

NO	サービス名	サービス概要	安心サポート	簡易サポート	英語版サポート
1	電話問い合わせ・トラブル対応	電話でのお問い合わせを受け付けます。	○	○	○ (日本語対応のみ)
2	メール問い合わせ・トラブル対応	メールでのお問い合わせを受け付けます。	○	○	○ (原則として日本語対応、どうしても必要な場合には英語で受付)
3	トラブル時出張サポート	メール、電話のやり取りでは解決しないトラブルが発生した場合、ご訪問してトラブル対処をするサービスです。	○ (遠方の場合、交通費実費のみ頂くことがあります)	△ 有償対応 (交通費実費分+16,000円(税別)～)	× (海外への対応は今のところありません)
4	バージョンアップ版の配布	公式バージョンアップは年に1回程度を予定。(状況によって異なります) その他、随時サポートデスクでバージョンアップファイルを配布します。 改善要望も随時受け付けます。WindowsOSのバージョンアップにも対応します。 ※安心サポートの場合、ご希望があればCDを再配布します。	○	○	△ (基本的にOS等の問題で動作不能になった場合に対応)
5	データ作成サービス	Excel一覧表になっているデータの追加、一括変更に対応します。	○	△ 有償対応(16,000円(税別)～)	○
6	ライセンス再発行サービス	ライセンスファイルが使えなくなった場合、無償で再発行します。	○	○	○
7	項目名変更サービス	項目名変更のために必要ファイルは無償変更します。	○	○	○
8	オプションサービスの割引提供	「設備管理の匠」「点検管理の匠」の一部オプションサービスを割引価格で提供します。	○	○	○
9	サポートページの利用	サポートページを利用できます。	○	○	△ (今のところ、日本語対応のみ)
10	オンラインでのレクチャー対応	インターネット経由でエコニティ社のPCの画面を見ながら不明点について「設備管理の匠」「点検管理の匠」のレクチャーを実施します。1回15分～1時間、事前の申し込みが必要です。(TeamViewerというソフトを利用できるお客様限定です。利用方法は別途ご案内します。)	○	△ 有償対応(1回8,000円～(税別))	△ (今のところ、日本語対応のみ)
11	オンラインサポート実施	インターネット経由、オンラインでお客様のPC画面を見ながら「設備管理の匠」「点検管理の匠」のサポートを実施します。(TeamViewerというソフトを利用できるお客様限定です。利用方法は別途ご案内します。)	○	○	△ (今のところ、日本語対応のみ)
12	オプションのサービスの無償利用	・保全・故障報告書出力機能 ・お知らせメール送信機能 ・在庫管理表機能 ・点検報告書出力機能(点検管理の匠をご利用の場合) これらのオプションについて、サポート契約期間中のレンタルが可能です。	○	△ (オプションどれか1種類の利用が可能)	×
13	オフライン出張運用指導・説明会の対応	・任意の場所にご訪問して、「設備管理の匠」「点検管理の匠」の運用指導や説明を実施します。1回3～4時間。複数日、1日対応については別途ご相談させていただきます。	△ 有償対応 (1回あたり税別10,000円、交通費実費別途)	△ 有償対応 (1回あたり税別16,000円、交通費実費別途)	×
14	小規模カスタマイズ	項目追加、検索追加、統計機能出力調整等の軽微なカスタマイズ。	△ 有償対応 (内容によりお見積)	△ 有償対応 (内容によりお見積)	△ 有償対応 (内容によりお見積)
15	カスタマイズ	各種機能追加等のカスタマイズ	△ 有償対応 (内容によりお見積)	△ 有償対応 (内容によりお見積)	△ 有償対応 (内容によりお見積)
15	運用マニュアル作成支援	現状をヒアリングの上、お客様用の運用マニュアルを作成します。	△ 有償対応 (内容によりお見積)	△ 有償対応 (内容によりお見積)	×
16	サポート返金対応	サポート内容に満足できなかった場合、1年以内であれば返金対応を実施します。	×	×	×
標準版(Access版)		「設備管理の匠」のみ年間サポート費用(税別)	5万円	4万円	4万円(初年度無料)
		「点検管理の匠」(簡易設備管理システム付)のみ年間サポート費用(税別)	5万円	4万円	-
		「点検管理の匠 タブレットPC版(またはPDA版)」年間サポート費用(税別)※1	0.5万円	0.5万円	-
		「匠のメンテナンス タブレット」年間サポート費用(税別)※2	0.5万円	0.5万円	-
		「設備管理の匠」+「点検管理の匠」年間同時サポート費用(税別)	7.5万円	6万円	-
		「点検管理の匠 タブレットPC版(またはPDA版)」+「匠のメンテナンス タブレット」年間同時サポート費用(税別)※1※2	0.8万円	0.8万円	-
SQLサーバ版		サポートサービス加入費用(サポート切れから半年以上経過した場合、税別)		2万円	
		「設備管理の匠」のみ年間サポート費用(税別)	8万円	6万円	-
		「点検管理の匠」(簡易設備管理システム付)のみ年間サポート費用(税別)	8万円	6万円	-
		「点検管理の匠 タブレットPC版(またはPDA版)」年間サポート費用(税別)※1	0.5万円	0.5万円	-
		「匠のメンテナンス タブレット」年間サポート費用(税別)※2	0.5万円	0.5万円	-
		「設備管理の匠」+「点検管理の匠」年間同時サポート費用(税別)※3	10.5万円	8.5万円	-
		「点検管理の匠 タブレットPC版(またはPDA版)」+「匠のメンテナンス タブレット」年間同時サポート費用(税別)※1※2	0.8万円	0.8万円	-
		拠点管理ライセンス追加時のサポート費用(追加1拠点当たり、税別)※設備のみ、点検のみ	1万円	0.5万円	-
		拠点管理ライセンス追加時のサポート費用(追加1拠点当たり、税別)※設備+点検	1.5万円	1万円	-
サポートサービス加入費用(サポート切れから半年以上経過した場合、税別)		4万円	-		

※1:「点検管理の匠 タブレットPC版(またはPDA版)」年間サポートのみの契約はできません。「点検管理の匠」のサポート契約が必要です。  
 ※2:「匠のメンテナンス タブレット」年間サポートのみの契約はできません。「設備管理の匠」のサポート契約が必要です。  
 ※3:「設備管理の匠」のSQLサーバ版と「点検管理の匠」Access版を混在させることはできません。「設備管理の匠」Access版と「点検管理の匠」SQLサーバ版を混在させることはできません。  
 ※サポート内容については必要に応じて改訂されることがあります。契約中のお客様は、継続契約している限り特段の求めがなければ、従前の契約を適用します。  
 ※英語版に「点検管理の匠」「匠のメンテナンス」は今のところありません。

NO	サービス名	サービス概要	プレミアムサポート (社数限定)	初年度サポート	年間サポートなし
1	電話問い合わせ・トラブル対応	電話でのお問い合わせを受け付けます。	○	○	△ 状況や内容を勘案して、対応に時間がかかる場合には費用を頂戴いたします。(1回あたり4,000円(税別)～)
2	メール問い合わせ・トラブル対応	メールでのお問い合わせを受け付けます。	○	○	△ 状況や内容を勘案して、対応に時間がかかる場合には費用を頂戴いたします。(1回あたり4,000円(税別)～)
3	トラブル時出張サポート	メール、電話のやり取りでは解決しないトラブルが発生した場合、ご訪問してトラブル対処をするサービスです。	○	○ (遠方の場合、交通費実費のみ頂くことがあります)	△ 有償対応 (交通費実費+16,000円(税別)～、海外への対応は今のところありません)
4	バージョンアップ版の配布	公式バージョンアップは年に1回程度を予定。(状況によって異なります) その他、随時サポートデスクでバージョンアップファイルを配布します。 改善要望も随時受け付けます。WindowsOSのバージョンアップにも対応します。 ※安心サポートの場合、ご希望があればCDを再配布します。	○	△ 有償対応 (1回あたり税別16,000円、交通費実費別途)	△ 設備管理の匠・点検管理の匠本体ともに標準版95,000円(税別)、SQLServer版150,000円(税別)、タブレットPC版ソフトは25,000円(税別) ※ご希望があればCDも再配布します。 ※ご希望があればご訪問して再説明・セットアップ支援(交通費別途いただくことがあります。) ※初年度サポート扱いとなります。
5	データ作成サービス	Excel一覧表になっているデータの追加、一括変更に対応します。	○	○	△ 有償対応(16,000円(税別)～)
6	ライセンス再発行サービス	ライセンスファイルが使えなくなった場合、無償で再発行します。	○	○	△ 有償対応(1回あたり8,000円(税別)) ※英語版の場合、ライセンスファイル再発行費用は10,000円(税別)
7	項目名変更サービス	項目名変更のために必要ファイルは無償変更します。	○	○	△ 有償対応(1回あたり8,000円(税別))
8	オプションサービスの割引提供	「設備管理の匠」「点検管理の匠」の一部オプションサービスを割引価格で提供します。	○	○	×
9	サポートページの利用	サポートページを利用できます。	○	○	△ (一部機能が制限されることがあります。)
10	オンラインでのレクチャー対応	インターネット経由でエコニティ社のPCの画面を見ながら不明点について「設備管理の匠」「点検管理の匠」のレクチャーを実施します。1回15分～1時間、事前の申し込みが必要です。(TeamViewerというソフトを利用できるお客様限定です。利用方法は別途ご案内します。)	○	○	△ 有償対応(1回16,000円～(税別))
11	オンラインサポート実施	インターネット経由、オンラインでお客様のPC画面を見ながら「設備管理の匠」「点検管理の匠」のサポートを実施します。(TeamViewerというソフトを利用できるお客様限定です。利用方法は別途ご案内します。)	○	○	△ 有償対応(1回16,000円～(税別))
12	オプションのサービスの無償利用	・保全・故障報告書出力機能 ・お知らせメール送信機能 ・在庫管理表機能 ・点検報告書出力機能(点検管理の匠をご利用の場合) これらのオプションについて、サポート契約期間中のレンタルが可能です。	○	△ 設備管理の匠オプションレンタル: 35,000円 点検管理の匠オプションレンタル: 20,000円 点検管理の匠簡易設備管理システム付オプションレンタル: 30,000円	× (購入のみ)
13	オフライン出張運用指導・説明会の対応	・任意の場所にご訪問して、「設備管理の匠」「点検管理の匠」の運用指導や説明を実施します。1回3～4時間、複数日、1日対応については別途ご相談させていただきます。	○ (年間3回まで運用コンサルティングとして無償対応、3回目以降、原則として1回あたり税別16,000円+交通費実費別途)	△ 導入後1回無料対応 2回目以降有償 (1回あたり税別10,000円、交通費実費別途)	△ 有償対応 (1回あたり税別16,000円、交通費実費別途)
14	小規模カスタマイズ	項目追加、検索追加、統計機能出力調整等の軽微なカスタマイズ。	○ (運用方針に沿った軽微なカスタマイズを無償実施します)	△ 有償対応 (内容によりお見積)	△ 有償対応 (内容によりお見積)
15	カスタマイズ	各種機能追加等のカスタマイズ	△ 有償対応 (内容によりお見積)	△ 有償対応 (内容によりお見積)	△ 有償対応 (内容によりお見積)
15	運用マニュアル作成支援	現状をヒアリングの上、お客様用の運用マニュアルを作成します。	○	△ 有償対応 (内容によりお見積)	△ 有償対応 (内容によりお見積)
16	サポート返金対応	サポート内容に満足できなかった場合、1年以内であれば返金対応を実施します。	△ (小規模カスタマイズを実施していない場合、250,000円を限度として返金実施します。)	×	×
標準版(Access版)		「設備管理の匠」	35万円(初年度サポートでも加入可能、英語版は加入不可)	なし	なし
		「点検管理の匠」	-(準備中)	なし	なし
SQLサーバ版		「設備管理の匠」	35万円(初年度サポートでも加入可能、英語版は加入不可)	なし	なし
		「点検管理の匠」	-(準備中)	なし	なし

※サポート内容については必要に応じて改訂されることがあります。契約中のお客様は、継続契約している限り特段の求めがなければ、従前の契約を適用します。  
※プレミアムサポートは今のところ「設備管理の匠」のみ対象です。