

プレミアムサポートのご案内

オモイカネ株式会社

はじめに

オモイカネではソースコードレベルまで踏み込んだ高度な技術サポートサービスを、研究開発現場のユーザー様向けに提供しています。

多くのインストールやサーバのためのサポートでは、問題発生・解決を1カウントとするインシデント制が取られていますが、本サポートは不定型の課題に対応するために、年間契約を基本とした時間重量制を取ります。

製品・ソフトウェア開発・研究現場のユーザーは、通常豊富な専門知識を持っている反面、オープンソース応用のための十分なノウハウを持ち合わせているケースは少ないものです。オープンソース利用のために開発時間、ライセンス調査に時間がかかりすぎたり、開発が停止しがちになると本来の研究・開発のパフォーマンスが発揮されません。

本プレミアムサポートは、第一線の研究開発現場に対して、タイムリーに適切なコストで最大のメリットを提供し、同時に知的財産リスクを最小化していただくためのプロフェッショナルサービスです。

サポートシステム

サポート開始前にプロジェクトまたはお客様ごとにサポート・メールアドレスを作成し、基本的な作業依頼と回答はメールリスト上で行われます。お客様から投稿いただいた質問メールは、技術サポートチームのエンジニアが調査を開始し、原則として2営業日以内に回答いたします。またパッケージ B+/C/C++ では適宜必要なミーティングをおこないます。¹

サポート時間の対象作業内容については下記一覧を御覧ください。

サポート時間課金対象	作業項目
課金対象となる作業	調査依頼メールの内容把握
	調査のための、問題に固有のハードウェアのセットアップ
	調査のための、問題に固有のソフトウェアのインストール
	具体的な問題の調査・開発を行う時間
	回答をメール・レポートにまとめる際に要した時間
	電話での対応時間 (技術サポートパッケージ C++ のみ)
課金対象とならない作業	作業に必要となる、問題に固有のハードウェアの購入・借入れまでの事務作業
	作業に必要となる、問題に固有のソフトウェアの購入・借入れまでの事務作業
	問題解決後のアップデート情報の提供
	依頼とは直接関係ないものの有益と思われる情報の送信
	オープンソース作者 (メンテナ) へ報告すべき情報の還元作業

サポートパッケージ A/B/B+ でのサポートご利用状況は、月に一度集計して提出致します。(C/C++でもご希望の場合は同様の報告をおこないます)

サポート範囲・時間

サポート対象は原則としてカーネル・サーバプログラム等含めたオープンソースソフトウェアの全てとなります。²

サポート時間の制限

質問に対する最初の回答に要するサポート時間は原則として1営業日以内となります。サポートチーム内の検討によって指定制限時間 (例えば3営業時間) を越える調査が必要となると判断した場合は、中間連絡とともに調査・開発の概要を提示致します。その時点でさらに作業を進めるかどうかご指示をいただいた上、進める場合は調査・開発を継続いたします。

¹ミーティングについて規定以上の交通費がかかる場合は別途実費請求となります。

²ターゲットが ARMA aka Omoikane GNU/Linux の場合の回答・作業が最短時間となります。

技術サポートパッケージと価格

サポート体系は下記の 5 パッケージとなります。

- 技術サポートパッケージ A

サポート時間制限	4 時間/月
質問者数	2 名

- 技術サポートパッケージ B

サポート時間制限	10 時間/月
質問者数	4 名

- 技術サポートパッケージ B+

サポート時間制限	30 時間/月
質問者数	4 名

- 技術サポートパッケージ C

サポート時間制限	なし
質問者数	4 名

- 技術サポートパッケージ C++

パッケージ C に加えて電話による質問が可能です。

(電話受付時間は営業日の 11:00 ~ 19:00 となります)

サポート時間制限	なし
質問者数	4 名

各サポートパッケージの価格は以下のとおりです。(金額単位は万円、消費税込)

サポートパッケージ	月時間	電話	質問者数	2 週間	1 ヵ月	2 ヵ月	3 ヵ月	4 ヵ月	6 ヵ月	1 年
パッケージ A	4	なし	2 名	-	12.0	22.8	32.4	40.8	54.0	72.0
パッケージ B	10	なし	4 名	-	24.0	45.6	64.8	81.6	108.0	144.0
パッケージ B+	30	なし	4 名	-	36.0	68.4	97.2	122.4	162.0	216.0
パッケージ C	—	なし	4 名	-	60.0	114.0	162.0	204.0	270.0	360.0
パッケージ C++	—	あり	4 名	44	96.0	182.4	259.2	326.4	432.0	576.0

技術サポートパッケージ A,B,B+ につきましては、時間制限の扱いにつきまして以下のいずれかをあらかじめご設定いただきます。

- 残契約月からの先行時間利用の可否
- 時間延長の可否、最大時間

延長時間での技術サポート料単価は契約金額を 15 分単価換算した価格³となります。

実施作業時間が制限時間未満となった場合は翌月以降に繰越されます。この繰越時間は契約を継続いただく場合は翌年にも繰り越されますが、繰越しは 1 年が限度となり、契約更新時に繰り越される時間は前年契約の年間総限度時間を上限とします。また繰越時間を短期的に集中してお使いになった結果、パッケージクラスを大きく越えた作業ボリュームが必要となる場合、円滑に技術サポート作業が実施できない場合もございますので、その場合はご了承ください。

³10 円単位で四捨五入

お支払い条件等

- お支払いは現金のみになります。
- 支払い期限は原則として発注月~~々~~、翌月末の一括支払い(毎月請求)となります。
- サポート時間につきましては~~々~~日より7営業日以内に前月分の集計をいたします。
- 年間契約の場合は月単位支払と、一括前払を選択していただくことができます。年間一括前払の場合は10%の割引となります。
- 一括前払ご選択時の時間延長については原則として各月請求となります。
- サポートを中途解約される場合はキャンセル料が発生します。未実施期間については2ヵ月以内については60%、3~4ヵ月については50%、5~6ヶ月については40%、それ以降は0%として月単位に合計したキャンセル料が発生します。前払いを選択され中途解約される場合は、割引きがキャンセルとなり、全体期間を通常価格で計算しなおした差額・キャンセル料との清算となります。
- 請負または委任開発作業に案件に移行するためにサポートを中途解約する場合は、作業価格がキャンセル料を下回る差額についてのみキャンセル料が発生します。

お問い合わせ先

住所 〒 214-0023 神奈川県川崎市多摩区長尾 6-3-4
電子メール info@omoikane.co.jp
電話番号 044-789-9533
FAX 番号 044-789-9534