

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

オモイカネ株式会社はエンタープライズユーザー向けに、オープンソースを対象とし、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提供しています。

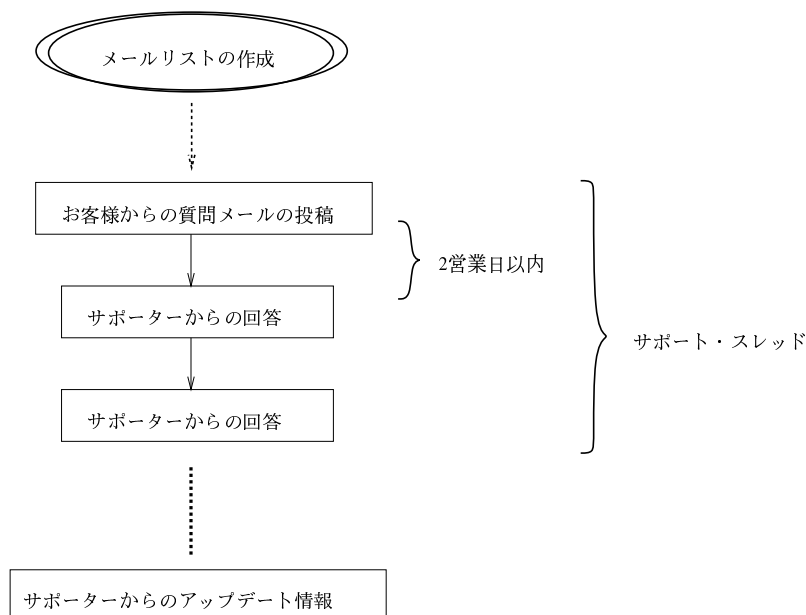
通例、インストールやサーバのためのサポートでは、問題発生・解決を1カウントとするインシデント制が取られますが、技術的に解決困難な課題に柔軟に対応できるよう、本サポートシステムは時間重量制となっています。

サポート対象は調査可能な範囲において制限はありません。最前線のオープンソース情報の収集を続ける技術コンサルタントのノウハウを存分に享受することで、ユーザーの技術力・開発力が飛躍的に向上します。

今日の技術組織の最大課題は一人あたりの生産性です。本サービスは小額のコストアップで即効的に生産性を向上させることができ、まさにエンタープライズユーザーのための技術サポートです。

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・メールリストを作成します。技術サポートの基本的な流れは以下のようになります。



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、2営業日以内に回答いたします。

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下さい。

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
	調査に必要となる、問題に固有のハードウェアのセットアップ
	調査に必要となる、問題に固有のソフトウェアのインストール
	問題の調査を行う時間
	回答のメールを書く時間
	電話での対応時間 (技術サポートパッケージ D のみ)
課金対象とならない作業	調査に必要となる、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
	調査に必要となる、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

サポートご利用時間は、月に一度依頼テーマごとに集計して提出致します。

サポート時間の目安

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てオープンソースソフトウェアの全てとなりますが、特に ARMA aka Omoikane GNU/Linux に含まれるソフトウェアの場合は迅速な回答が可能となります。ARMA に含まれるソフトウェアの平均的なサポート時間は、45 分が目安となります。

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 8 営業時間以内となります。サポートチーム内の検討によって 8 営業時間を越える調査が必要となると判断した場合は、中間報告とともに調査の概要を提示致します。その時点でさらに調査をすすめるかどうかご判断いただき、すすめる場合は調査を継続いたします。

またご予算に応じて一月または一年間の延長サポート時間制限をあらかじめ設定していただくことも可能です。

技術サポートパッケージと価格

料金体系は下記の4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 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

- 技術サポートパッケージ D

パッケージ C++ と同等ですが、質問者数は 8 名となります。

サポート時間制限	なし
質問者数	8 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	1 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	-	21	39.9	56.7	71.4	94.5	126
パッケージ B	10	なし	4 名	-	42	79.8	113.4	142.8	189	252
パッケージ C	—	なし	4 名	-	105	199.5	283.5	357	472.5	630
パッケージ C++	—	あり	4 名	40	168	319.2	453.6	571.2	756.0	1008
パッケージ D	—	あり	8 名	50	210	399	567	714	945	1260

技術サポートパッケージ A,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選択下さい。

- 時間延長不可
- 一月単位の延長時間設定
- 年間の延長時間設定

なお延長時間での技術サポート料は 3000 円/15 分 となります。

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〆、翌月末の一括支払いとなります。
- サポート時間につきましては〆日より7営業日以内に前月分の集計をいたします。
- サポート時間が余った場合でも翌月への繰越しはございません。
- 年間契約の場合についてのみ月単位支払と、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。
- 年間契約の月単位支払についてはサポート集計とともにご請求いたしますので、請求より3週間以内に指定口座にお振り込み下さい。
- 年間契約の月単位支払時時に中途解約される場合は、未実施期間については70%のキャンセル料を請求致します。

お問い合わせ先

住所 〒 214-0013 神奈川県川崎市多摩区登戸新町 409 番地 秋葉ビル 3F
電子メール info@omoikane.co.jp
電話番号 044-930-6730
FAX 番号 044-930-6731