

# サポート種別 & 概要

サポート種別		Standard Support	Premium Support	
			Technical Support	Patch Offer
費用	有償・無償	無償（製品保守契約に含まれる）	有償（別途、製品保守契約は必須）	
	精算方式		メーカー技術者の稼働時間に応じた控除精算（30分単位）	
	価格		稼働時間：10時間／20万円	年間：12万円（年間：6時間稼働分、固定）
技術サポート内容		マニュアル記載機能の使い方に関する回答と問い合わせ事象に対する製品不具合確認	Standard Supportの対応に加え、カスタマイズコードの提供やカスタマイズコードのデバッグを実施	—
初回の回答までに要する期間		5営業日以内	2営業日以内	2営業日以内（パッチ提供可否／パッチ提供時期の回答）
回答方針		最新版での挙動として説明	指定した版の挙動として説明	
パッチ提供		最新版へのパッチを提供 ※但し、旧版でも「初見の不具合」で「最新版でも未修正」の場合は、報告のあった版へのパッチを報告者へ提供	—	指定した版へのパッチを提供 ※但し、パッチ作成が技術的に困難な場合には、その理由を説明し、最新版へのアップデートをお願いする場合もあり
電話での問い合わせ受付		なし	あり	なし
土・日・祝祭日・夜間対応		なし	あり	なし
問い合わせ上限回数		無制限		

※1 Standard Supportでは、土・日・祝祭日ならびに平日18時以降の問合せは、翌営業日とみなします。

※2 Wagby以外の製品についての問い合わせは除きます。

※3 Premium Support (Technical Support) は、所定の対応時間を事前購入頂き、これを実対応時間で消費していく「プリペイド方式」での精算となります。（対応時間：10時間／20万円で提供）

# パッチ提供の方針

- Standard

- 最新版ならびに過去に出荷した Wagby で、最新版でも修正されていない不具合報告があった場合、当該バージョンの Wagby に対するパッチを提供する。

※ただし技術的な問題でパッチ提供が困難な場合は、バージョンアップを依頼することもある。

- Premium Support ( Patch Offer )

- 最新版で対応済みの不具合を、指定したバージョンのWagby向けにパッチとして提供することができる。対象はWagby変更履歴で「デグレード」「不具合」と記載したもののみ。

※「改善」および「新機能」を、旧バージョンに適用するパッチ作成は行わない。