

サポート対応表

	電話サポート	電話サポート +訪問割引	年間契約 Mini	年間契約 Lite	年間契約 Basic	年間保守契約 Bronze	年間保守契約 Silver	年間保守契約 Gold	年間保守契約 Platinum	備考
電話サポート	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	電話による技術サポート
基本料金標準			○	○	○	○	○	○	○	訪問時最初の1時間の技術料
基本料金追加						○	○	○	○	1時間超過分の1時間毎の技術料
購入代行						○	○	○	○	機材購入の際の手数料
パソコン初期設定						○	○	○	○	新規パソコンの初期設定
修理品手続						○	○	○	○	機器修理時の事務手数料*1
周辺機器外付							○	○	○	外付周辺機器の設定
周辺機器内蔵							○	○	○	内蔵周辺機器の設定
メモリ							○	○	○	メモリの取付作業
各種内蔵ボード							○	○	○	各種内蔵ボードの取付作業
OS・リカバリ									○	リカバリやOSの新規インストール
アプリケーション								○	○	アプリケーションのインストール
データ・プリンタ共有							○	○	○	ネットワーク内での情報資産の共有
ウイルス駆除									○	ウイルスやスパイウェア等の駆除*2
データバックアップ									○	データバックアップ作業*3
定期メンテナンス								○	○	毎月1回訪問してのメンテナンス
回数制限			6回	12回	24回	◎	◎	◎	◎	料金内での訪問回数
対象外の割引		10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	対象外の割引
想定台数	1~3台	1~3台	1~5台	5~10台	10~20台	15~20台	20~30台	30~40台	40~50台	想定しているPC等の台数
想定対象	サポートは電話だけで十分な方	電話サポートだけでは不安な方、また数度のサポートが見込まれる方	台数相応に年に数度のサポートを必要とされている方	台数相応に年に数度のサポートを必要とされている方	台数相応に年に数度のサポートを必要とされている方	初期トラブルのほとんどに対応しある程度のサポートを望まれている方	周辺機器の導入が頻繁でありデータ共有を頻繁に行われている方	周辺機器だけでなくアプリケーションのインストールも頻繁である方	定期的な訪問メンテナンスを含めて、完全なサポートを望まれる方	想定している顧客の対象

*1 見積料、修理に関する技術料は別途必要となる場合があります

*2 弊社セキュリティポリシーに沿った運用をした上で感染した場合にのみ保証いたします

*3 物理的な破損については保証いたしかねますのであらかじめご了承ください