

YCM宅配システム サポート規約 1

保守サービス契約書 別紙 1

この規約は、客先のPCにインストールして使用するYCM宅配システムのサポートについて定めるものです。
運用時の様々な状況から発生する状況やお問い合わせに対してサポートします。
リモート操作ツールにてリアルタイムのサポートを行います。

保守内容

サポートの内容 1

- (1) 通常的使用にて、本件ソフトウェアが正常に動作しなくなった場合の無料復旧作業。(データの修復は含みません。)
- (2) 当社システムの新機能への無料バージョンアップ。(データの変更を伴わないバージョンアップで操作・導入支援等は含みません。)
- (3) データの変換を行う大幅なバージョンアップ時には、特別価格で実施します。
- (4) ユーザーにおいて当社ソフトで生成されたデータの異常修復を実施します。

データの異常修復はデータの完全な復旧を保障するものではなくデータ異常による使用不可状態の復旧を行います。

導入時にご担当者を選定してください。

当社において電話によるサポートや、リモートメンテナンスが不可能な場合、お客様の要請により出張サポートを実施いたします。
この場合、出張のための交通費はお客様のご負担となります。

- (5) 電話、FAX、電子メールによる当社ソフトに関する操作、異常、故障などのお問合せ。
- (6) PC故障時の代替機へシステムセットアップを優遇価格で行います。(データの修復等は別途見積致します)

ハードウェア、OS、他社のソフト

保守契約料金のお支払は各月分を前月末日までに、当社指定の金融機関へお振込みください。

お客様のご都合などにより、お振込みに遅延があった場合、確認ができるまでサポートを停止することがあります。

その他保守契約は「サポート条項」により実施します。

サポートの内容 2 (個別有償対応)

業務システム以外の原因に起因するトラブル発生時に復旧作業を行うサービス、およびサポート契約時間帯以外の時間帯の復旧を依頼されておこなう作業で、以下のような状況の場合です。 修理期間の間、必要な場合は代替機を提供いたします。

- (1) 障害を発生させるプログラム(ウイルスなど)などの外部要因でシステムが正常に動作しなくなった場合の復旧作業。
- (2) ディスク破損等のハードウェア故障により本件ソフトウェア関連のデータが壊れた場合の復旧作業。
- (3) ディスク容量が不足になった場合のディスク拡張及び復旧作業。
- (4) 誤操作により宅配システムのファイルやプログラム環境を変更した場合の復旧作業。
- (5) 専任者の配置移動などでシステムの運用操作を新たに習得するための操作指導。
- (6) システム構成機器の故障・修理の手続き代行作業。(当社が導入した機器について設置します)
- (7) ネットワーク機器(HUB、ルータ、ケーブル)障害により、システムが正常に動作しなくなった場合の復旧作業。
- (8) プリンタの障害により、システムが正常に動作しなくなった場合の復旧作業。
- (9) 契約で定められた所定のサポート対応時間帯以外の時間に対応する作業
上記の対応では、受付後対応開始までに時間をいただく場合があります。
復旧作業は当社内にてリモート
技術者が現地出張の場合は、基本料金(3.5万円)となります。

復旧作業に伴う、出張交通費、メーカー修理費用、機器購入費用等は、お客様のご負担となります。

サポート契約を行わない場合でも修理のご依頼を受け付けいたします。その場合、作業費用は都度見積もりとなります。

以下の障害については、導入後1年以内に限り無償保証の対象となります。

製品仕様に違反する不具合が検出された場合

有償サポート契約中の場合は、無償入れ替え作業を行います。契約無しの場合は、ダウンロード版の案内をします。

サポートの種類 ガイダンス

運用・サポート

システムのサポートは、ユーコムが一括管理するのでシステム担当者がいなくてもすみ、維持管理コストを削減できます。
システムのサポートは、店舗の運用台数や管理ユーザ数で異なる料金でご提供しています。

サポート名	サポート時間
店舗システムサポート	土日、祝日を除く平日 9:00 ~ 18:00 の通常時間内でのサポートの受付対応を行います。
管理システムサポート	店舗の「平日通常サポート」と同一条件です。
ネットシステムサポート	店舗の「平日通常サポート」と同一条件です。

サポートの対応が契約の時間内に解決しない場合、翌日以降のサポート契約該当時間にサポートを継続して行います。

サポート料金について（宅配店舗／宅配(仕出)システム、管理システム、ネット注文システム）

店舗システムサポート（店舗の電話注文受付システムのサポート）

<p>宅配システム（標準：税抜金額）</p> <p>1台構成 7,000円 / 月 2台構成 9,000円 / 月 3台構成 10,000円 / 月</p> <p>宅配システム（仕出・配食用）</p> <p>1台構成 8,000円 / 月 2台構成 10,000円 / 月 3台構成 12,000円 / 月</p> <p>金額は税抜き額を表示しています</p>	<p>店舗の宅配システムのサポートは、システムの種別に応じて、「サポート1」または、「サポート2」となります。</p> <p>サポート費用は、月間の料金です。</p> <p>サポートのお支払は、サポート月の前月末日までのお支払となります。</p> <p>機能（オプション、標準）の有無により、以下の料金が加算されます。</p> <p>仕入発注：2,000円 請求処理：1,000円</p> <p>標準：通常の宅配システム（ピザ、寿司、弁当など） 仕出・配食用：仕出し、配食関係の宅配システム</p>
--	---

管理システムサポート（店舗、ネットの注文データを全店で管理する管理システムのサポート）

<p>基本料金 18,000円 / 月</p> <p>管理システムの利用ユーザ数毎の金額となります。</p> <p>金額は税抜き額を表示しています</p>	<p>管理システムは 利用されるユーザ数に応じて異なる料金体系です。</p> <p>サポート費用は、月間の料金です。</p> <p>サポートのお支払の期限は、サポート月の前月末日までのお支払となります。</p> <p>機能（オプション、標準）の有無により、以下の料金が加算されます。</p>
---	---

ネットシステムサポート（ネット注文サイトシステムのサポート）

<p>基本料金 18,000円 / 月</p> <p>店舗数に応じて下記の金額が追加となります</p> <p>9,000円 / 店舗（2 ~ 4店舗） 18,000円 / 店舗（5 ~ 9店舗） 28,000円 / 店舗（10 ~ 19店舗） 38,000円 / 店舗（20 ~ 29店舗）</p> <p>金額は税抜き額を表示しています</p>	<p>ネットシステムは 管理する店舗の台数に応じて、異なる料金体系です。</p> <p>サポート費用は、月間の料金です。</p> <p>サポートのお支払の期限は、サポート月の前月末日までのお支払となります。</p>
--	---

規定の時間帯以外の時間のサポート対応(リモート)作業費用

スポット作業料金（オンラインリモートサポート）		
項目	スポット作業（税抜）	備考
基本料金	7,000円	基本時間 1 時間 基本料金（7千円） 基本時間を越える場合は、1時間単位で、6,000円ずつ加算

* 規定の時間帯以外にサポートを行なう場合は、上記の料金表の金額が次回の請求に加算されます。