

お客様 各位

保守サポートについて

2012年8月
2014年5月 改版(社名変更)
2015年12月 改版(リモート方式追加)

株式会社 IPR

はじめに

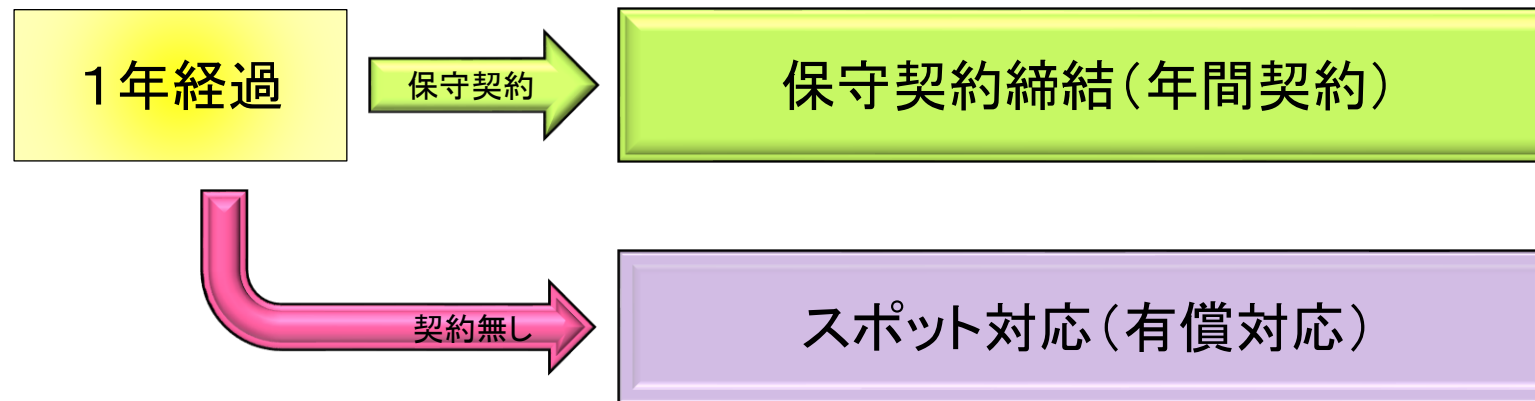
当社は、システム販売を長年実施しており、システム納品後、1年間は、ハードウェア(パソコン関係)・ソフトウェア共に無償保証を基本としています。

但し、正常な操作稼働中に発生した不具合に対する無償保証となります。

1年経過後は、保守契約を締結して頂くことで、安定したシステムを安心して、ご使用頂けます。

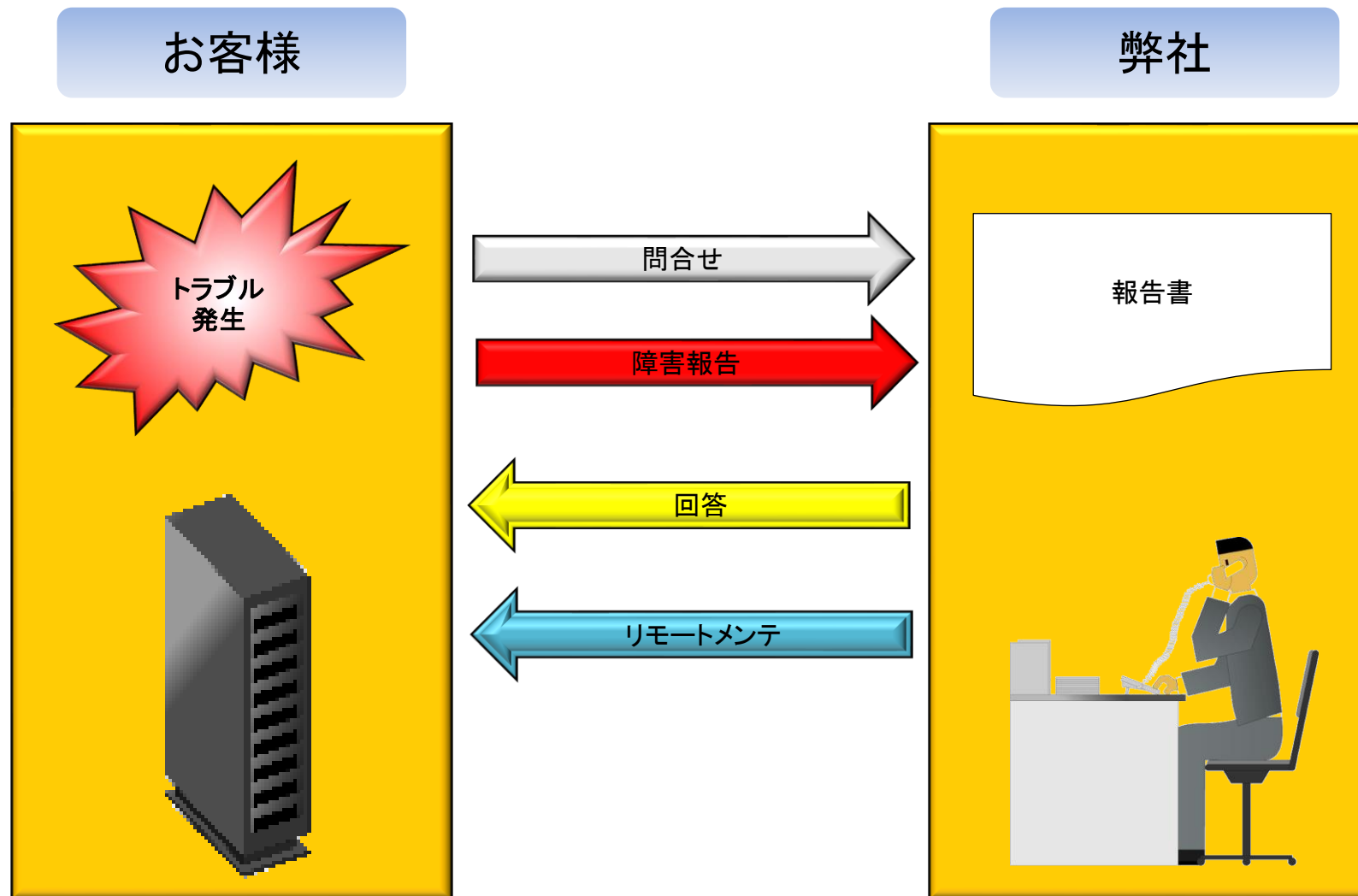
保守契約の締結をして頂くことで、新たなシステムの改善・業務改善等のご相談もお受けしております。

1年経過後の保守サポート



- ※ 保守契約締結
迅速な対応となり、別途保守契約書の範囲内であれば料金が発生しません。
- ※ スポット対応
翌日以降の対応となる場合があります。
スポット基本料金が発生します。
対応時間に応じた料金が発生します。

保守サポート内容



操作の問合せから障害発生報告等について、迅速に対応します。

保守サポート体制・時間

- 登録
納品されたシステムは当社サーバに登録され管理されます。
- 受付
電話・メール等で連絡を受付、担当者に連絡する体制となっています。(担当者不在の場合には、上司が対応)
- 保守サポートの時間帯
基本は、就業時間帯としています。(9時～18時)
保守契約、スポット対応に関わらず上記以外の時間帯は別途、有償とさせて頂いております。
- リモートメンテ
障害発生時の対応はリモートメンテを基本としています。従って、システム導入時に、その環境を構築することを前提としています。状況に応じてお客様の所に出張し、対応する場合があります。
- パソコン関係のハード保守については、メーカーの保守範囲に限定しております。導入時に保守点検の有無、時間帯等を確認し保守契約の締結を行います。

保守サポート対象外

下記については、保証範囲外となります。

- 故意による破損・天災・地震災害等については保証の範囲外となります。
- 無断で、パソコンにシステム以外のアプリケーションをインストールし、障害が発生した場合。
- システムのアプリケーションを改変した場合
- 消耗品については範囲外とします。
- 納入時の機器を無断で機種変更して発生した障害については範囲外とします。(事前に変更可能機種かをご確認頂くようお願いいたします。)

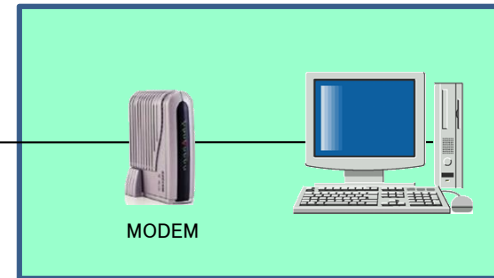
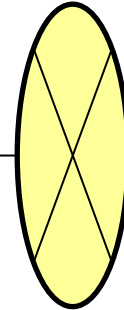
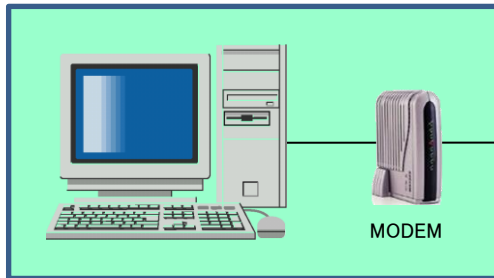
リモートメンテ方式(アナログ、ISDN方式)

事務所

公衆回線

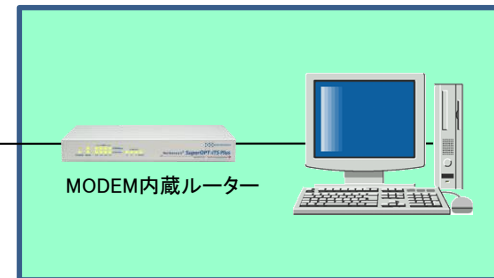
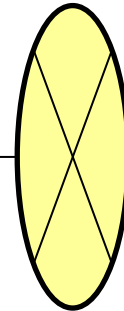
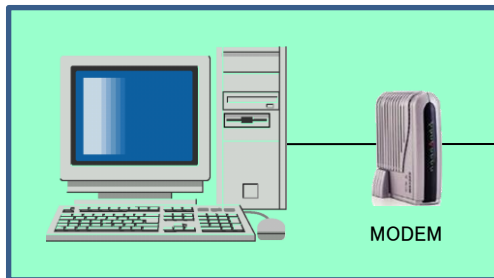
現場

MODEM方式



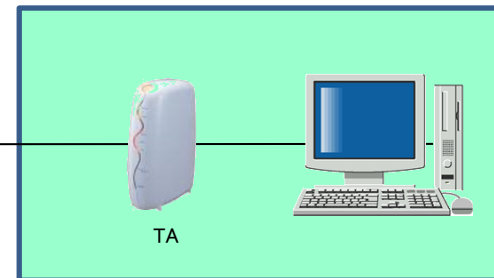
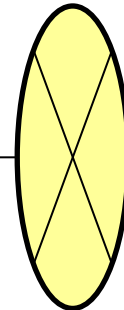
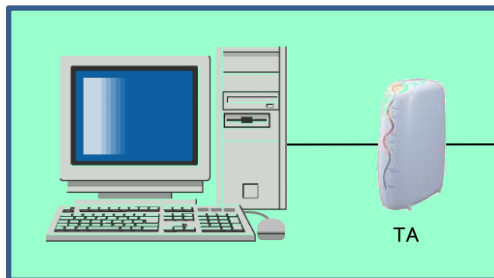
◆事務所・現場双方にMODEMを設置し、アナログ回線を利用して接続します。双方にリモート用ソフトLAPLINKをインストールします。

RASサーバ



◆現場にモデム内蔵ルーターを設置し、RAS機能を使用して接続します。双方にリモート用ソフトLAPLINKをインストールします。

ISDN



◆事務所・現場双方にTAを設置して接続します。双方にリモート用ソフトLAPLINKをインストールします。

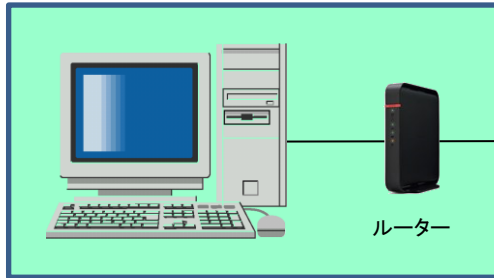
リモートメンテ方式(モバイルルータ方式)

事務所

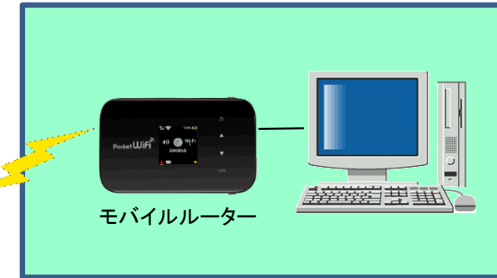
現場

インターネット

ルーター



モバイルルーター



モバイルルーター



◆現場にモバイルルーターを設置しインターネット経由で接続します。双方にリモート用ソフト TeamViewer(フリーソフト)等をインストールします。

◆事務所以外でもノートPC等でモバイルルーターがあれば何処からでもアクセス出来ます。

お問い合わせ



株式会社 IPR

東京都立川市曙町 2-32-2 中山本社ビル 5FA

<http://www.ipr-tokyo.co.jp/>

inf-ipr@ipr-tokyo.co.jp

Tel:042-512-5327

Fax:042-512-5328