

サポート契約について

サポート契約に加入いただいたお客様は契約期間中、下記のサービスをご利用いただけます。

1. サービス内容

- (1) テクニカルサポート (※1)
製品をお使いになるうえでの問題点やご不明点などについて、メールまたは電話にてサポートいたします。また、調査により製品の修正が必要と判明した場合は、速やかに修正を行い、最新版の製品をご提供します。
- (2) 最新版の提供 (※2)
機能追加や不具合修正などによりバージョンアップした製品がリリースされた場合、お使いの製品を最新版にバージョンアップすることができます。
- (3) マシンの変更
ご購入いただいた製品の動作保証範囲内であれば、製品のインストール先を別のマシンに変更することができます。これによって、OSのバージョンアップ (※3) や故障したマシンのリプレイスなどに対応することができます。
- (4) ライセンスキーの再発行
ライセンスキーが必要な製品については、マシンの変更、OSの再インストール、ハードウェア構成変更などによりライセンスキーの変更が必要になった場合に、ライセンスキーを再発行することができます。
- (5) 各種情報の提供
新製品や既存製品の機能拡張などに関する情報をお届けします。
- (6) 優待価格の適用 (※4)
製品をお使いの環境の変更によって追加費用が発生する場合、優待価格が適用されます。
- (7) メディア・ドキュメント類の再提供 (※5)
メディア・ドキュメント類を紛失された場合などに再提供いたします。

※1：オンサイト対応は行っておりません。

※2：最新版の取得 (WEB) からの申し込みが必要です。

※3：ご購入後にOSの種類 (例：Windows版からLinux版など) は変更はできません。また、KDdriver for Windows 関連の製品については、ご購入時に選択されたOSによって、変更できるOSバージョンの範囲が制限されることがあります。

※4：製品を1年以上使用され、サポート契約を継続されている必要があります。

※5：サポート依頼 (WEB) からの申し込みが必要です。

2. お問い合わせ窓口

お問い合わせ窓口	お問い合わせ先
サポート依頼 (WEB)	https://www.kernelcomputer.co.jp/contact/contact/?support=1
サポート依頼 (Eメール)	support@kernelcomputer.co.jp
最新版の取得 (WEB)	https://www.kernelcomputer.co.jp/contact/update_request/
キーコードの発行 (WEB)	https://www.kernelcomputer.co.jp/contact/key/
契約に関するお問い合わせ (Eメール)	hanbai@kernelcomputer.co.jp
お電話による受け付け	045-442-0500

3. 受付時間

土日・祝日・弊社指定休業日を除く平日

9:00 ~ 12:00 / 13:00 ~ 17:30

4. 加入条件

条件	初年度	2年目以降
・ライブラリ製品(KDraster_lib、KDbarcode_lib、KDcad_lib) ・カスタマイズ製品 ・企業内ライセンス	必須(※1)	必須
・算定基準金額(★)が30万円以上 ・追加コアまたは追加CPU費用を含む場合 ・バックアップ用ライセンスを含む場合 ・PDF変換出力製品(* * TOPST(L)、 * * 3PST)	必須(※1)	任意
上記以外で、算定基準金額(★)が30万円未満の場合	任意(※2)	任意

※1: 製品のご注文と同時にサポート契約のご注文が必要になります。

※2: 製品ご購入後3か月以内に限り、テクニカルサポートのみ行います。サポート契約のお申し込みが可能な期間は、製品ご購入から1年以内です。

- ・サポート契約のご注文が製品のご注文と同時の場合は、製品の受注日が1日～15日の場合は翌月1日、16日～月末の場合は翌月の16日が契約開始日になります。それ以外の場合は、サポート契約の受注日が契約開始日になります。
- ・注文ごとにサポート契約を締結する必要があります。
- ・1年単位の契約となります。原則、5年間までは一括契約が可能です。
- ・サポート契約を解約した場合、再契約ができませんのであらかじめご了承ください。また、途中解約によるサポート契約費用の返金はありません。

5. サポート契約費用

同一製品ごとにそれぞれ年間費用が必要になります。以下の算定基準金額から年間費用が決定されます。

算定基準金額(★) = ① + ② + ③ + ④

①製品定価 × 製品ライセンス数

ボリュームディスカウント価格は適用されません。

②(開発用ライセンスを含む場合) 製品定価 × 開発用ライセンス数

開発用ライセンスは通常のライセンスと同じ製品定価で計算します。

③(バックアップ用ライセンスを含む場合) 製品定価 × 30% × バックアップ用ライセンス数 (※1)

④(追加コアまたは追加CPUを含む場合) 製品定価 × 30% × 追加コア数または追加CPU数 (※1)

条件	費用(税抜き)
算定基準金額(★)が10万円未満	15,000円
算定基準金額(★)が10万円以上30万円未満	30,000円
算定基準金額(★)が30万円以上100万円未満	50,000円
算定基準金額(★)が100万円以上300万円未満	120,000円
算定基準金額(★)が300万円以上500万円未満	240,000円
算定基準金額(★)が500万円以上1000万円未満	360,000円
算定基準金額(★)が1000万円以上	500,000円
KDauto_transシリーズ(KDauto_trans(標準版)は除く)、KDdifferシリーズ	60,000円(※2)
ライブラリ製品(KDraster_lib、KDbarcode_lib、KDcad_lib)、KDauto_differシリーズ、企業内ライセンス	120,000円(※2)

※1: 追加コアまたは追加CPUが5個より多い場合の費用については、お問い合わせください。

※2: これよりも算定基準金額(★)に基づくサポート費用の方が多い場合、その費用が適用されます。

- ・ライセンス数ごとに価格が決まっている製品については、その価格が適用されます。

