



## EDIシステムサポートサービスの

## ご案内

日頃は、弊社製EDIシステムをご利用いただき誠にありがとうございます。

さて、弊社ではご購入後のお客様が安心して十分にご活用いただけるように、「EDIシステムサポートサービス」(保守契約)をご用意しております。

「操作がわからない」「運用上の適切なアドバイスをもらいたい」などお客様が直面する様々な疑問について、専門のサポート要員がお問い合わせをお受けし、疑問・不安の一切を解消、万全の体制でスムーズな運用を支援します。

### 「EDIシステムサポートサービス」に加入されると・・・

弊社EDIサポートセンターをご利用いただけます。お問い合わせにはその場で回答することを原則とし、短時間で解決いたします。

ご契約者様専用のフリーダイヤルをご用意、お客様に通話料のご負担をおかけしません。インストールや得意先追加設定などの技術サポートを特別割引にてご提供させていただきます。

ご契約者様の情報をIDで管理するため、情報伝達のタイムラグがなくなりサポート効率が向上、よりスピーディーに対応いたします。

ご契約者様は「EDIニュース」をご覧いただけ、様々な情報を得ることができます。

### 「EDIシステムサポートサービス」の概要・・・

サービスの種類	サービスの内容
第一種サポート  業務アプリケーションの有無により価格が異なります。	弊社EDIヘルプデスクのご利用(専用フリーダイヤルにて受付)
	電話・FAX・E-mailによるトラブル解析とQ&A対応
	「EDI-NEWS」による各種情報提供
	追加導入支援等弊社SE派遣を伴う作業費の優待
	弊社提供のバージョンアップソフトの優待提供

サービスの種類	サービスの内容
Aサポート	弊社 EDI ヘルプデスクのご利用（専用フリーダイヤルにて受付）
	電話・FAX・E-mail によるトラブル解析と Q&A 対応
	「EDI - NEWS」による各種情報提供
	修正モジュールの無償提供（弊社ホームページからダウンロード）
Bサポート	Aサポートサービスに、設定の追加・変更作業の無償オンサイトサービスを追加（1回/年）
第一種 IMPACT サポート	弊社 EDI ヘルプデスクのご利用（専用フリーダイヤルにて受付）
	電話・FAX・E-mail によるトラブル解析と Q&A 対応
	「EDI - NEWS」による各種情報提供
第二種 IMPACT サポート	保守第一種サービスのご利用
	UN / EDIFACT 最新標準メッセージの提供
	ホンダ殿におけるレイアウト変更時、マッピング定義提供
	ホンダ殿における新情報追加時、マッピング提供（特別価格にて）
DC - PRO サポート	弊社 EDI ヘルプデスクのご利用（専用フリーダイヤルにて受付）
	電話・FAX・E-mail によるトラブル解析と Q&A 対応
	障害発生時のシステム復旧支援
	弊社提供のバージョンアップソフトの優待提供
自社構築型サポート 自社構築された弊社製 Web-EDIシステム向サポート	弊社 EDI ヘルプデスクのご利用（専用フリーダイヤルにて受付）
	電話・FAX・E-mail によるトラブル解析と Q&A 対応
	障害発生時のシステム復旧支援
	弊社提供のバージョンアップソフトの優待提供

該当するサービスが不明な場合は、弊社へお問い合わせください。

### 契約期間・・・

保守契約期間は、契約締結日から1年間とし、以後1年間ごとの自動更新となります。

### サービス対象日と時間・・・

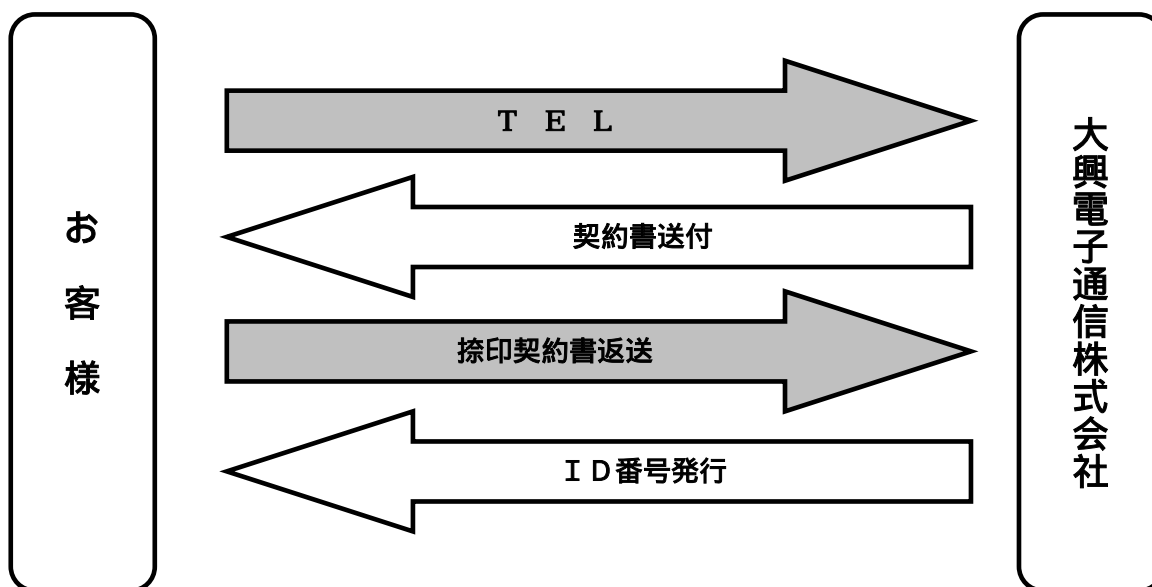
対象日：月曜日～金曜日（休日および年末年始、当社指定休日を除きます）

受付時間：9：00～12：00、13：00～17：00

### お申し込みの手続き・・・

お申し込みの手続きは下記の1～4のようになります。

- 1．弊社へ「EDIシステムサポートサービス」のお申し込み（TEL等）をいただきます。
- 2．弊社より保守契約書（二部）をお客様へ送付いたします。
- 3．保守契約書の捺印の上（一部）ご返送いただきます。
- 4．到着後弊社より『ID番号』を発行いたします。



ご契約後はID番号を発行いたします。このID番号にてお客様のお取引先や環境、導入ソフトなどの情報を管理しておりますので、お問い合わせの際は必ず最初にサポート要員へお伝えください。

## 未契約のお客様は・・・

### 「FAQ」閲覧

弊社ホームページに、FAQ（よくあるお問い合わせ）を掲載しております。

是非、ご活用下さい。

### 「スポット保守サービス」

スポット保守サービスとは、利用の都度料金負担を頂くサービスです。ご利用の単位はインシデント制を採用しております。

インシデント制とは・・・

インシデントとは、お客様のお問い合わせ内容の最小単位を示します。インシデントとはお問い合わせの回数を示すものではありません。1つの案件が解決するまでサポートさせていただきます。ご質問の内容が複数の問題からなる場合は、それらを分解し最小単位となった1つの問題を「1インシデント」とカウントします。1インシデントの内容については、弊社サポート要員により判断され、お客様に通知された上で対応開始となります。サポートセンターご利用インシデントは、1単位1万円となります。

弊社「スポット保守サービス受付係」宛にお電話下さい。ご依頼内容確認後、「インシデント番号」を発行し、「サービスご利用注文書」をお送り致します。

貴社にて注文内容を確認し、押印したうえでご返信下さい。（FAX）

受付順にて弊社より、ご連絡させていただきます。

（受付順となりますので混み具合によりお時間がかかる場合があります、翌日対応となることがあります。あらかじめご了承ください。）

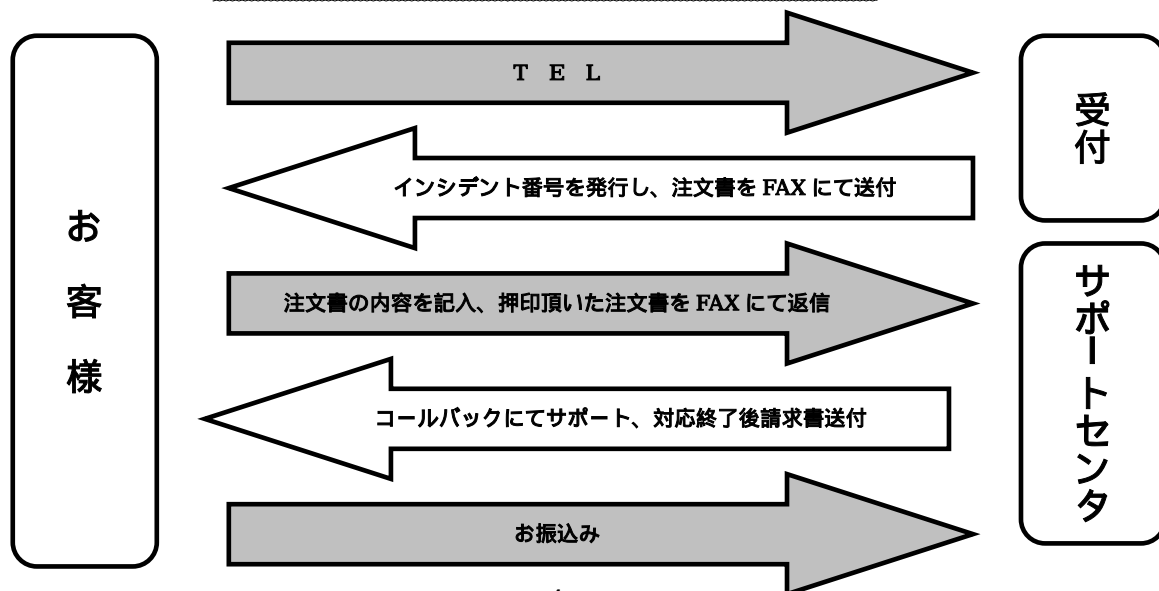
### 【サービス対象日と時間、連絡先】

対象日：月曜日～金曜日（休日および年末年始、当社指定休日を除きます）

受付時間：9：00～12：00、13：00～16：00

（上記時間内に受付けたご注文につきましては、当日中にご一報さしあげます。16:00以降に受付けたご注文は翌日のご一報となります。）

連絡先：スポット保守受付窓口092-716-8135



**EDIシステムサポートサービスと  
スポット保守サービスの内容一覧**

内 容	EDIシステム サポートサービス	スポット保守 サービス	備 考
<b>サポートセンターのご利用</b>			
受付方法 FAX、E-mail では受付 してありません	専用フリーダイヤル回線にて受付	お電話にてお問い合わせいただき 受付順にて弊社よりご連絡	上記時間内に受付けたご注文 文につきましては、当日中に ご一報さしあげます。16:00 以 降に受付けたご注文は翌日の ご一報となります。
サポート方法	定額制にてサポート	インシデント制にてサポート	
サポート対象日と時間	対象日：月曜日～金曜日 <small>(休日および年末年始、当社指定休日を除きます。)</small> 受付時間： 9:00～12:00 13:00～17:00	対象日：月曜日～金曜日 <small>(休日および年末年始、当社指定休日を除きます。)</small> 受付時間： 9:00～12:00 13:00～16:00 連絡先：スポット保守受付窓口 <b>092 - 716 - 8135</b>	
<b>FAQのご利用</b>	無償提供	無償提供	
<b>「EDI - NEWS」情報提供</b>	有り	無し	
<b>ソフトバージョンアップ費優待</b>			
ソフト別の バージョンアップ料金			
EDINEXT / DC	120,000 円	180,000 円	導入費別
EDINEXT / OM	120,000 円	180,000 円	"
EDINEXT / Form	20,000 円	40,000 円	"
<b>有償作業費優待</b>			
取引先追加設定 (リモートにて作業)	定価より 第一種サポート：5%引	定価：30,000 円	発注企業により異なる 場合があります
取引先追加設定 (訪問のうえ作業)	定価より 第一種サポート：5%引	定価：90,000 円	出張費実費( ) OS の再インストールは 含みません( )
ソフト再インストール	定価より 第一種サポート：5%引	定価：60,000 円	