

- ◎ 「設備管理の匠WEB版」の使用許諾期間の間、本サポートは有効です。(英語バージョンも含む)
- ◎ サポートサービスの対応時間は原則として9時30分～17時30分です。なおし、土・日曜日、祝日、年末年始(12月29日～1月4日まで)は除きます。
- ◎ サポートサービス改定の場合には、別途ご連絡いたします。

NO	サービス名	サービス概要	設備管理の匠WEB版	設備管理の匠WEB版プラス	設備管理の匠WEB版MAX	備考	
[サポート範囲(一部のプランで有料)]							
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。	○	○	○	英語バージョンご納品の場合でも、対応は日本語のみとなります。	
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。	○	○	○		
3	トラブル対応	システムの動作に支障がある場合、プログラム調査・サーバ調査を行い原因の特定、問題の解消を行います。	○	○	○	トラブルの性質上解決が難しい場合には、ご説明の上、代替案を示します。	
4	OS・ブラウザ対応	動作保証をしているブラウザ、そのブラウザが動くデバイス上での動作に問題がある場合、修正対応します。	○	○	○		
5	セットアップ	VPS上にデータベースの構築、サーバソフトのインストール、実行プログラムのセットアップ等「設備管理の匠WEB」を動かすのに必要なセットアップを行います。	○	○	○		
6	サーバ管理	サーバを維持管理し、トラブルがあった場合対応します。また、データバックアップを実施します(1日1回、7日程度保持)。何らかの理由でサーバメンテナンスが必要な場合には、告知した上でサーバを停止し、必要なメンテナンスを実施します。	○	○	○		
7	サーバアップグレード	必要に応じて、VPSのスペック等を変更し、変更に伴うデータ移動を行います。	○	○	○	スペック変更に伴い、料金が変更になることはあります。その場合ご相談させていただきます。	
8	データ作成サービス	Excel一覧表等、一覧表になっている電子データの追加、一括変更に対応します。	×(必要な場合には別途費用がかかります)			○	既存のデータベース(Trim-Lmdb、tenken.mdb)の移行作業を含みます。追加拠点の費用は別途頂戴することがあります。
9	項目名変更サービス	お客様のご希望に合わせて項目名を変更します。	○	○	○		
10	項目並べ替えサービス	お客様のご希望に合わせて項目を並べ替えます。	○	○	○	一部対応できない場合もあります。	
11	項目追加サービス	お客様のご希望に合わせて項目を追加します。	×(必要な場合には別途費用がかかります)			○	ただし、項目の追加範囲には制限があります。詳しくはご相談ください。
12	オンラインでのサポート対応	トラブル時等にインターネット経由のリモート会議にて、操作をサポートします。(必要に応じてリモートコントロール対応を実施)	○	○	○		
13	オンラインでのレクチャー対応	インターネット経由のリモート会議にて、オンラインレクチャーを実施します。(1回2時間程度まで)	○ (年1回可能)	○ (年2回可能)	○ (年4回可能)	規定回数を超える場合の対応は、別途費用を見積らせていただきます。	
14	サポートデスクサービスの提供	必要なマニュアル等をダウンロードできるサポートデスクサービスを提供いたします。	○	○	○		
[有料サポート範囲]							
1	オフラインサポート・レクチャー	任意の場所にご訪問して、「設備管理の匠WEB」版トラブル対応、運用指導や説明を実施します。費用は別途見積もりをさせていただきます。				1回あたり16,000円～、交通費実費別途。	
2	カスタマイズ(設備管理の匠WEB版MAXのみ対応)	機能変更が必要な場合、各種機能追加等のカスタマイズを実施します。費用は別途見積もりをさせていただきます。					
3	指定環境へのセットアップ(設備管理の匠WEB版MAXのみ対応)	お客様がご指定の環境に「設備管理の匠WEB」版をセットアップし、運用サポートします。費用は別途見積もりをさせていただきます。				ライセンス費用も異なることがあります。	

※サポートは、エコニティ社が提供するVPS上で「設備管理の匠WEB」版をご利用いただく場合を前提としています。お客様のご指定環境等で運用する場合には別途ご相談ください。

(有)エコニティ