

# ReceiverCom サポートサービス内容とサポート料金

## 1. リモートサポート

インターネット経由にてお客様のパソコンの不具合状況を調査し、解決方法をサポートします。修復、設定など作業をご依頼の時、リモート機能対応により出張作業費用が発生しません。リモート用ソフトウェア「TeamViewerQS」を使用します。 [http://www.vectrix.co.jp/remote\\_support/](http://www.vectrix.co.jp/remote_support/) 但し、ハードウェア・OS・ネットワークなどに起因する作業は有料となり別途見積をさせていただきます。また、大容量のデータ移動、修復、ネット環境によりリモートサポートができない作業の場合、止むを得ず出張(有償)による対応となる場合があります。

## 2. サポートデスク

ReceiverComの操作方法や設定などを、電話、メール、FAXにより問題解決のサポートします。

TEL:03-5995-3800

受付時間 9:00～12:00 13:00～17:00 (土・日・祝日および弊社休日を除く)

FAX:03-5995-3831 (24時間受付) [Eメール support@vectrix.co.jp](mailto:support@vectrix.co.jp)

## 2. ホームページによる情報配信サービス

サポート会員様専用ページ [https://www.vectrix.co.jp/support\\_rc](https://www.vectrix.co.jp/support_rc)

ご利用には会員様に通知のログインIDとパスワードが必要です。

- ・ユーザー登録情報の確認
- ・最新アップデート版(\*)のダウンロードおよびアップデート履歴の閲覧
- ・取扱説明書ほか関連マニュアルのダウンロード
- ・その他会員様限定の情報を配信

## 4. 会員様向け特別価格による商品およびサービスの提供

### ①バージョンアップ版(\*\*)商品の優待販売

### ②出張作業料金の特別価格適用                      サポート料金表参照

## 5. CD-ROMおよびマニュアルの再発行

破損、または紛失した時、年1回まで無償発行します。

## 6. 最新アップデート版(\*)情報の提供

サポート終了期日の1ヶ月前までにサポート更新のご案内をお送り致しますが、その際にその時点での最新バージョンのアップデート版情報を提供致します。

### (\*)アップデート版

ソフトウェアの不具合改善や小規模な改良を行う更新版  
使用には更新前ソフトウェアのインストールが必要です。

### (\*\*)バージョンアップ版

大規模な機能アップまたは新OSに対応したソフトウェア

※弊社が契約者に対し事前の通知を行うことによって、サポート内容を変更できるものといたします。

※Microsoft社のサポートが終了したOS及びOfficeの環境下に於ける弊社製品使用につきましてはサポートの対象外になります。

※OSのトラブルやパソコン、プリンタ等のご使用機械の不良などによって正常に作動しない場合がありますので、全てのお問合せに十分に対処出来ないこともあります。

# ReceiverCom サポート価格

## 年間サポート料金

ReceiverCom本数	金額／年(税別)
初年度 1本当たり	¥20,000
2年目以降 1～5本目	¥20,000
2年目以降 6本目～	¥0

## 弊社による出張訪問サポート料金

大容量のデータ移動、修復、ネット環境によりリモートサポートができず止むを得なく出張対応となる場合、あるいは出張をご希望の場合の費用です。

サポートサービス加入の場合		
作業料金(税別)		出張料金
基本料金	¥10,000	別途お見積
(上限2時間 調査費用含む)		
1時間当り追加作業料金(※)	¥10,000/H	
サポートサービス未加入の場合		
作業料金(税別)		出張料金
基本料金	¥50,000	別途お見積
(上限2時間 調査費用含む)		
1時間当り追加作業料金(※)	¥20,000/H	

※ 作業時間は現地でのパソコン環境、お手持ちのReceiverCom本数などにより予定より変わる場合があります。

## ハードウェア・OS・ネットワークなどに起因するサポート料金

出張の有無にかかわらず、ハードウェア・OS・ネットワークなどに起因する調査・作業は有料となり別途お見積をさせていただきます。

(2023.01)