# Lychee Redmine サポートサービス

凡例： ○ 利用可
— 利用不可

| 機能 | | 標準サポート | | | プレミアムサポート | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Lychee クラウド | | オンプレミス版<br>Lychee Redmine<br>プラグイン | Lychee クラウド | オンプレミス版<br>Lychee Redmine<br>プラグイン |
| プラン名称 | | フリー | スタンダード/プレミアム/ビジネス | | | |
| サポート時間/曜日 | | 平日 10:00～17:00（日本時間）※ただし、当社指定休業日を除く | | | | |
| サポートの方法 | 電話・Web会議 | — | — | — | ○ | |
| | メール | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 弊社問い合わせシステム | — | ○ | ○ | ○ | |
| Lychee Redmineの使い方に関する質問<br>質問回数： 12回/年<br>※追加オプション: ￥100,000/10回 | | ○（※1） | ○ | ○ | ○（※2） | |
| シニアサポートチーム(※3)での対応が必要な質問の回答 | | — | — | — | ○ | |
| 初回インストール時の質問の回答 | | — | — | ○ | ○ | |
| Lychee Redmineアップデート支援 | | — | — | — | ○ | |
| その他研修等 | | 別途オプションにてご提供 | | | | |
| 初回応答時間 | アプリケーションの停止(L1) | — | 2時間 | — | 1時間<br>※休日もベストエフォートで対応 | — |
| | 深刻な機能障害(L2) | — | 1営業日 | 1営業日 | 4時間 | |
| | 中程度または限定的な不具合(L3) | — | 2営業日 | 2営業日 | 1営業日 | |
| 価格（年間） | | ¥0（利用料に含む） | | 初年度 ¥0（※4） | ¥1,000,000 ～ | |

※1 フリープランは原則マニュアル提供のみ

※2 質問回数は24回/年（標準サポート分12回 + プレミアムサポート分12回）

※3 高度な技術とソフトスキルを持つエンジニアが対応に加わります。

※4 買取ライセンスは初年度はライセンス料に含まれ、次年度以降はライセンス料の30%になります。タイムドライセンスはライセンス料に含まれます。

### 初回応答時間について

初回応答時間は、問い合わせを受け付けてから発生事象について当社で再現確認した結果を回答をするまでの時間です。

お客様のビジネスへの影響度に基づき、L1 ～ L3 までの「影響度レベル」が問い合わせに割り当てられます。

初回応答時間は、サービスプランと影響度レベル、Lycheeプラグインの利用形態の組み合わせにより異なります。
なお、初回応答時間内にお問い合せいただいた事象を解決することを保証するものではありません。

### 影響度のレベルについて

L1: アプリケーション停止

L2: アプリケーションの深刻な機能不全、またはビジネスに影響を与える主要機能の不具合

L3: L1およびL2に当たらない問題または質問

サポートサービスにおける回答の目標時間は、お客様において発生した問題の解決までの時間ではなく、発生事象の形態に応じて当社が定める当社の対応が実施されるまでの期間を意味します。
当社の管理範囲内の事象のみを対象としますので、当社が契約するインターネットサーバーや回線の不具合については、かかる不具合の状況を報告できるのみとなります。
このプレミアムサポートサービスをご契約いただいた場合でも、発生事象を解決可能とする回答がされること、一定の期間内に当該回答がなされることは保証されません。
プレミアムサポートサービスにおいても、サポートの方法は質問への回答のみとなり、作業の代行・支援は含まれません。
プレミアムサポートサービスの当社による不履行・履行遅滞が生じた場合の補償は、当該不履行・履行遅滞の比例した、役務対価の返金のみとなります。
かかる補償は債務不履行・契約不適合・瑕疵担保・不法行為等を原因とする損害の賠償を含みます。