

チャンネルインナボックス送出システム保守契約ポリシー

2020年7月1日

内容	対応	応対時間	チャンネルインナボックス 本体	3rdパーティ機器
当送出システム上の障害復旧依頼	障害原因と案解決法提示	24時間 365日	契約に含む	契約に含む * 当社装置が使用中の 機能の範囲で対応
障害復旧作業	OA可能な状態へ戻す			
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	平日 09:00-17:50		
ハードウェア修理	プラットフォームメーカーの提供するハードウェア保守契約に 加入されている条件下でチャンネルインナボックスのハード ウェア保守の提供			有償
ソフトウェアサポート	全ての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きください			有償
訪問作業	ご相談により決定		有償	有償
代替機供給	ご相談により決定			メーカーにより 個別対応
補足事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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きください</li> </ol>			