

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、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、プロダクツ購入後、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）
- 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）
- 契約期間内のバージョンアップを原則無償で提供します。原則として、保守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。
- 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。

【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け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
- ※契約期間外のお問い合わせは、サポート窓口での対応はできません。

【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。

契約種別	期間	内容	価格
保守契約オプション	1年～3年	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
サポート契約オプション ^{*2}	当初1年無償 2年目以降 3年まで	・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年間：¥20,000 ※最長3年まで、 1年単位での契約

^{*1} 電話問合せテクニカルサポート標準：1製品1契約あたり、1年間18回
電話サポート無し：1ライセンスあたり ¥5,000引き／1年、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1ライセンスあたり ¥15,000付加／1年、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。

^{*2} サポート契約オプションを提供可能な製品は、当社が指定する製品のみです。

【保守サポートオプション価格表】

定価	1年	2年	3年
2万円以下	¥19,800	¥39,600	¥59,400
5万円以下	¥23,000	¥46,000	¥69,000
10万円以下	¥26,000	¥52,000	¥78,000
15万円以下	¥33,000	¥66,000	¥99,000
20万円以下	¥46,000	¥92,000	¥138,000
25万円以下	¥49,000	¥98,000	¥147,000
30万円以下	¥52,000	¥104,000	¥156,000
35万円以下	¥56,000	¥112,000	¥168,000
40万円以下	¥59,000	¥118,000	¥177,000

40万円を超える製品は製品の一律15%（1年間）の価格となります

【システム開発／データサービス・保守サポート契約】

- 「システム開発／データサービス・保守サポート契約」を設定しています。
- 契約概要につきましては、弊社ホームページ等で、ご確認ください。

【保守・サポート再契約】

- 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になります。
- 加入期間の月次分割はできません。バージョンアップ時、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。

【短期保守契約】

- 1年未満の保守契約が可能です。
- 追加ライセンス購入時、保守契約更新時、全てのライセンスのスタート時期を都合のよい月にあわせる目的でご利用いただくことで、ライセンス予算の管理を簡素化し、計画的なライセンス活用が実現します。

【定期保守CDサービス】

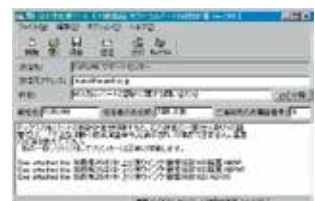
フォーラムエイトダイレクト販売商品、保守CD-Rのデリバリーサービス
UC-win・UC-1シリーズなど全製品に対応した統合CD-R（保守・サポートサービス契約ライセンス）を、ユーザ様へ送付するサービスを行っています。製品保守、無償バージョンアップ改訂などにご利用下さい。

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、お申込み頂いた月からのご送付となります。

【問い合わせ支援ツール】

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。

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](http://www.forum8.co.jp/download/f8support-down.htm)



特徴・ソリューション

シミュレーション

見積り

エンジニアリング

製品開発・評価

構築支援

構築下施工

運用

評価

運用

運用

水工

性能評価・性能改善

CAD/CIM

価格管理・価格リスト

プラント・構築

設計・設置

紹介プログラム

技術サービス・サポート