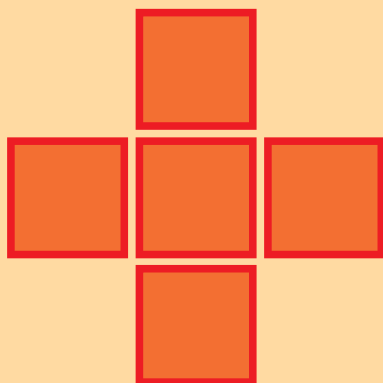


# Itec-Pro Service Menu



**サポート体制**

**電話対応サポート**

**保証内無償サポート**

**スポット保守サポート**

**定期保守サポート**



**株式会社 アイソトープ・テクノロジー**

東京都千代田区神田神保町2-3-1 岩波書店アネックス5階

TEL.03-3556-6390 FAX.03-3556-6391

E-mail all@itec-pro.co.jp

# サポート体制

お客様が安心してお使い頂ける環境維持を目指したサポートを、  
弊社は推進しております。

- プロによる電話対応

- ・ DTP 制作現場で5年以上の経験者
- ・ DTP エキスパート認定者
- ・ Apple 社認定 SE 資格取得者

- 毎月の定期訪問で早期発見で安心

- 急なトラブルにも迅速な対応

- Macintosh 本体から周辺機器、ネットワーク等、トータルにお客様をサポート致します

# 電話対応サポート



疑問や障害発生時、電話でトラブルシューティングを行います。

電話対応で解消できない障害の場合、訪問メンテナンスサービスとなります。

**受付時間 : 10:00 ~ 17:30**  
**(土日祝祭日は除く)**

**サポート電話番号 03-5213-8165**

料金 80,000円/年

訪問メンテナンスは、スポット保守サポートと定期保守サポートになります。

# 保証内無償サポート



弊社でご購入頂いた機器は、ご購入日より3ヶ月の間「保証内無償サポート」を行います。

障害発生時に電話で弊社にご連絡して頂いて、電話でのトラブルシューティングを行います。その後、お客様自身でメンテナンス作業を行っていただいた上で障害が解消されなかった場合に、原因特定の上、お客様のパソコンが稼働している場所へ直接訪問してメンテナンスを行うサポートです。（納入後の設置場所変更等により地方（23区以外）の場合は別途ご相談）

**受付時間** : 10:00 ~ 17:30（土日祝祭日は除く）

**実施時間** : 10:00 ~ 17:30（土日祝祭日は除く）

※他の販売店でご購入された（メーカー保証期間内）物件につきましては、別途ご相談下さい。

※HDがクラッシュした場合のデータ修復は対象外となります。

# スポット保守サポート



弊社からご購入日より3ヶ月経過した機器の障害解消は有償でサポートを承ります。

障害発生時に電話で弊社にご連絡して頂いて、電話でのトラブルシューティングを行います。その後、お客様自身でメンテナンス作業を行っていただいた上で障害が解消されなかった場合に、原因特定の上、お客様のパソコンが稼働している場所へ直接訪問してメンテナンスを行うサポートです。

## ●受付時間&実施時間： 10:00～17:30（土日祭日は除く）

基本的には、当日から翌日までの間にお伺い致します。

但し、日程どおりお伺いできない場合があります。あらかじめ日程調整ご了承ください。

※土日祝祭日の場合は、各別記料金の15%増になります。

※土日祝祭日の作業につきましては、事前にご相談ください。可能な限り対応します。

## ●料金内訳

基本料金	¥8,000（作業1時間以内は作業料金を含みます） （作業場所が地方の場合は別途ご相談）
作業料金	¥5,000（作業2時間目より30分ごと）
メーカー修理料金	現地で障害解消できない場合、回収後メーカー修理となります。 メーカー保証が切れているものは、費用が発生します。
修理運賃料金	¥5,000（往復）

以上の該当する項目の料金合計がご請求金額となります。

※障害内容が、ハードディスクの内容につきましては、一切責任負いかねます。HDのクラッシュ、初期化等で失われたデータを復旧することはできません。必ずシステム及びデータのバックアップを常に実施下さる様お願い致します。

# 定期保守サポート



定期保守契約を結び、障害発生時迅速に訪問して障害解消するサービスです。障害内容により対応が異なりますが、どこが原因なのかを究明しトラブル箇所を明確にし解決致します。

## ●トラブル原因がシステムの場合

既存の環境同様に復元致します。(特別な場合は除く)  
(アプリケーションの再インストールが必要な場合は、各アプリケーションの用意をお願い致します。)

## ●トラブル原因がハードウェアの場合

メーカーサービスセンターでの修理依頼し、修理完了後は、速やかに納品。

※メーカー保証が終了した機器は、修理金額が発生致します。

## ●トラブル原因がソフトウェアの場合

既存の環境同様に復元致します。また、現地で確認できない症状は、弊社からメーカーへ調査依頼を行い原因究明致します。

※ HD がクラッシュした場合のデータ修復は対象外となります。

# 定期保守サポート



事前に機器の調査を行い機器の把握をして、お電話やお伺いして障害の対応いたします。また、定期訪問を月1回行います。調子の悪い機器の事前チェックを致します。また、実際のお使いのお客さまに、症状や状態をお伺いし、大きなトラブルになる前のトラブルを解消します。

- ウイルス定義ファイルの更新状況確認と必要に応じて更新作業を行います。
- HD 使用状況の確認致します。
- システムとアプリケーションのアップデート状況の確認と必要に応じて更新作業を行います。
- メモリ割り当ての確認とフォント使用状況の確認いたします。

# 定期保守サポート



## 料金内訳

	3ヶ月	6ヶ月	1年間
基本料金	38,000 円/台	68,000 円/台	100,000 円/台
10 台まで (1 台あたり)	18,000 円/台	30,000 円/台	48,000 円/台
20 台まで (1 台あたり)	17,000 円/台	28,000 円/台	45,000 円/台
30 台まで (1 台あたり)	16,000 円/台	26,500 円/台	42,000 円/台
40 台まで (1 台あたり)	15,000 円/台	24,500 円/台	39,000 円/台
50 台まで (1 台あたり)	14,000 円/台	22,500 円/台	36,000 円/台

※台数が 51 台を超える場合は、別途お見積させていただきます。

※定期保守以外の内容につきましては、別途お見積させていただきます。

※定期保守の金額には、電話サポートを含みます。

**例： 35台で6ヶ月のご契約を行われる場合**

**基本料金 68,000 円 + 1 台の料金 24,500 円 × 35 台 = 925,500 円**