

1-1.有償保守サポートの目的について

システム納入後、万が一トラブルが発生した場合、速やかに原因究明を図り、その対策を行う必要があります。本サポートでは、業務への支障を最小限に留め、システム運用環境を迅速に復旧する支援サービスです。



つまり、障害に備えた保険のような考え方がそれに近いのですが、不具合特化型「保守サービス」の適用範囲を拡張し、弊社では、システム仕様変更についても、対象範囲させて頂くこととなりました。(改定日：2020年9月～)

但し、物理的な消失データの復元をお約束するものではありませんので、バックアップはお客様自身にてご対応下さい。

1-2.サポート対象製品、及び、サポート範囲について

サポート対象製品は、原則、「納品バージョン」のみ、且つ、「製品毎のご契約」とさせていただきます。弊社では、プログラム・ソースを開示しておりますため、納品後の改修は、お客様の自己責任におきまして変更いただけますが、動作サポートは致しかねますので、改版・改修の際は、十分にご注意下さい。

サービス提供範囲につきましては、納入バージョン+システム納入部門様に限定させていただきます。なお、ご担当者の異動をはじめ、「十分な業務引継ぎが出来なかった」、場合におかれましても、検収期間の終了とともに、システムの操作方法や仕様に関するお問い合わせなどは、無償サポート対象外とさせていただきますので、ご了承願います。



1-3.瑕疵担保責任、および、[2種類]の不具合要因について

不具合を招く要因は、大きく[2つ]に分けられます。

- (A) ソフトウェア、および、システムに帰する不具合
- (B) 上記以外 (※運用方法や外部要因に帰する不具合)



お客様からトラブル発生のご連絡を頂戴し、弊社は、事象をヒアリングし、その原因究明にあたりますが、調査の結果、原因がシステムに起因する不具合ではないと判断される場合、「瑕疵担保責任」による無償サポート対応は、適用いたしかねます。



瑕疵担保責任とは

不具合原因が、弊社提供のソフトウェアに起因するバグや欠陥を「瑕疵」と定義いたします。
このため、以下のケースでは、瑕疵担保責任は適用いたしかねますので、有償サポート契約をご検討いただければ幸いです。

[Case1] Excel アプリケーションが正常にインストールされていない環境下でのご利用

[Case2] Microsoft 社サポート期限切れ OS やアプリケーション上でのご利用

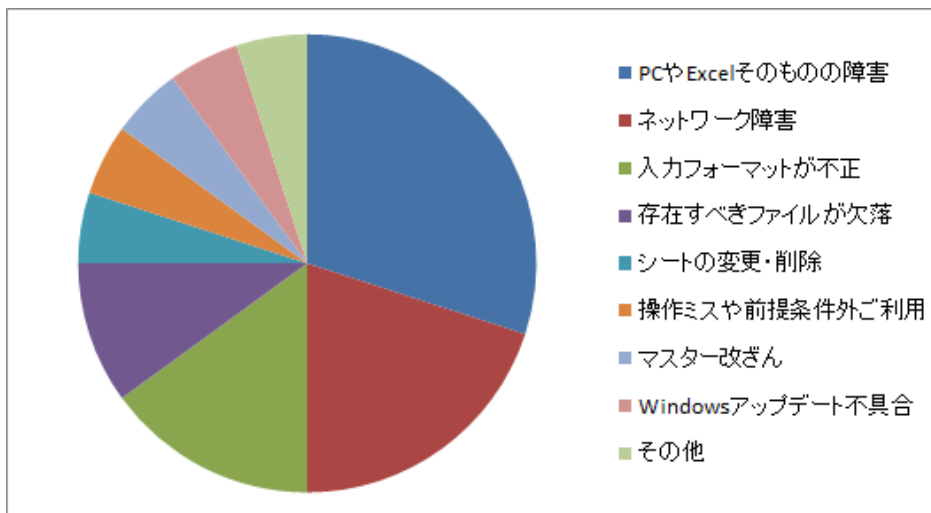
Excel2010 は、2020年10月13日 サポート終了です。

[Case3] システムご利用いただく前提条件を満たしていない

- (1) Windows が、日本語版ではない、又は、Excel が日本語版ではない
- (2) 存在すべき[Master ファイル] が削除されていた
- (3) [Master ファイル]格納先の PATH が変わったが、設定変更が古いまま

[Case4] MacOS など、Windows 以外の OS 上で構築した仮想 Windows 環境下でのご利用

[Case5] クラウドサービス環境下でのご利用 ※Dropbox、OneDrive、Google ドライブなど



1-4.保守サポート契約（無償/有償）について

なお、「有償保守サポート契約」の締結有無にかかわらず、お客様からのトラブル発生時のご連絡につきましては、その原因調査にあたらせて頂きます。但し、費用の発生有無については、原因に応じて、次のように対応させていただきます。

原則、システム納品から1ヶ月が経過しましたら仕様は確定とさせていただきます、以降バグを原因とする不具合以外は、有償対応とさせていただきます。



瑕疵の判断・見極めは、事象再現性により明らかになりますが、まずは、お早めにご一報ください。

【障害調査の結果】

(A)原因がバグ（瑕疵/欠陥）ではなく、他の要因だった

(A1)有償保守の契約あり..... 無償

(A2)有償保守の契約なし..... **有償**

→調査作業費は、見積もり提示のうえ、ご請求させていただきます

(B)原因がバグ（瑕疵/欠陥）だった

(B1)納入から1年以内..... 無償（瑕疵担保責任の範囲で対応）

(B2)納入から1年超過..... **有償**（瑕疵担保責任の期間満了のため）

※ [調査作業費]+[改修費]は、お見積もり提示のうえ、ご請求させていただきます

※【無償サポート】は、瑕疵担保責任に基づき、納入から一年間の保守サービスとなります。

※サポート契約なき場合は、「スポット対応」の為、都度作業量に応じてお見積もりさせていただきます。

【ご注意】 原因調査に費やした作業工数分+基本調査料金が、ご請求対象となります。

(※1) 予め、改修が想定される場合は、「前払いチケット制」も兼ねる本サービスのご契約をご検討ください。

1-5. 「スポット対応」について

保守サービス対象期間でない場合におかれましては、「**スポット対応**」と位置付け、原因究明～復旧作業などに要した作業工数をもとに、お見積もり～ご請求とさせていただきますので、ご安心ください。

【スポット対応料金】 **3万円(税別)～**

【インシデント・サポート】 <https://www.cellnets.co.jp/column/excelsupport>

*なお、リモート接続、訪問調査をはじめ、緊急性、影響度、対応内容により料金は異なります。

【ご注意】

不具合発生時には、ご連絡をいただく前に、「**お客様による何らかの変更が影響していないかどうか**」、「**納品バージョンでも同様の事象が再現するか**」、ご確認をいただき、お問合せ・ご連絡をいただければ幸いです。

【適用条件】システム納品から一年以内

【対象バージョン】納品バージョンに限定

以下に該当するケースのお客様は、是非ご検討ください。





- ※システム不具合の際は、トラブル原因を問わず、**原因究明**にあたります。
- ※システム利用者が、「**不特定多数**」となり、管理者の行き届かない可能性がある。
- ※システム**管理者不在**であり、運用面において不安が残る。
- ※万が一トラブルがあると、その影響が大きく、優先対応という**安心**が欲しい。
- ※トラブル発生時の「スポット対応」では、**都度の予算申請**が困難。
- ※**[New]**システム仕様「**変更・追加**」の際も、対応させていただきます。



1-6.お問い合わせ先

株式会社 セルネッツ
TEL 03-5941-9130
[受付] 平日9:00～18:00

