

サポートプラン内容変更のご案内

平素より弊社製品をご愛顧いただきまして誠にありがとうございます。
この度、Fleekdrive のサポートプランを次のとおり変更させていただくことになりましたのでお知らせいたします。

■無償サポート（旧ベーシックサポート）

無料でご利用いただけるサポートプランとなります。

お問い合わせいただける人数は 1 人となり、サポートデスクからの回答はお問い合わせをいただいた方のみにお送りいたします。お電話や Web 会議での対応は有償となります。

初回のお問い合わせ発生時は、サポートフォームからのみ受付とさせていただきます。

API に関するお問い合わせは、障害対応のみとさせていただきます。

■標準サポート（旧スタンダードサポート）

月額 10,000 円でご利用いただけるサポートプランとなります。

お問い合わせいただける人数は 2 人となり、E メール、電話でのお問い合わせも可能です。

API に関するお問い合わせは、障害対応ならびに QA に対応いたします。

（※実際のプログラム作成や API 実行はいたしません。）

■上位サポート（旧プレミアムサポート）

月額 30,000 円でご利用いただけるサポートプランとなります。

お問い合わせいただける人数は 5 人となり、E メール、電話、Web 会議でのお問い合わせも可能です。

API に関するお問い合わせは、障害対応ならびに QA に対応いたします。

（※実際のプログラム作成や API 実行はいたしません。）

さらに「拡張サポートチケット」をフリーで利用することができますので、製品レクチャー、新機能レクチャーを好きなタイミングで何度でもご利用いただくことができます。

Fleekdrive サポート月額利用料

サポート内容	無償サポート (旧ベーシックサポート)	標準サポート (旧スタンダードサポート)	上位サポート (旧プレミアムサポート)
価格	無料	¥10,000/月額	¥30,000/月額
問い合わせ人数	1人	2人	5人
受付時間	24時間365日		
営業時間	平日 日本時間 午前10時から午後6時		
問い合わせ方法	サポートフォームのみ ※1	サポートフォーム Eメール (CC同報可) 電話	サポートフォーム Eメール (CC同報可) 電話 WEB会議
サポートからの応答	Eメール (CC同報不可)	Eメール (CC同報可) 電話	Eメール (CC同報可) 電話 WEB会議
拡張サポートチケット ※2	無	無	有
初期応答	3営業日以内	8営業時間以内	4営業時間以内

・お問い合わせは日本語と英語に対応しておりますが、英語でのお問い合わせの場合、サポートフォーム・Eメールでのみ対応となります。

※1 サポートデスクからの回答への返信はEメールでも可能です。

※2 拡張サポートチケットは、上位サポートプランご契約のお客様は無償で上限なく利用可能です。無償サポート、標準サポート契約のお客様は有償でチケットを購入しご利用可能です。

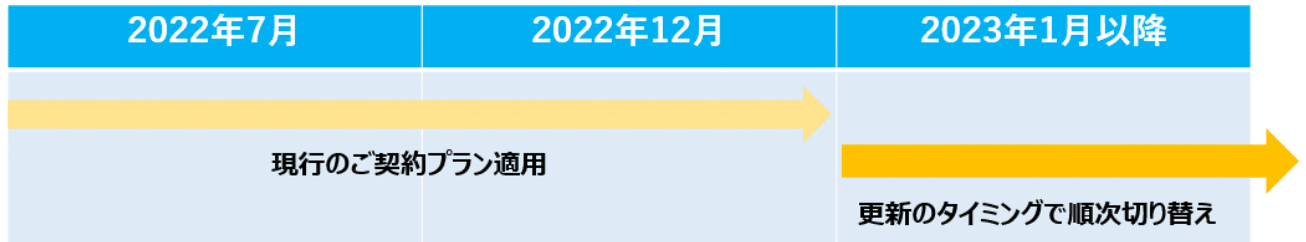
Fleekdrive 拡張サポートチケット メニュー

チケット名	内容	価格
電話サポート	電話にて問題解決に向けたサポートをいたします。 直接Fleekdriveサポートデスクと会話をしたい。問題をすぐに解決したいという場合におすすめです。(無償サポート向け)	¥10,000/回
Web会議サポート	Web会議にて直接画面を共有しながら問題解決に向けたサポートをいたします。 (無償サポート・標準サポート向け)	¥20,000/回 (1hまで)
製品レクチャー	Fleekdriveの基本的な機能の使い方や操作方法についてレクチャーいたします。 <説明対象> ユーザ登録(有効化)、グループ登録、権限設定(システム権限・アクセス権限)、 スペース作成、アップロード、ダウンロード、スペース共有、配信	¥40,000/回 (2hまで)
新機能レクチャー	バージョンアップでリリースされる新機能や機能改善内容についてリリース後にレクチャーいたします。希望される場合は、お客様の環境での設定支援もいたします。	¥40,000/回 (2hまで)

- ・原則、複数枚の事前購入は不可となります。事前に複数枚購入されたい場合は別途ご相談ください
- ・チケットの有効期限は、購入月から半年となります。実際の有効期限については、見積書/申込書をご覧ください。
- ・購入後のキャンセル、返金は致しかねますので、予めご了承ください。
- ・チケットの有効期限の延長、期限切れチケットのご利用、他の拡張サポートチケットとの変更や振り替え、他社や他部門へのチケット譲渡は出来ません。
- ・チケットのご利用は、サポート営業時間(平日 日本時間 午前10時から午後6時)内となります。
- ・Web会議サポート、製品レクチャー、新機能レクチャーは、1日あたりの実施数に制限があるため、ご希望の日程に添えかねる場合がございますので、予めご了承ください。
- ・製品レクチャーと新機能レクチャーは、実際のレクチャーと設定支援に加えて、説明や設定手順などを記載したドキュメントの提供も含まれます。
- ・拡張サポートチケットメニューの各種対応は、日本語のみとなります。

◎プラン切り替えのタイミングについて

2022年12月31日までは現行のプラン内容が適用されます。
その後は、ご契約更新のタイミングにて順次、新プランへの切り替えとなります。



◎新しいサポートプランに関するお問い合わせ先

新しいサポートプランの内容に関するご質問は、以下いずれかの方法で Fleekdrive サポートデスクまでお問い合わせください。

➤ サポートフォームからのお問い合わせ

Fleekdrive にログインし、ヘッドフォンのアイコンをクリックすることで問い合わせが可能です。

【参考マニュアル】 ※認証がかかっているため、Fleekdrive にアクセス後、参照してください。

Fleekdrive : https://support.fleekdrive.com/ja/admin_manual/969/

Fleekdrive Salesforce 版: https://support.fleekdrive.com/salesforce/ja/admin_manual/1354/

➤ メールでのお問い合わせ

宛先 : support@fleekdrive.com

■よくあるご質問

Q：現在どのサポートプランを利用しているか確認する方法はありますか？

A：設定＞組織設定＞セキュリティを開き、オプションに表示されているプランが現在ご利用いただいているサポートプランになります。

※下図は、ベーシックサポートの例です。

The screenshot shows the 'Licenses' section of the Fleekdrive management console. The left sidebar contains navigation items: ユーザ管理, 権限管理, 組織設定, セキュリティ設定, 利用状況, ダッシュボード, 制限, 証跡, ファイル共有設定, ファイル配信設定, ワークフロー設定, 表示項目設定, 通知設定. The main content area shows 'エディション: Business' and '契約ユーザ数: 10'. Below this is a table for license types:

ライセンスの種類	ライセンス数 合計	使用済み	未使用
標準	10	3	7
コミュニティ	0	0	0

Below the table, it shows '契約ディスク容量: 2 TB' and '契約配信容量: 2 TB'. The 'オプション' section contains another table:

	ライセンス数 合計	使用ライセン ス	ライセンス残 数
Fleekdrive Basic Support	1	0	1
PDF透かし	-	-	-
PDFセキュリティ	-	-	-
Fleekdrive デスクトップ PLUS2	10	0	10
Fleekdrive デスクトップ EXTERNAL STORAGE	10	0	10

Q：ベーシックサポートを利用していますが、2023年1月以降の契約更新のタイミングでサポートサービスが利用できなくなるのでしょうか？

A：ベーシックサポート自体は2023年1月以降の契約更新のタイミングで順次廃止となり、無料のプランである「無償サポート」に自動的に切り替わりますので、そちらをご利用いただくことが可能です。

Q：「無償サポート」では、初回の問い合わせ方法が「サポートフォームのみ」となっていますが、障害発生時などサポートフォームが利用できない場合はどうすればよいのでしょうか？

A：無償サポートにつきましては、原則としてはサポートフォームからのみの問い合わせとなりますが、ログインできない等、サポートフォームが利用できない状況が生じた場合は、メールでのお問い合わせを承ります。
障害発生時であっても、サポートフォームが利用できる場合はサポートフォームをご利用ください。

Q：当社の更新時期（新サポートプランへの切替え）はいつになりますでしょうか。

A：更新時期については、弊社カスタマーサクセス担当者へお尋ねください。
担当者が不明な場合は、サポートデスク宛にお問い合わせいただければ、別途担当者よりご連絡いたします。

Q：契約プランは「Team」のはずですが、そのプランとは違うのでしょうか。

A：Team、Business、Enterprise は製品ライセンスのプランとなります。
サポートサービスのプランは上記とは異なり、無償のベーシックサポート、有償のスタンダードサポートとプレミアムサポートの3種類となります。

2023年1月以降、以下のように名称変更となります。

ベーシックサポート → 無償サポート
スタンダードサポート → 標準サポート
プレミアムサポート → 上位サポート