

期間	1ライセンス	3ライセンスパック	5ライセンスパック	10ライセンスパック
1年間	¥20,000	¥45,000	¥70,000	¥130,000

■旧版製品の問い合わせについて

旧版は対象外となります。以下いずれかの方法で最新版をご購入いただきますようお願いいたします。

- ・旧版改訂価格での購入
- ・旧版改訂価格の設定終了の場合は再購入
- ・レンタル・フローティングライセンスの購入

※契約期間外のユーザの問い合わせについては、サポート窓口での対応はできません。

■保守契約・サポート契約価格表 2012年10月1日改定

契約種別	期間	内容	価格
保守契約オプション	1年～3年	<ul style="list-style-type: none"> ■バージョンアップ原則無償 ■サポート契約オプション内容含む ・電話問合せ テクニカルサポート（※1） ・問合せサポート （電子メール、FAX） ・保守情報配信サービス ・技術情報提供サービス ・ダウンロードサービス 	保守契約オプション価格表参照
		<ul style="list-style-type: none"> ・電話問合せ テクニカルサポート（※1） ・問合せサポート （電子メール、FAX） ・保守情報配信サービス ・技術情報提供サービス ・ダウンロードサービス 	

（※1）

「電話サポート無し」:

サポート・サービス 定価より1ライセンスあたり ¥5,000引き / 1年あたりサポート窓口での電話サポート無し（FAX、E-mail可）、サポート標準からの割引はありません。

「電話サポートプレミアム」:

サービス 定価より1ライセンスあたり ¥15,000付加 / 1年あたりサポート窓口での電話サポートの上制限無し。サポート標準への付加も可能です。

定期保守CDサービス

フォーラムエイトダイレクト販売商品、保守CD-Rのデリバリーサービス UC-win・UC-1シリーズなど全製品に対応した統合CD-R（保守・サポートサービス契約ライセンス）を、ユーザ様へ送付するサービスを行っています。製品保守、無償バージョンアップ改訂などにご利用下さい。

★フォーラムエイト製品統合インストールツール（f8setup）収録。新規一括インストールに対応。

★NetUPDATE（Ver.2.00.00以降）によるアップデートに対応。

サービス名称	定期保守CDサービス
内容	統合CD-Rをユーザ会員へ定期送付するサービス
出荷開始時期	年4回（1、4、7、10月上旬）
販売価格	¥18,000（4回）
送付開始時期	初回は、お申込頂いた月からのご送付となります。

■受付時間

9:00～12:00、13:00～17:00

※土/日、祝祭日、年末年始、当社指定休日（ゴールデンウィーク・夏季休暇など）を除く。

■サービス拡張、要望対応、限定特典の実施

2011年9月1日より、保守契約費用を改定実施しておりますが、保守サポートサービスの拡張、ご要望への対応、限定特典を下記の通り実施しています。

保守サポート契約は、「旧バージョンダウンロードの対応」、「NetUPDATEによる製品自動更新」に対応しています。

これらのサービスを受けられていない場合は、当該製品の保守サポート契約が有効期間内がない場合が考えられます。保守サポート契約をこの機会にぜひ、ご検討ください。

●保守契約ユーザ対象サービス拡張

1. 電話問合せテクニカルサポートの拡張

電話問合せは1製品1契約あたり、1年間18回に拡張いたします。（従来、3時間12回までとなっていた時間制限を廃止します。）

（不具合の指摘及び弊社の都合による電話対応は対象外）

「電話サポートプレミアム」サービスは、従来どおり制限はありません。

2. 定期的なバージョンアップ、機能追加

保守契約には、保守サポート問合せ対応の他、無償バージョンアップ、CD送付サービスを実施しております。ただし、バージョンアップ版が期間内に必ずリリースされてないケースもあります。今後ともに必要なバージョンアップは、できるだけ早期にリリースするようにいたします。UC-1シリーズのFRAME（面内）、RC断面計算、仮設構台の設計なども早期の改良、バージョンアップ版提供を予定しています。

保守・サポート再契約の設定

最新版製品所有ユーザの保守・サポート期限切れに対する救済について

●保守再契約サービス：現在の保守・サポート契約に準じます。対象期間は1年のみとし、2年以降は通常保守サポートに継続加入していただくこととなります。加入期間の月次分割はできません。バージョンアップ時は、バージョンアップでの更新を行い、価格が改訂費を下回る場合などの加入はできないものとします。

■保守再契約費用及び期間：現状の保守契約1年の3倍とし、保守再契約期間は1年のみとなります。

●サポート再契約サービス：全製品一律 ¥40,000とします。契約期間は1年のみにとなります。

■保守契約オプション価格表

定価	1年	2年	3年	保守再契約(1年)
0～ 2万円	¥19,800	¥36,000	¥51,000	¥59,400
2～ 5万円	¥23,000	¥42,000	¥60,000	¥69,000
5～ 10万円	¥26,000	¥48,000	¥68,000	¥78,000
10～ 15万円	¥33,000	¥60,000	¥86,000	¥99,000
15～ 20万円	¥46,000	¥84,000	¥120,000	¥138,000
20～ 25万円	¥49,000	¥90,000	¥128,000	¥147,000
25～ 30万円	¥52,000	¥96,000	¥136,000	¥156,000
30～ 35万円	¥56,000	¥102,000	¥146,000	¥168,000
35～ 40万円	¥59,000	¥108,000	¥156,000	¥177,000
40～ 50万円	¥66,000	¥120,000	¥171,000	¥198,000
50～ 60万円	¥73,000	¥132,000	¥188,000	¥219,000
60～ 70万円	¥79,000	¥144,000	¥205,000	¥237,000
70～ 80万円	¥86,000	¥156,000	¥225,000	¥258,000
80～100万円	¥99,000	¥180,000	¥264,000	¥297,000
100～120万円	¥110,000	¥200,000	¥290,000	¥330,000
120～150万円	¥132,000	¥240,000	¥342,000	¥396,000
150～170万円	¥146,000	¥264,000	¥389,000	¥438,000
170～200万円	¥165,000	¥300,000	¥420,000	¥495,000
200～250万円	¥200,000	¥370,000	¥530,000	¥600,000
250～300万円	¥240,000	¥440,000	¥640,000	¥720,000
300～400万円	¥330,000	¥600,000	¥870,000	¥990,000

製品新規購入と同時に保守契約を契約いただいた場合、20%オフの契約価格でご提供。

問い合わせ支援ツール

ユーザ無償

インターネットを利用してご使用中の製品から、電子メールを送信するツール。製品をご使用中に生じた問題点や疑問点を、リアルタイムでメールに記述し、送信できます。頂いたご質問は、直接フォーラムエイトの保守支援システムに届けられ、回答も従来以上に迅速、正確にお送りできます。ぜひ、当社製品に関するご質問や、ご要望などのご連絡にご利用下さい。

※問い合わせ支援ツール ダウンロード:

<http://www.forum8.co.jp/download/f8support-down.htm>

