

サポート・サービスのご案内

システムの保守を当社が一括サポートし、サポート・サービスを通じて安心と信頼をお届けします。

システムの障害対応、運用、操作Q & A等のサービスを通じてお客様のより良いパートナーとなることを目指し、円滑なシステム稼働を実現する為、当社の豊富な実績とノウハウを是非お役立ててください。

■サポート・サービス期間 **1年間（1年単位で更新）**

■サポート・サービス内容

サービス名称	内 容
技術サービス	操作についてのお問い合わせを電話・FAX・電子メールにてお答えいたします。
	※質問によっては、お時間を頂く事があります。
	サービス時間 平日 10:00~18:30（土日祝日、年末年始を除く）
訪問サービス	お客様のご依頼により技術要員が訪問に伺い、訪問サポートを行います（年1回は無償）
	サービス時間 平日 10:00~18:30（土日祝日、年末年始を除く）
	※別途交通費が必要になります。 ※サービス時間外の場合は、別途費用がかかる場合があります。
リモート・メンテナンス	お客様と弊社との間にネットワークで接続し、トラブルの原因の診断、復旧をネットワーク経由で迅速に行います。
	システムで使用しているサーバー及びパソコン等の定期サービスを行います。 （ウイルス・パターン・ファイル確認、ディスク容量、マイクロソフトが提供するパッチのインストール及び確認等）
	※常時接続でのインターネット通信回線ならびに専用ソフトが必要です。
	※電話を使用したリモート操作及び指導等は、対象外とさせていただきます。
	※動作環境によりご利用できない場合があります。 ※別途、「リモート保守契約書」のご契約が必要になります。
障害発生時の原因切り分け・対応	システムにおいて障害が発生した場合は、その原因を調査し原因の切り分け及び迅速な対応をいたします。（障害による一括受付窓口）
	※但し、その原因がハードウェア・メーカーの場合は、各メーカーのサポート範囲とします。

■サポート・サービス料金

サービス名称	サポート・サービスをご契約の場合	サポート・サービスをご契約でない場合
技術サービス	無償	対応不可（基本）
訪問サービス	無償（年1回）＋交通費	¥50,000（1日）＋交通費＋諸経費
リモート・メンテナンス	無償	対応不可
障害発生時の原因切り分け・対応	無償	対応不可
ハードウェアの障害によるシステム再構築	無償	¥100,000（1台あたり）
リモートによる定期サービス	無償（月1回）	対応不可
年間費用	¥300,000（月：¥25,000）	—

※料金には別途消費税がかかります。