

保守・サポート体制に関するガイドライン(修正・追加版)

1. 保守・サポート内容

本ガイドラインは、保証期間内または保守契約締結中のお客様に提供される保守・サポートサービスの内容を定めるものです。

1.1 ハードウェア保守

- 製品の不具合に対する**修理・交換サービス**を提供します。
- 故障した部品は契約期間中に**無償で交換**されます(人為的損傷や外的要因による故障は対象外)。
- 交換部品は**純正品または同等の基準を満たす製品**とします。

1.2 ソフトウェア保守

- システムの**バグ修正**、**バージョンアップ**、および**セキュリティパッチ**を提供します。
- 重要な機能のアップグレードは**事前に公式通知**を行い、ユーザーが適用の可否を選択できます。
- 重大なセキュリティ脆弱性が発見された場合、**48時間以内に緊急パッチ**をリリースします。

1.3 予防保守(定期点検)

- 年に**1回の無料定期点検**を提供します(追加点検は契約に基づく有償対応)。
- ハードウェアの**状態評価**、**システムの最適化**、**ログ分析**などのサービスを含みます。

1.4 アップデートおよびセキュリティ対策(追加)

当社では、お客様のシステムを安全かつ最新の状態に維持するため、以下のアップデートおよびセキュリティ対策を提供します。

① ソフトウェアアップデート(機能改善・最適化)

- ソフトウェアの安定性向上および新機能追加のため、**年2回以上の定期アップデート**を実施。
- アップデート内容は事前に公式通知し、ユーザーが**適用の可否を選択可能**。
- 互換性に影響を与える変更がある場合、**適用ガイドライン**を提供。

② セキュリティパッチの配信

- 重大なセキュリティ脆弱性が発見された場合、**48 時間以内に緊急パッチ** をリリース。
- 軽微なセキュリティ更新については、**月 1 回の定期配信** を実施。
- パッチ適用前に影響範囲を評価し、**詳細なリリースノートを提供**。

③ ユーザー通知と適用手順

- 公式メールおよび管理画面にて、**アップデート・セキュリティパッチの事前通知を実施**。
- リモート適用可能な場合は、**自動更新オプションを提供**。
- オンサイト適用が必要な場合は、**事前にスケジュールを調整し対応**。

2. 保守・サポートの提供時間

- **通常サポート時間**: 平日 09:00 ~ 18:00 (日本時間)
- **緊急サポート(24/7)**: 24 時間 365 日対応 (別途契約による)

3. サポート方法

サポート方法	説明	目標応答時間
電話サポート	専用ホットラインにて技術スタッフが対応	2 時間以内に初期応答
メールサポート	公式サポートメールにて受付、通常 2 営業日以内に返信	2 営業日以内
リモートサポート	VPN またはリモートデスクトップ経由で診断・解決	4 時間以内に手配
オンサイトサポート	必要に応じてエンジニアを派遣	24 時間以内に派遣可否を決定

4. 問い合わせの手順

1. **電話またはメールでお問い合わせ**し、以下の情報を提供してください：
 - お客様番号
 - 製品設置場所

- 発生している問題の詳細
- 2. 技術チームが問題の緊急度を評価し、2 時間以内に初期応答します。
- 3. リモート対応が可能な場合、遠隔診断を実施し、問題を解決します。
- 4. 必要に応じて、オンサイトサポートを手配します。
- 5. サポート完了後、詳細なレポートを提供します。

5. SLA (サービスレベル合意)

- 初期応答時間: 2 時間以内
- 一般的な問題の解決目標時間: 24 時間以内
- 重大な障害 (業務に大きな影響を与える問題): 72 時間以内に解決
- システム稼働率: 年間 99.9%以上を保証

6. 保証期間 (追加)

本ガイドラインに基づく保証期間は、製品および契約内容 によって異なります。

6.1 標準保証期間 (無償)

- ハードウェア保証: 製品納入日から 1 年間
- ソフトウェア保証: 導入日から 1 年間 (バグ修正・セキュリティパッチ提供)
- 保守・サポート: 購入日より 1 年間、標準サポート (営業時間内対応) が適用

◆ 保証期間内の対応範囲

- ✓ 製造上の欠陥や不具合について、無償修理・交換 を提供
- ✓ ソフトウェアのバグ修正および重要なセキュリティアップデートの提供
- ✓ システムのリモート診断・技術サポート

△ 以下の場合、保証対象外となります。

- 自然災害 (地震・火災・落雷・水害など) による故障
- 使用上の誤り、不適切な操作・管理による破損や不具合
- 非公式な改造・分解・修理による故障
- メーカーが指定する推奨環境以外での使用

6.2 延長保証(有償オプション)

- ハードウェア保証を 1年、3年、5年に延長可能(個別契約が必要)
- ソフトウェアのバージョンアップ・保守を 最長 10年間 継続サポート

6.3 保守・サポート契約(SLA)

契約内容に応じて、以下のサポート保証が適用されます。

項目	標準保証(1年)	延長保証(最大5年)	有償保守契約(SLA)
ハードウェア	1年間無償修理	最大5年まで延長可	24/7 サポート可(契約必須)
ソフトウェア	1年間バグ修正	最大10年バージョンアップ保証	24/7 サポート可(契約必須)
サポート対応	営業時間内(標準)	延長契約により対応可能	24時間対応(個別契約)

6.4 センドバック保守 / オンサイト保守(追加)

契約内容に応じて、以下の2種類の保守サービスを提供します。

6.4.1 センドバック保守(Send-back Maintenance)

- 製品に不具合が発生した場合、お客様から当社指定の修理センターへ送付し、修理後に返送する方式。
- 修理期間:通常 5~10 営業日(故障内容により変動)
- 送料の負担:
 - 保証期間内:当社負担
 - 保証期間外:お客様負担(送料 + 修理費)

6.4.2 オンサイト保守(On-site Maintenance)

- 技術者がお客様の指定場所へ訪問し、現地で修理・点検を実施。
- 対応時間:契約内容に基づき、営業時間内 or 24時間対応。
- 対象地域:国内主要都市(詳細は契約時に確認)
- 費用:
 - 保証期間内:無償対応

- 保証期間外:出張費(交通費・宿泊費)+ 技術費が発生

6.5 納入先として想定される地域のサポート体制ネットワーク(追加)

当社の保守・サポートサービスは、以下の地域において オンサイト対応およびリモート対応 が可能です。

地域	オンサイト対応	リモート対応	出張費用	備考
東京都	○(対応可)	○(対応可)	なし	都内全域対応
千葉県	○(対応可)	○(対応可)	交通費実費 + 1日 2,000円	一部遠方地域は追加費用発生
神奈川県	○(対応可)	○(対応可)	交通費実費 + 1日 2,000円	横浜・川崎を中心に対応
埼玉県	○(対応可)	○(対応可)	交通費実費 + 1日 2,000円	さいたま市・川口市を中心に対応
その他の地域	○(対応可)	○(対応可)	交通費実費 + 1日 2,000円 + 新幹線代・宿泊費	事前に要相談

- 東京都内は出張費無料。
- **千葉県・神奈川県・埼玉県は、** 交通費は実費精算(公共交通機関やタクシーなど) + 1日あたり2,000円の手配費用が発生。
- その他の地域(遠方対応): 新幹線代や宿泊費が必要な場合、別途請求。
- 詳細な費用については、契約時に個別相談。

7. 料金および追加サービス

サービス	料金(税抜)	説明
標準保守プラン	月額 1,000円/1台	通常サポート時間内のサポートを提供
時間外サポート	なし	通常サポート時間外の対応

サービス	料金(税抜)	説明
オンサイト対応	実費(交通費・宿泊費)+ 作業費	出張修理やオンサイトメンテナンス
24/7 高度サポート	個別契約	年間無休での緊急対応を提供
追加の定期点検	20,000 円 / 回	無料点検以外の追加メンテナンス

8. エスカレーションプロセス(問題の優先度と対応レベル)

- レベル 1 サポート: 初期診断・一次対応(通常技術者が対応)
- レベル 2 サポート: 複雑な問題に対する対応(上級技術者が担当)
- レベル 3 サポート: 深刻な問題の場合、技術マネージャーまたは開発部門が対応(4 時間以内にエスカレーション)

9. サポート窓口

- ☎ 電話サポート: 03-5858-6318 (平日 10:00 ~ 19:00)
- ✉ メールサポート: seatech@sea-tech.info
- 🌐 リモートサポート: 事前予約の上、接続方法を案内