

2021年1月1日

エモーションシステムズ製品保守契約ポリシー

内容	対応	対応時間	費用区分
障害復旧作業	動作可能な状態へ戻す	平日 09:00-17:50	契約に含む
操作上の質問	操作方法の遠隔支援		
当装置と他社装置との障害切り分け	システム障害箇所指摘と解決方法提示		
ソフトウェアサポート	PCハードウェアが正常動作している条件下において 下記の対応を提供 ● 現在利用中のバージョンで発生する不具合の修復と 同じバージョンのアップデートのインストール * バグ修復は困難な場合があることをご承知おください		
ハードウェア修理	プラットフォームメーカの提供するハードウェア保守契約条件によるセンドバック修理	/	有償
訪問作業	ご相談により決定		
代替機供給	ご相談により決定		
補足事項 <ol style="list-style-type: none"> 1. 全ての保守業務はインターネットを使用したリモート作業となり、お客様側でのインターネット接続が必須となります 2. 一部作業はお客様ご自身で行っていただくことがあります 3. 復旧とは障害発生直前の状態へ装置を戻すことを言います 4. 障害復旧作業ならびにソフトウェアメンテナンス作業、リモートでの操作支援中に発生する全ての事象について当社は一切の金銭的補償はいたしません 5. 記載する全てのハードウェア修理に必要な部品供給が終了している場合には完全修理ができないことをご承知おください 			