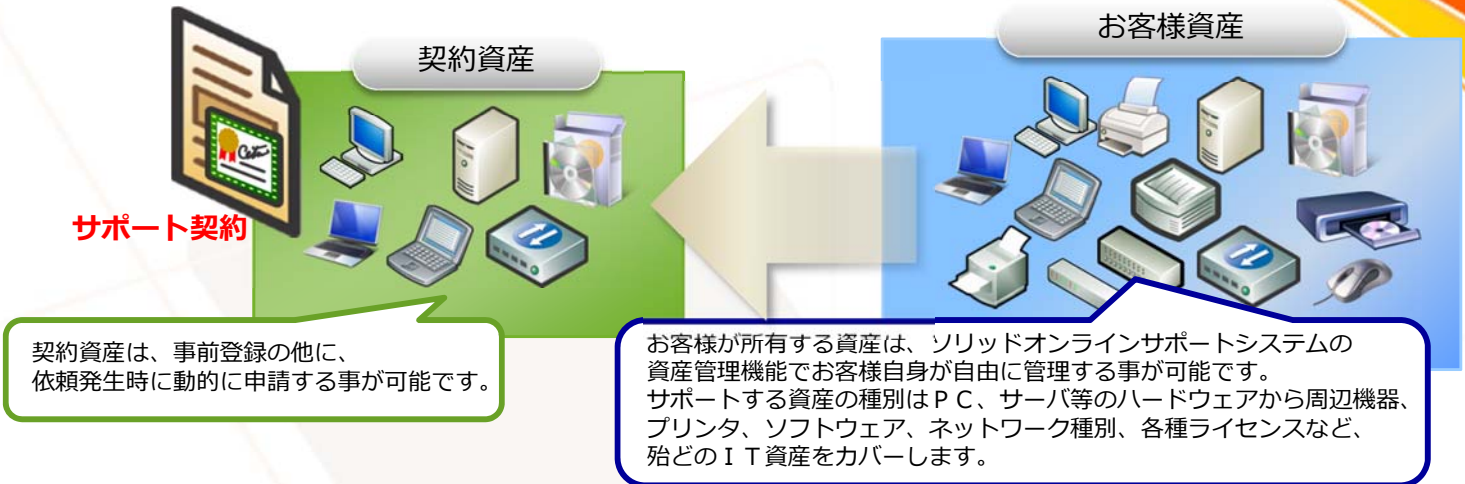


お客様サポート サポート契約に関して

1 サポート契約とは？

お客様のサポート可能な I T 資産を「サポート契約資産」(以降「契約資産」)としています。お客様の組織内で発生した障害等の依頼において、その対象となる I T 資産の範囲と方法を各サポート契約で管理する仕組みです。



2 サポート契約の種類

プレミアムサポート契約

当社とお客様間で予め決められたサポート範囲を指定し、その範囲内をフルサポートいたします。サポート費用は契約書で定められた内容での年間契約となります。範囲外のサポートに関しては「インシデントサポート契約」に従ってサポートされます。

インシデントサポート契約

お客さまから依頼されたサポート案件毎に診断、及びサポートを実施いたします。サポート費用は診断から作業完了まで、都度発生いたします。

※ 必ずどちらかのサポート契約が必要となります。

3 サポート契約の締結

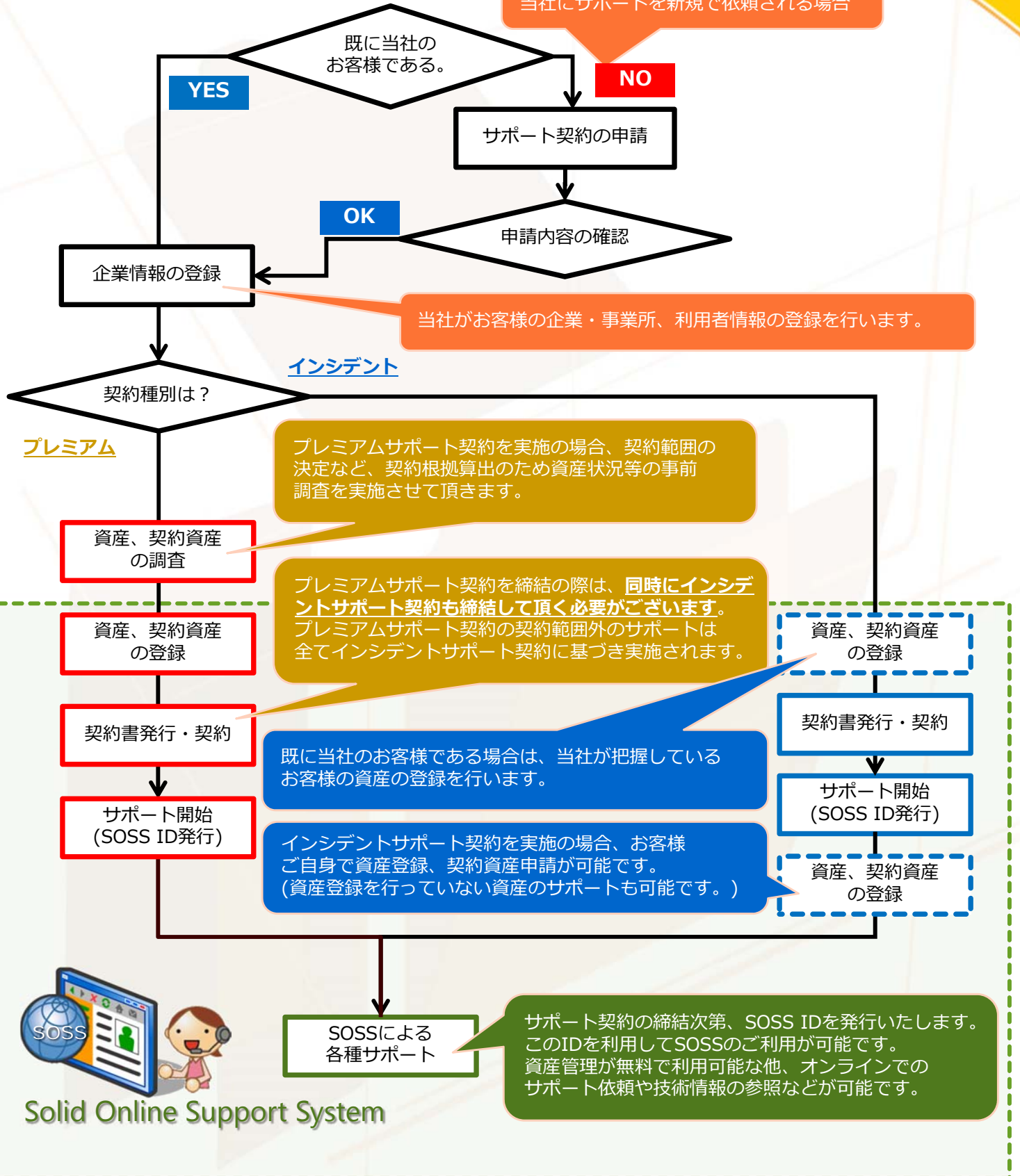
サポートの実施においては必ずサポート契約が必要になります。プレミアムサポートに関しては、事前にサポート資産(範囲)の調査・確定、サポート費用の算出、契約締結後、サポート実施となります。インシデントサポートに関しては、インシデントサポート契約の発行後、サポート開始となります。

お客様サポート サポート契約に関して

4 サポート契約の流れ

- プレミアムサポート
- インシデントサポート
- 共通

現在、当社とお取引がないお客様で当社にサポートを新規で依頼される場合



Solid Online Support System

お客様サポート サポートの仕組み

1 インシデント制の採用

インシデントとは、お客様で発生した障害等のお問い合わせ案件における最小単位を指します。これはお問い合わせの回数や当社の対応回数を指すものではなく、1つの案件が解決するまでを1インシデントとして対応いたします。

但し、以下の場合を除きます。

プレミアムサポート契約範囲内のお問い合わせ内容である場合。

当社の問題によって発生した障害等の場合。

診断中、又は診断完了時点で、お客様の判断ミス等、軽微な理由によるキャンセル行為。

2 サポートイメージ

様々なサポートは以下のような区分の元に実施されます。

サポート状況は全てオンラインサポートWEBサイトでご確認頂けます。サポート内容は技術情報として保存され、お客様自身が今後の対応として活用する事が可能です。また、障害依頼だけではなく、各種問い合わせから備品・サブライの注文など様々なサポート品目を用意しております。

サポート完了

サポートが完了し、状況の確認をして頂きます。

依頼内容の確認

依頼内容を確認し、診断作業へ移行します。依頼は電話、FAX・Eメールの他にオンラインサポートサイトからの依頼が可能です。

サポート実施

サポートの対応をさせて頂きます。

診断の実施

診断を実施し、原因究明と作業方針等を提示いたします。

診断内容のご報告

診断結果をご確認して頂き、作業の続行を確認して頂きます。以降、お客様ご自身で作業して頂くことも可能です。

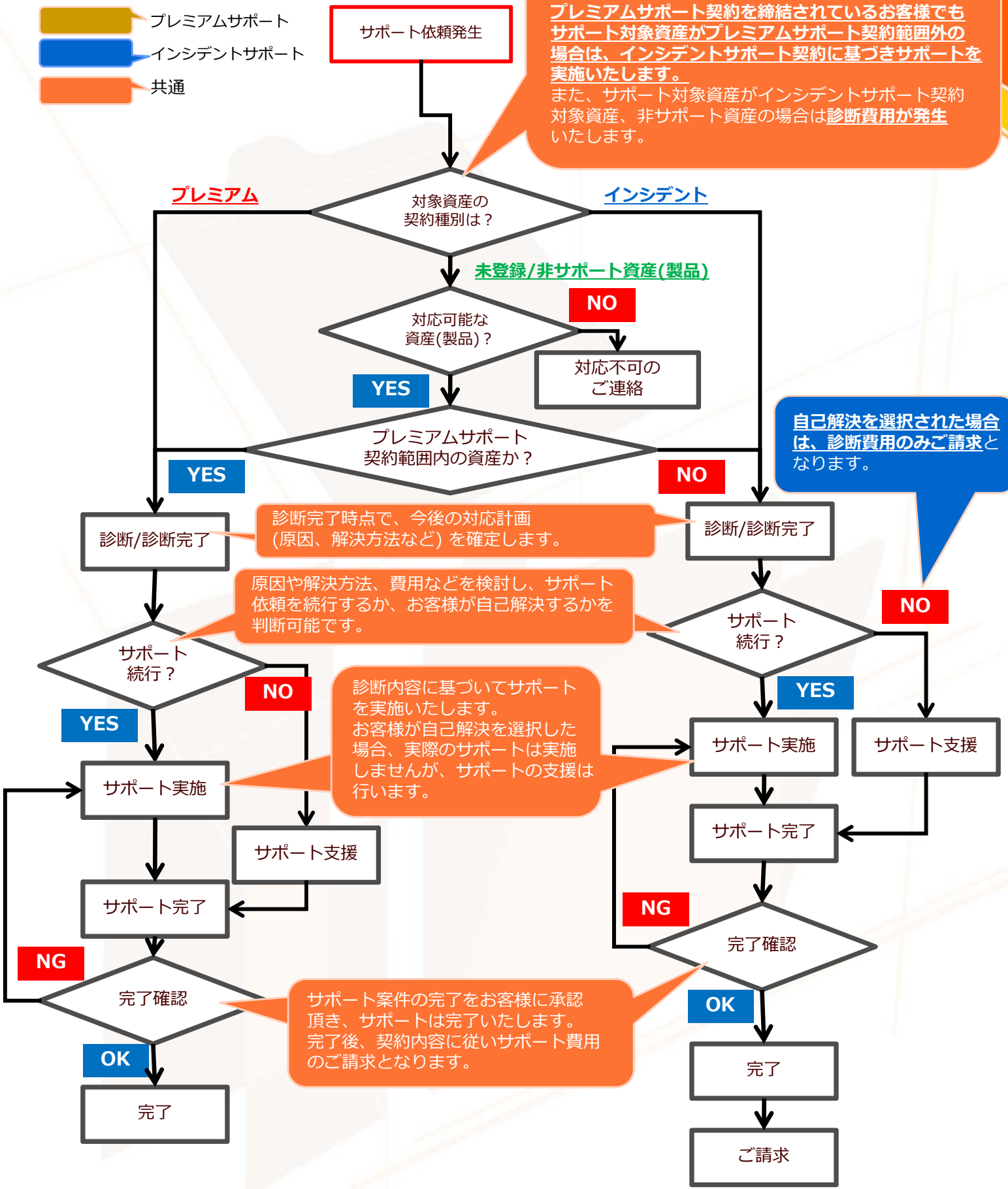
SOS
Solid Online Support

お客様サポート サポートの仕組み

3 サポートの流れ

- プレミアムサポート
- インシデントサポート
- 共通

ご依頼内容、サポート対象資産を基に当社でサポート可能であるかを判断し、サポート対応を開始いたします。
プレミアムサポート契約を締結されているお客様でもサポート対象資産がプレミアムサポート契約範囲外の場合は、インシデントサポート契約に基づきサポートを実施いたします。
 また、サポート対象資産がインシデントサポート契約対象資産、非サポート資産の場合は**診断費用が発生**いたします。



自己解決を選択された場合は、診断費用のみご請求となります。

診断内容に基づいてサポートを実施いたします。お客様が自己解決を選択した場合、実際のサポートは実施しませんが、サポートの支援を行います。

サポート案件の完了をお客様に承認頂き、サポートは完了いたします。完了後、契約内容に従いサポート費用のご請求となります。

診断完了時点で、今後の対応計画(原因、解決方法など)を確定します。

原因や解決方法、費用などを検討し、サポート依頼を続けるか、お客様が自己解決するかを判断可能です。

サポート費用に関して (1)

1 サポート費用の算出方法に関して

費用の算出は初期診断費用と実際のサポート対応費用、そして別途部品交換等が必要な場合はパーツ(部品)代金が含まれます。

$$\text{サポート費用} = \text{診断費用 (基本料金)} + \text{サポート実施費用} + \text{部品代}$$

診断費用、サポート実施費用ともに弊社規定のエンジニア作業工数より単価の算出をしております。どちらの費用も時間あたりの単価が基準となります。

診断費用は時間に関係無く単価×1が発生し、サポート実施費用に関しては、サポート実施時間×単価による金額が発生いたします。(サポートする技術レベルによって技術係数を掛けた金額を設定する場合がございます。)

サポート実施費用は、サポート開始から終了までの所要時間ではなく、最終解決手段として費やした時間から算出させていただきます。

$$\text{サポート単価} = \text{¥5,000}$$

1インシデントポイント

※ 2015年8月現在の価格設定です。

尚、サポート費用に関してはサポート診断が完了した時点で仮確定し、費用の算出を行います。サポート行為で大きな変動が無い限り、この費用が変更される事はありません。

2 費用算出パターン(例)

診断結果：ハードディスク障害

ハードディスク本体に異常(クラッシュ)があり、OSの起動が不可能な状態にあります。復旧にはハードディスクの交換とOS等のリカバリ(再インストール)が必要です。購入時点への復元を行い、ユーザデータの復元は実施しません。

分類	作業内容	費用 (単位:円)	ポイント換算	説明
診断 (基本)	状況の確認、ハードディスク診断DIAGユーティリティの実施。障害原因、復旧方法の説明。	¥5,000	1	
実施	ハードディスクの交換作業、オペレーティングシステムのインストール各種ドライバのインストール・設定、現地設置・復元、ネットワーク設定他、動作確認。	¥15,000	3	実作業時間、3hから費用を算出。現地への搬入・交通費はご請求しません。※お客様実施の場合、費用は発生いたしません。
部品他	ハードディスク × 1	¥8,000	-	
合計		¥28,000		

サポート費用に関して（2）

3 費用算出パターン(例)

診断結果: ウィルス対策ソフトのインストール・設定がわからない

ウィルス対策ソフトを購入したが、インストール時にエラーが発生しインストールが出来ない。
また、設定・利用方法をアドバイスしてほしい。

分類	作業内容	費用 (単位:円)	ポイント 換算	説明
診断	対象PCの動作環境他、状況確認の実施。 障害原因、解消方法の説明。 サポート実施費用の提示。	¥ 5,000	1	
実施	アプリケーションインストール作業 実行オプションの設定 動作確認、利用方法の説明	¥ 5,000	1	実作業時間、1hから費用 を算出。 お客様実施の場合、費用は 発生いたしません。
部品他	無	-	-	
合計		<u>¥ 10,000</u>		

サポート費用のお支払に関して

1 お支払の種類

プレミアムサポートをご契約のお客様は、サポート対応内容から費用を算出し、年額一括又は月々分割のお支払方法が可能です。
インシデントサポートが適用される案件及び、ご契約のお客様はサポート完了単位でご請求が発生いたします。尚、診断・実施費用はインシデントパックによる精算が可能です。

契約	支払い種別	説明
プレミアム契約	年額一括	1年間分を一括でお支払
	年額を12分割(毎月)	1年間分を月割りで毎月お支払
インシデント契約	サポート完了後、都度請求	サポート完了日の翌月末お支払
	インシデントパック	予めインシデントポイントをご購入し、お支払の際にご利用頂けます。※使用期限無し

インシデントパックは、「10」「20」「50」「100」と用意しております。
各2~20ポイントの追加ポイントが付与され、お得なパック商品です。