

■エコニティサポートサービス一覧

| 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 | 初年度サポート | 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。 | ○ | ○ | ○(日本語対応のみ) | ○ | 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回の対応0.4万円(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。 | ○ | ○ | ○(原則として、日本語対応) | ○ | 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回の対応0.4万円(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応をするサービスです。 | ○(遠方の場合、交通費実費相当分のみ頂くことがあります) | ×(交通費実費+1回1万円(税別)で対応) | × | ○(遠方の場合、交通費実費相当分のみ頂くことがあります) | 交通費実費相当分+1.6万円(税別)～ | |
| 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。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。※再契約の場合には原則として、再契約後の最初の公式バージョンアップ時にバージョンアップします。 | ○ | ○ | ○ | ○(但し、お客様のご利用状況により配布時期を調整させていただきますことがあります。) ※セットアップ時にトラブルがある場合にはご訪問します。(交通費別途) | 設備管理の匠・点検管理の匠本体ともに9.5万円(税別) タブレットPC版ソフトは2.5万円(税別) ※お申し込み時点の最新バージョンを配布いたします。 ※ご希望があればCDも再配布します。 ※セットアップ時にトラブルがある場合にはご訪問します。(交通費別途) | |
| 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、1件1.6万円(税別)～) | ○ | ○ | その都度お見積り、1件1.6万円(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。 | ○ | ○ | ○ | ○ | 0.8万円(税別)／1回 | |
| 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を無償変更します。 | ○ | ○ | ○ | ○ | 0.8万円(税別)／1回 | |
| 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」のオプションサービスを低下約2割引きの価格で提供します。 | ○ | ○ | ○ | ○ | なし | |
| 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) | ○ | なし | |
| 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0.8万円(税別)) | ○(日本語対応のみ) | ○ | 有償対応、1回1.6万円(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。) | ○ | ○ | ○(日本語対応のみ) | ○ | 有償対応、1回1.6万円(税別) | |
| 12 | オプションのサービスの無償利用 | ・保安・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 ・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は自由にご利用可能です。(ご利用の場合にはお申し込みが必要です) | ○ | ○ | × | 有償対応、設備管理・点検管理どちらかのオプションのみレンタル、年間3万円(税別)、設備管理・点検管理両方のオプションレンタルは年間4.5万円。英語版を除きます。 ※5 | なし(購入対応のみ) | |
| 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 | 5万円(初年度無料) | なし | なし |
| | | | 「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 | - | なし | なし |
| | | | 「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)※2 | 0.5万円 | 0.5万円 | - | なし | なし |
| | | | 「匠のメンテナンス タブレット」年間サポート費用(税別)※3 | 0.5万円 | 0.5万円 | - | なし | なし |
| | | | 「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 | - | なし | なし |
| | | | 「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)※2※3 | 0.8万円 | 0.8万円 | - | なし | なし |
| | | | 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) | 2.5万円 | | 2.5万円 | なし | なし |
| SQLサーバ版 | | | 「設備管理の匠」のみ年間サポート費用(税別) | 8万円 | 6万円 | - | なし | なし |
| | | | 「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 | - | なし | なし |
| | | | 「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)※2 | 0.5万円 | 0.5万円 | - | なし | なし |
| | | | 「匠のメンテナンス タブレット」年間サポート費用(税別)※3 | 0.5万円 | 0.5万円 | - | なし | なし |
| | | | 「設備管理の匠」+「点検管理の匠」年間同時サポート費用(税別)※4 | 10.5万円 | 8.5万円 | - | なし | なし |
| | | | 「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)※2※3 | 0.8万円 | 0.8万円 | - | なし | なし |
| | | | 設備管理または点検管理の拠点管理ライセンス追加時のサポート費用 オプションレンタル無し(追加1拠点当たり)※6 | 1万円 | 0.5万円 | - | なし | なし |
| 設備管理+点検管理同時利用の拠点管理ライセンス追加時のサポート費用 オプションレンタル無し(追加1拠点当たり、税別)※6 | 1.5万円 | 1万円 | - | なし | なし | | | |
| 拠点追加ライセンスのオプションレンタル費用(追加1拠点当たり)※6 | 有償対応、設備管理・点検管理のどちらかのオプションのみレンタル年間2万円(税別)、設備管理・点検管理両方のオプションレンタルは年間3万円(税別)。 | | - | なし | なし | | | |
| 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) | 5万円 | | - | なし | なし | | | |

※1:英語版には今のところ「匠のメンテナンス タブレット」「点検管理の匠」はありません。
 ※2:「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。
 ※3:「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。
 ※4:「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。
 ※5:オプションレンタル費用は拠点ライセンス毎に必要になります。
 ※6:拠点追加ライセンスのサポートは、拠点数に応じて別途ご相談させていただきます。