

PC 障害切り分け保守

システム機器の障害復旧を支援する保守サービス



こんなお困りごとございませんか？

Windowsが起動しない

ファイルを開けない、エラーが表示される

アプリケーションが起動しない、エラーになる

PCが起動しない

Windowsの動作が遅い

PCから異音が出る

メール送受信できない

インターネットに繋がらない

スキャン（Push Scan）できない

すぐ解決したい！

突然のPCトラブル



今使いたい！
このPC操作

Microsoft Edgeの
設定や操作方法を教えてください

Excelの印刷範囲の設定をしたい
計算式や関数の入力方法を教えてください

Wordで表を作成したい
画像やファイルの
圧縮・解凍の手順を教えてください

連絡先にメールアドレスを登録する
手順を教えてください



そんな時の、
問合せ窓口をご提供！

1. 窓口障害復旧

障害原因の究明と障害箇所の特定制を行い復旧を試みます。

2. ICT環境管理ツールによる遠隔サポート

PC内の環境をネットワーク回線を使って取得できるアプリケーションで、
状況に応じてリモート接続をしながら遠隔サポートを実施します。

お客様のIT担当者となり、
PCに関するお困りごとを解決します。



応答率

90%以上

解決率

80%以上

リモート接続
解決率

90%以上

解決時間

平均13分



初期費用

サービス名称			料金	サービス概要
PC保守 スターティングパック			¥5,000	保守を行います。
初期費用	Entry	PC5台まで	¥15,000	コハマSP6000 2000/台
	Basic	PC10台まで	¥15,000	
	Middle	PC20台まで	¥20,000	
	Large	PC30台まで	¥25,000	

保守契約（年払い）

PC障害対応 （年額）	Entry	PC5台まで	¥30,000	パソコン、ネットワーク、インターネット接続、メール、プリントの障害切り分けを行い、復旧を試みます。障害原因の究明のために、システムカルテ記載のソフトウェアの再インストールを行い、障害箇所を判別します。障害がハードウェアに起因する場合は、修理手配を行います。
	Basic	PC10台まで	¥48,000	
	Middle	PC20台まで	¥72,000	
	Large	PC30台まで	¥108,000	
PC障害対応 + 操作支援つき （年額）	Entry	PC5台まで	¥34,800	上記保守に加えて、下記に関する問い合わせに対して遠隔操作にて画面を見ながらアドバイスします。 ・OS基本機能 ・Microsoft Office ワード、エクセル、パワーポイント基本操作 アウトLOOK エメール機能 ・インターネットブラウザ Internet Explolar、Microsoft Edge、MacはSafari
	Basic	PC10台まで	¥52,800	
	Middle	PC20台まで	¥79,200	
	Large	PC30台まで	¥105,600	

オンサイト訪問対応費用

オンサイト訪問費用	¥10,000	担当エンジニアが訪問し障害切り分け、復旧作業を行います。
PCリカバリーサービス（台）	¥30,000	障害原因において、OS障害やHDD交換等によりOS再インストールが必要となった際のリカバリーサービスです。

サービス対応範囲



保守対象PC

- 1. クライアントPC
- 2. OSはWindows, Mac メーカーサポート期間中のバージョン
- 3. PCはメーカー・既存/新品を問わず、他社購入品も可（自作PCはNG）
- 4. 環境確認ツールがインストールされていること

PC障害対応 対応範囲

パソコン、ネットワーク、インターネット接続、メール、プリンタや、Microsoft Office、ウイルス対策ソフト、周辺機器制御ソフトウェア（プリンタドライバ/デバイスドライバ）に起因する障害について、障害原因の究明と障害箇所の特定を行い復旧を試みます。

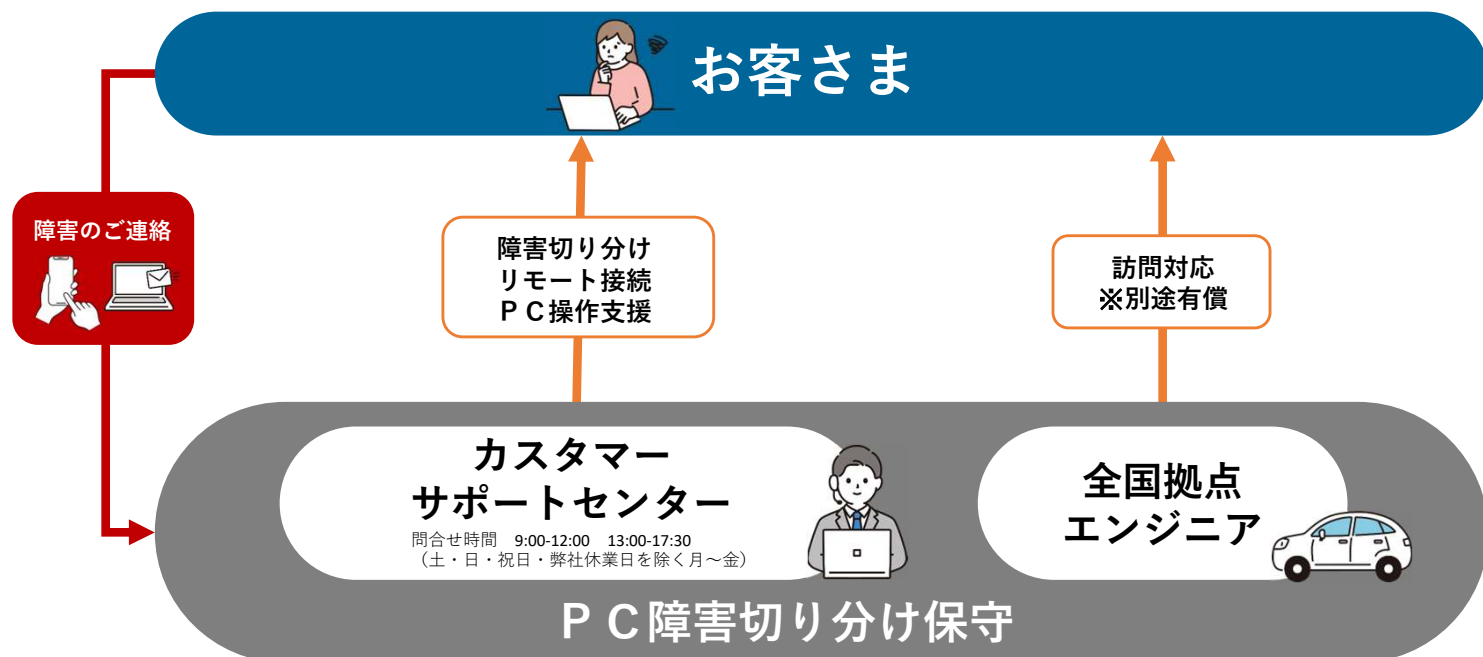
※当社に事前連絡なく、対象システムが変更されたことによる対象システムの故障または障害の復旧は保守対象外です。
※ソフトウェアのインストールは正規ライセンス保有製品に限ります。インストールされているソフトウェアが不正コピーメディアの場合、その製品は保守対象から除外されます。
※コンピューターウイルスの駆除は作業対象外です。

PC操作支援 対応範囲

- OS：OSやソフトウェアの起動・終了、OS設定画面の見方等の基本操作
- Word：文書の入力・書式設定、飾り・野線の書式設定、ページレイアウト等の基本操作
- Excel：データ入力方法、セルの書式設定、野線編集、円・棒・折れ線グラフ作成等の基本操作
- PowerPoint：文字入力、文字修飾、図形挿入、スライドショー作成、ページ設定等の基本操作
- メールソフト：Outlook、メール（macOS用）の基本操作
- インターネットブラウザ：Internet Explorer、Microsoft Edge、Safari（macOS用）の基本操作

※拠点単位での契約となります。（PC単位の契約は不可）
※Windows OSにおけるPowerShellやOutlookにおけるメール以外の機能に関する操作、また、Office製品におけるマクロやVisual Basicなどの応用操作は対象外となります。

サービスイメージ（保守体制図）



ご契約における注意事項

- ・サービス提供期間は契約開始日より1年間です。解約の申し出がないときは同一条件でさらに1年間継続し、以後も同様に自動更新します。契約更新をされない場合は、契約更新月の2か月前までにお申し出ください。
- ・契約対象機器、台数、システム構成等を変更された場合は、速やかにお知らせください。お客様に通知の上で、価格表に応じて料金を変更させていただく場合があります。
- ・お客様都合による中途解約の場合、保守料金の返金はいたしません。
- ・保守料金のお支払いに遅延が生じた場合、サービスの停止または当契約の解約をさせていただく場合があります。
- ・データの復旧、ハードウェアの修復は本サービスには含まれません。ただし、ハードウェアメーカーの保証がある場合に限り修理手配を行います。
- ・作業におけるデータ破損や消失が発生した際は、弊社では責任を負えません。お客様ご自身にて日頃からデータのバックアップをお願いいたします。
- ・Windows OS における PowerShell や Outlook におけるメール以外の機能に関する操作、Office 製品におけるマクロや Visual Basic などの応用操作は対象外となります。
- ・コールセンターにて受付完了後に訪問※が必要となる場合、午前中受付分は午後の訪問、午後受付分は翌営業日の午前中に訪問を目安としておりますが、それ以降とさせていただく場合もあります。

※お客様が有料のオンサイト訪問をご希望された場合

- ・詳細なサービスの提供範囲は、別紙、契約条項および仕様書の内容をご確認ください。また、必ずしも障害の復旧をお約束するものではありませんので、ご注意ください。

※記載の内容は予告なく変更させていただく場合があります。

※Windowsは、米国 Microsoft Corporation の米国及びその他の国における登録商標または商標です。

※Macは、米国及びその他の国々で登録された Apple Inc. の商標です。

※記載の会社名、製品名は、各社の商号、登録商標または商標です。

※詳しい内容・契約条件などについては、販売担当者にご確認ください。

●お求めは信用のある当社で