



FileMaker Priority Technical Support

有償テクニカルサポートサービス

ファイルメーカー株式会社 / 2010年2月現在

©1998-2010 FileMaker, Inc. All Rights Reserved. FileMaker、ファイルメーカー及びファイルフォルダロゴは、FileMaker, Inc. の米国及びその他の国における登録商標です。その他記載された会社名及びロゴ、製品名などは該当する各社の商標または登録商標です。

※本プログラムの内容は予告なく変更することがあります。最新版はファイルメーカー社ホームページ「www.filemaker.co.jp」から入手できます。

FileMaker Priority Technical Support

FileMaker 製品の操作方法などのサポートを有償でお手伝いいたします。その際には「有償テクニカルサポートサービス」の申込が必要となります。

(1) 有償テクニカルサポートサービスの種類

FileMaker Priority Technical Support（有償テクニカルサポートサービス）には、次の5種類があります。そして年間契約の場合は、サポートを受ける製品によって2種類に分かれ、質問する方が固定となります。一人目の担当者と二人目以降の追加の担当者によって価格が異なります。

	名称	有効期間	インシデント数	対象ユーザ	希望小売価格(税込)	購入場所	
A	Priority Technical Support 1 インシデント	1年間	1	パッケージ製品、 または ボリュームライセンス製品の登録ユーザ	¥4,200 (本体 ¥4,000)	・ FileMaker Customer Center	
B	Priority Technical Support (Primary)	1年間	50	パッケージ製品、 または ボリュームライセンス製品 の登録ユーザ	一人目の 質問担当者	¥115,500 (本体 ¥110,000)	・ ソフトウェア販売店 ・ FileMaker Customer Center
C	Priority Technical Support (Additional)				追加の 質問担当者	¥89,250 (本体 ¥85,000)	
D	Priority Technical Support with VLA (Primary)				一人目の 質問担当者	¥94,500 (本体 ¥90,000)	・ ソフトウェア販売店 ・ FileMaker ボリューム ライセンスご相談窓口
E	Priority Technical Support with VLA (Additional)	追加の 質問担当者	¥78,750 (本体 ¥75,000)				

※インシデントとは、FileMaker Call Center に問い合わせる際の「1つのご質問」のことです。

※サポート開始：

(A) の1インシデントの場合は、オンラインにて即時決済後サポートの「インシデント番号」を口頭でお伝えしますので、すぐにサービスを受けられます。(B)～(E)の50インシデントの場合は、お手元に「インシデント番号」が届いてから、サポートが開始となります。

※サポート対応の結果如何を問わず、一切返金/払い戻しはいたしませんので予めご了承ください。

(2) サポート範囲

サポートが可能な範囲については、www.filemaker.co.jp/support/options にて予めご確認ください。

(3) サポートサービスのご購入方法

■ (A) をご購入の場合 (クレジットカードによるオンラインでのお支払い)

- 1) サポートを希望する製品のユーザ登録*が、完了している必要があります。
- 2) ユーザ ID、パッケージ製品の登録番号 (Product Registration Number) またはライセンス製品の契約番号 (Contract Number) のいずれかが必要です。まずお手元にご用意ください。
- 3) FileMaker Customer Center に電話をします。この時、お客様のユーザ ID、パッケージ製品の登録番号 (Product Registration Number) またはライセンス製品の契約番号 (Contract Number) のいずれかを確認させていただき、お客様が決済をご希望になるクレジットカードの種類、カード番号、有効期限の順でお尋ねします。クレジットカードはオンラインで承認手続きとなり、クレジットカードの名義とお申し込み者が同一であることを確認の上、決済が可能となります。
- 4) インシデント番号を入手後、FileMaker Call Center にてすぐにサポートを受けられます。

* ボリュームライセンスをご購入されると、自動的にユーザ登録が行われます。

※クレジットカードの照会ができない場合は、ご購入できません。

※クレジットカードの決済後、インシデント番号を伝えることができますので、すぐにサービスを受けられますが、サポートコールの結果如何を問わず、一切返金はいたしませんので予めご了承ください。

■ (B) , (C) をご購入の場合

- 1) サポートを希望する製品のユーザ登録*が、完了している必要があります。
- 2) ● 販売店で購入される場合：巻末の「申込書」に必要事項をご記入いただき、その「申込書」を販売店にご持参ください。
● Customer Center で購入される場合：巻末の「申込書」に必要事項をご記入ください。そして、ご購入に必要な金額を指定口座にお支払い後、その払込証明書のコピーを「申込書」に添付の上、FileMaker Customer Center に郵送またはファックスにてお申し込みください。クレジットでのお支払いの場合は、次ページのクレジット情報欄にご記入いただき、クレジット情報の用紙を「申込書」に添付の上、お申し込みください。
- 3) 申込書を受け取り、支払いを確認後、FileMaker Customer Center からサポートの「インシデント番号」を送付いたします。
- 4) インシデント番号を入手後、FileMaker Call Center にてサポートを受けられます。

* ボリュームライセンスをご購入されると、自動的にユーザ登録が行われます。

※申込書のご記入に不備がある場合や、払込証明書のコピーの添付がない場合、クレジットカードの照会ができない場合はご購入できません。

※振込手数料はお客様負担とさせていただきます。

■ (D) , (E) をご購入の場合

- 1) ボリュームライセンス製品と同時に購入する必要があります。
- 2) 巻末の「申込書」に必要事項をご記入ください。
- 3) オーダーフォームサイト (<https://sales.filemaker.co.jp/>) で、ボリュームライセンスと共に有償テクニカルサポートを選択してフォームを作成してください。オーダーシートに上記の「申込書」を添付の上、ソフトウェア販売店または FileMaker ボリュームライセンスご相談窓口にお申し込みください。
- 4) 注文されたボリュームライセンスの納品後、「FileMaker Customer Center」から「インシデント番号」を送付いたします。
- 5) インシデント番号を入手後、FileMaker Call Center にてサポートを受けられます。

※申込書のご記入に不備がある場合はご購入できません。

※振込手数料はお客様負担とさせていただきます。



FileMaker®

有償テクニカルサポートサービスの申込書

必要事項をご記入の上、お申し込みください。

■ 登録情報をご記入ください

ユーザ ID ※	パッケージ製品の登録番号 (Product Registration Number) または ライセンス製品の契約番号 (Contract Number)
会社名 (法人登録の場合はご記入ください)	

※ 新規でボリュームライセンスを購入の場合にはユーザ ID は不要です。

■ 申込数と注文先にチェックを付けてください

サポートサービス名称	SKU	税込価格	申込数	注文先
Priority Technical Support (Primary)	TK444LL/A	¥115,500 (本体 ¥110,000)		<input type="checkbox"/> ソフトウェア販売店 <input type="checkbox"/> FileMaker Customer Center
Priority Technical Support (Additional)	TK445LL/A	¥89,250 (本体 ¥85,000)		
Priority Technical Support with VLA (Primary)	TK446LL/A	¥94,500 (本体 ¥90,000)		<input type="checkbox"/> ソフトウェア販売店 <input type="checkbox"/> ボリュームライセンスご相談窓口
Priority Technical Support with VLA (Additional)	TK447LL/A	¥78,750 (本体 ¥75,000)		

■ [Primary] 担当者の情報をご記入ください

氏名 (フリガナ)	会社名
部署名	
住所	
電話番号	FAX 番号

■ [Additional] 担当者の情報をご記入ください

氏名 (フリガナ)	
部署名	
住所	
電話番号	FAX 番号

■ 販売店の記入欄

販売店名	担当者名	電話番号
------	------	------

FileMaker Customer Center (電話 : 03-5977-7212 / FAX 03-5977-7213)

©1998-2010 FileMaker, Inc. All Rights Reserved. FileMaker、ファイルメーカー及びファイルフォルダロゴは、FileMaker, Inc. の米国及びその他の国における登録商標です。その他記載された会社名及びロゴ、製品名などは該当する各社の商標または登録商標です。

※本プログラムの内容は予告なく変更することがあります。最新版はファイルメーカー社ホームページ「www.filemaker.co.jp」から入手できます。