

有償保守サービス規約

株式会社シャノン（以下、「シャノン」といいます）は、以下の条項により、有償保守サービス規約（以下、「本規約」といいます）を定め、契約者（第1条第2号に定義します）に対して、有償保守サービス（第3条に定義します。以下、「本サービス」といいます）を提供いたします。本サービス利用申込時に本規約に「同意する」意思表示をすることにより、以下の条項及び条件を承諾したことになります。利用申込者が、所属する会社を代表して本規約に同意する場合、本サービスに適用される条件について会社を代表して拘束力のある同意をする権限を有するものであることを表明したことになります。

第1条 （用語の定義）

本規約で使用する用語の意味は次の通りとします。

- ① 「利用契約」とは、本規約に基づきシャノンと契約者との間に締結される本サービスの提供に関する契約をいいます。
- ② 「契約者」とは、シャノンと「基本サービス申込書 兼 契約書」を事前に締結をしている者、もしくは販売代理店記入欄に記載がある者で、シャノンまたはシャノンが指定する正規導入コンサルティングパートナーが提供する SHANON MARKETING PLATFORM（以下、「SMP」という）の導入コンサルティングサービスを利用している者とし、本サービス開始までに必ず、別紙①に定めるドキュメントがシャノンで管理されているものとします。
- ③ 「利用者」とは、契約者の責任の下で本サービスを利用し、シャノンに対して保守作業の指示・承認を行い、作業報告を受ける、契約者が指定する者のことをいいます。
- ④ 「申込書」とは、本サービスの利用申込者が、本規約に同意のうえ、利用申込者が提供を希望する保守対象範囲、保守契約時間及び利用期間を記載した書面をいいます。

第2条 （本規約の適用等）

本規約は、本サービスをご利用いただく際の契約者とシャノンとの間の一切の關係に適用されるものとします。

- ① 本規約と利用契約の規定が異なるときは、利用契約の規定が本規約に優先して適用されるものとします。
- ② シャノンは、本規約を随時変更することができるものとします。シャノンによって本規約が変更された場合は、契約者に対して、当該変更後の本規約が適用されるものとします。
- ③ シャノンは、前項に基づく本規約の変更を行う場合は、当該変更が効力を有する日の 40 日前までに、当該変更後の本規約の内容を契約者に通知するものとします。

第3条 （本サービス内容）

1. 本サービスは、契約者の依頼にもとづいて、シャノンの有償保守専任チームによって提供される工数（時間）消化型の保守作業サービスです。本サービスの詳細は「有償保守サービス仕様書」に定めるものとします。
2. 利用契約は、本サービスの利用希望者が申込書をシャノンに送付し、シャノンが当該申込を承諾した時点で成立します。なお、シャノンが異議を述べない限り、申込書の記載内容が利用契約の内容

となります。

3. シャノンは本サービスの保守対象が正常に稼働できるよう、「有償保守サービス仕様書」で定める内容を提供するものとします。
4. 本サービスにおける保守対象範囲は、SMP 及びオプション機能のうち、利用契約において指定された範囲とします。
5. 利用者は、シャノンが本サービスを提供する上で必要なアクセス権をシャノンに対して与えるものとし、アクセス権が付与されない場合、最適なサービスの提供がなされないことを了承するものとします。
6. 本サービスにおける保守契約時間は利用契約で定められ、保守作業は原則として保守契約時間内で行うものとします。
7. 契約者は、本サービスの保守対象範囲、保守契約時間及び利用者を変更する場合は、追加・変更する契約内容を記載した申込書をシャノンに提出するものとします。

第4条 (利用者)

1. 契約者は、本サービスの利用者を原則として 3 名まで指定できるものとし、契約者は利用者の必要情報をシャノンに通知するものとします。4 名以上の利用者を指定する場合は、別途定める方法でシャノンに申請するものとします。
2. 契約者は、利用者を変更する場合は、遅滞なくシャノンに通知するものとします。
3. 契約者は、利用者の行為全てに責任を持つこととし、シャノンに対する通知など利用者の行為はすべて契約者自身の行為とみなします。

第5条 (利用期間等)

1. 本サービスの利用期間は、申込書に記載の有償保守サービス利用開始月から原則として 12 ヶ月間とします。
2. 契約者は、利用期間終了 1 ヶ月前までに契約の更新または終了をシャノンに対して通知するものとします。ただし、利用契約において自動更新となっている場合更新の通知を省くことができるものとします。
3. SMP の解約など、保守対象サービス利用の終了により保守対象がなくなった場合には、その時点で利用期間を終了するものとします。

第6条 (保守契約時間の配分)

1. 利用契約で定められた契約時間は、月次に按分され、3 ヶ月ごとの作業実施可能時間枠を設定（以下、「3 ヶ月保守可能時間枠」といいます）します。利用者はこの 3 ヶ月間保守可能時間枠の範囲で本サービスを利用できるものとします。
2. シャノンは、3 ヶ月間保守可能時間枠の範囲において利用者の依頼に基づき本サービスを提供するものとします。作業実施時間は毎月集計を行い、3 ヶ月間保守可能時間枠を消化していくものとします。
3. 利用者は、3 ヶ月間保守可能時間枠を超えて作業依頼することはできません（当該時点における 3 ヶ月保守可能時間枠をすべて消化した場合に、次の 3 ヶ月間保守可能時間枠を利用することはでき

ません)。

4. 前項にかかわらず、契約者が必要な超過保守時間を注文書にてシャノンに追加発注することで、3ヶ月保守可能時間枠を増枠することができます。なお追加発注の費用については、シャノンの定める通りとします。
5. 当該3ヶ月間において3ヶ月間保守可能時間枠を完全に消化しない場合においても、保守可能時間の余剰分については当該3ヶ月間で消却され、翌3ヶ月間保守可能時間枠に持ち越すことはできません。

第7条 (保守作業の依頼)

1. 契約者は、利用契約の範囲において、シャノンに対して本サービス専用のタスク管理ツール（書面または電子メール等も含む）において依頼することができるものとします。
2. シャノンは依頼を受けた後、速やかに契約者に対して作業予定工数及び作業実施期間の見積を提示するものとします。
3. 作業予定工数及び作業実施時間は30分単位とし、単位に満たない時間は切り上げとします。
4. 契約者はシャノンの提示した見積内容について検討を行い、専用のタスク管理ツール（書面または電子メール等も含む）の手段でシャノンに対して当該作業の実行について承認し、作業開始について指示するものとします。
5. 契約者は、保守作業の依頼または作業開始の指示をするにあたって、その実施期間が契約期間（更新後の契約期間を含む）を超える依頼または指示を行わないものとします。
6. シャノンは、契約者から保守作業の依頼がなくとも、保守作業対象範囲に保守作業の必要性が発生したと認識した場合、これを契約者に通知し、契約者及びシャノン間で対応方法の協議を行い、両者が必要と判断した場合は本条第2項記載の見積を行うものとします。

第8条 (緊急時の保守作業)

1. 保守作業についてその緊急性があると契約者とシャノン間で確認できる場合、契約者は第7条第2項の見積を待たず対応を依頼できるものとします。ただしその場合でも、シャノンは契約者に対して第9条1項と同等の報告を行うものとし、契約者は正式な作業実績として認めるものとします。
2. 緊急時の保守作業が、当該3ヶ月間保守可能時間枠を消化している時点、または作業を行うことで超過した場合は、超過分を第6条第4項と同様に追加で精算を行うものとします。

第9条 (保守作業の実施及び作業報告)

1. 契約者の指示に基づいてシャノンが保守作業を行い、これを完了させた場合、シャノンは、契約者に対して実施した作業内容及び作業実施時間について、専用のタスク管理ツール（書面または電子メール等も含む）の手段で報告を行うものとします。
2. 原則として、作業実施時間は、第7条4項に基づき、契約者が承認した作業予定工数の見積を実績として計上するものとします。ただし、見積提示時点で予期できない事象が依頼を受けた後に発生または発覚し、作業予定工数が見積を大幅に超えてしまう場合は、契約者とシャノンはその超過分に関する取り扱いを協議し、双方誠意を持って対処するものとします。
3. 契約者に依頼された作業が長期間に渡る場合は、シャノンは、契約者とシャノンとの間で合意した

時点で、専用のタスク管理ツール（書面または電子メール等も含む）において経過報告を行うもの
とします。

4. シャノンは当月に行われた作業実績について翌月速やかに月次作業報告書を作成し、契約者に提出するものとします。
5. 実施した保守作業の対象が、契約者とシャノンの間の他の契約で定めるところの瑕疵として契約者及びシャノンが確認できる場合、当該保守作業はその契約の定めを優先し、本サービスの保守作業実施時間にこれを含めないものとします。
6. シャノンの責に帰すべき事由以外の事由により、依頼された保守作業が中止となった場合は、中止となった時点までの保守作業実施時間を保守作業実績として契約者は認めるものとします。
7. シャノンの責に帰すべき事由以外の事由により、保守作業量の増加またはスケジュールに影響がある自体が発生した場合は、追加の保守作業予定工数の追加見積を行うものとし、契約者は追加見積に対して第7条規定の依頼を行うものとします。その後の手続については第7条第4項以下に準じます。

第10条 （利用料金）

1. 本サービスの料金に関しては、別紙②に記載する料金表に基づき、契約に合意するものとします。
2. 本サービスは、利用契約が成立した時点で、シャノンが利用契約を履行するための体制を構築するため、シャノンは12ヶ月分の保守契約時間分の料金の請求書を、本サービス申込書記載の申込日の月末締めにて契約者に対して発行するものとします。
3. 契約者は、シャノンが指定する期日までに、シャノン指定の銀行口座に振り込みを行うものとします。
4. シャノンは、第17条に定める利用契約の解除、中途解約、休止が行われた場合は、契約者がシャノンに対して支払った利用料金の返金は行わないものとします。

第11条 （瑕疵担保責任）

本サービスは、契約者の指示に基づいて実施する工数消化型のサービスであるため、シャノンが実施した保守作業の結果に対して、シャノンは瑕疵担保責任を負わないものとします。

第12条 （損害賠償）

1. 契約者またはシャノンが本契約のいずれかの条項に違反した場合、違反した当事者は、相手方に直接として現実に被った通常の損害（逸失利益、特別事情による損害や第三者に生じた損害については含まない）を賠償するものとします。
2. 前項に基づく賠償責任は、注文書に定める有償保守サービスの対価をその上限とします。
3. 前二項の規定にかかわらず、シャノンが行う業務に関する規制（法令に限らずガイドライン及び業界の自主規制等も含む）に関連して問題が生じた場合には、シャノンが解決することとし、当該問題によりシャノンに損害が発生したとしても、契約者はその損害を賠償する責を負わないものとします。

第13条 （秘密保持）

1. 契約者及びシャノン、本サービス遂行のため相手方より提供を受けた技術上又は営業上その他業務上の情報のうち、相手方が特に秘密である旨をあらかじめ書面で指定した情報で、提供の際に秘密情報の範囲を特定し、秘密である旨の表示を明記した情報（以下「秘密情報」といいます。）を第三者に開示又は漏洩しないものとします。ただし、相手方からあらかじめ書面による承諾を受けた場合及び次の各号のいずれかに該当する情報についてはこの限りではありません。
 - ① 開示の時点ですでに公知のもの、または秘密情報を受領した当事者（以下「受領者」という）の責によらずして公知となったもの
 - ② 受領者が第三者から秘密保持責務を負うことなく正当に入手したもの
 - ③ 開示の時点で受領者がすでに保有しているもの
2. 秘密情報の提供を受けた当事者は、当該秘密情報の管理に必要な措置を講ずるものとします。
3. 前各項の定めにかかわらず、契約者及びシャノンは、秘密情報のうち法令の定めに基づき又は権限ある官公署からの要求により開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先又は当該官公署に対し開示することができるものとします。この場合、契約者及びシャノンは、関連法令に反しない限り、当該開示前に開示する旨を相手方に通知するものとし、開示前に通知を行うことができない場合は開示後すみやかにこれを行うものとします。
4. シャノンは、契約者より提供を受けた秘密情報を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、本サービス遂行上必要な範囲内で秘密情報を化体した資料等を複製又は改変（以下本項においてあわせて「複製等」といいます。）することができるものとします。この場合、シャノンは、当該複製等された秘密情報についても、本条に定める秘密情報として取り扱うものとします。なお、本サービス遂行上必要な範囲を超える複製等が必要な場合は、あらかじめ契約者等から書面による承諾を受けるものとします。

第14条 （通知）

1. シャノンから契約者への通知は、利用契約等に特段の定めのない限り、通知内容を電子メール、書面又はシャノンのホームページに掲載するなど、シャノンが適当と判断する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、シャノンから契約者への通知を電子メールの送信又はシャノンのホームページへの掲載の方法により行う場合には、契約者に対する当該通知は、それぞれ電子メールの送信又はホームページへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。

第15条 （権利義務の譲渡の禁止）

契約者及びシャノンは、この契約によって生じる権利または義務を、第三者に譲渡し、又は継承させてはならないものとします。ただし、あらかじめ書面により契約者及びシャノンが承諾している場合はこの限りではありません。

第16条 （再委託）

シャノンは、契約者等に対する本サービスの提供に関して必要となる業務の一部をシャノンの判断にて第三者に再委託することができます。この場合、シャノンは、当該再委託先（以下「再委託先」といいます。）に対し、第13条(秘密保持)のほか当該再委託業務遂行について利用契約等所定のシャノンの

義務と同等の義務を負わせるものとします。

第17条 （利用契約の解除・中途解約・休止）

1. 契約者またはシャノンは、以下の項目に該当すると判断した場合、契約期間に関わらず、本契約を解除する事ができるものとする。
 - ① 契約者が本件保守対象の利用を終了するとき
 - ② 相手方が契約の各条項に違反したとき
 - ③ 相手方の手形または小切手が不渡りとなったとき
 - ④ 相手方に関して差押え、仮押え、仮処分もしくは競売の申し立てがあったとき
 - ⑤ 相手方について破産手続開始、会社更生手続開始もしくは民事再生手続開始の申し立てがあったとき、又は解散して清算手続もしくは特別清算手続に入ったとき
 - ⑥ 相手方が営業の全部もしくは重要な一部を第三者に譲渡したとき
 - ⑦ 相手方に関して営業が引続き不振であり、または営業の継続が困難であると客観的な事実に基づき判断されるとき
2. 契約者が、本契約の中途解約を希望する場合、シャノンに対して解約日の 30 日前までに書面または電子メール等の手段で通知するものとします。
3. 契約者またはシャノンは、契約期間に関わらず、本契約の休止はできないものとする。休止が必要な場合は、中途解約を実施し、再度本契約を締結しなおす必要があるものとします。

第18条 （本サービスの中断又は停止）

1. シャノンは、天災事変又は本サービスの障害等による非常事態が発生、又は発生するおそれがあり、事前に契約者に通知することが困難であると判断されるときは、契約者に事前に通知することなく、契約者等に対する本サービスの提供の全部又は一部を中止する措置をとることができるものとします。
2. シャノンは、契約者が第 17 条（利用契約の解除・中途解約・休止）第 1 項各号のいずれかに該当する場合には、契約者への事前の通知もしくは催告を要することなく本サービスの全部又は一部の提供を停止することができるものとします。
3. シャノンは前各項に基づく本サービスの提供の中止によって生じた契約者等及び第三者の損害につき一切責任を負わないものとします。

第19条 （本サービスの廃止）

1. シャノンは、天災事変等の不可抗力により本サービスを提供できない場合等、運営上やむを得ない理由で本サービスの 全部又は一部を廃止できるものとし、廃止日をもって利用契約の全部又は一部を解約することができるものとします。
2. シャノンは前項に基づき本サービスの全部又は一部を廃止する場合、契約者に対して当該廃止が効力を有する日の 60 日前までに、その旨を通知します。ただし、天災事変等の不可抗力により、契約者に対する事前の通知が不可能である場合にはこの限りではありません。
3. シャノンは本サービスの廃止の際、前各項の手続を経ることで、廃止に伴う契約者等からの損害賠償等の支払義務を免れるものとします。

第20条 （反社会的勢力等の排除）

1. 契約者及びシャノンは、自己または自己の代理人が、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約する。
 - ① 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下「暴力団員等」という。）
 - ② 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
 - ③ 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 - ④ 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
 - ⑤ 暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
 - ⑥ 役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. 契約者及びシャノンは、自らまたは第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わないことを確約する。
 - ① 暴力的な要求行為
 - ② 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - ③ 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
 - ④ 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為
 - ⑤ その他前各号に準ずる行為

第21条 （合意管轄）

本規約及びこれに基づく利用契約に関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。

第22条 （協議）

本規約及び利用契約等に規定のない事項及び規定された項目について疑義が生じた場合は両者誠意を持って協議の上解決することとします。なお、利用契約等の何れかの部分が無効である場合でも、利用契約等全体の有効性には影響がないものとします。

別紙①「本サービスの開始に必要なドキュメント」

本サービス開始時に、以下のドキュメントがシャノンで管理されているものとします。

本サービス開始後、本サービスの範囲内でシャノンが継続的にドキュメントの管理を実施するものとし、シャノンは契約者と認識相互なくサービス提供できる環境を維持することに努めるものとします。

対象サービス	ドキュメント
SMP のみ	画面設計書
	権限設計書
	メール設計書
	システム設定書
オプション機能	DB 項目定義書
	業務フロー設計書
	連携システム構成図
	インターフェース設計書

別紙②「料金表」

料金表

料金（外税）	保守契約時間	3 ヶ月保守可能時間枠
¥375,000 /年	24 時間 /年	6 時間
¥525,000 /年	36 時間 /年	9 時間
¥675,000 /年	48 時間 /年	12 時間
¥975,000 /年	72 時間 /年	18 時間
¥1,275,000 /年	96 時間 /年	24 時間

※超過保守時間は、追加発注を行うことで増枠することができます。

超過保守料金

料金（外税）	超過保守時間	償却期間
¥15,000	1 時間	発注時当該 3 ヶ月中

※規定数以上の利用者アカウント数が必要な場合、追加の申請をすることで 10 名まで増やすことができるものとします。また、1 アカウント追加毎に、以下の表に基づいて追加料金が発生します。

アカウント追加に必要な追加料金表

利用者 追加人数	料金（外税）	追加保守契約時間	追加 3 ヶ月保守可能時間枠
1 名	¥60,000 /年	4 時間 /年	1 時間
2 名	¥120,000 /年	8 時間 /年	2 時間
3 名	¥180,000 /年	12 時間 /年	3 時間
4 名	¥240,000 /年	16 時間 /年	4 時間
5 名	¥300,000 /年	20 時間 /年	5 時間
6 名	¥360,000 /年	24 時間 /年	6 時間
7 名	¥420,000 /年	28 時間 /年	7 時間

※ご契約は、年間契約または 3 ヶ月単位でのご契約となります。

改訂履歴表

項 番	変更年月日	効力発生 年月日	改定内容
1	2016/02/12	2016/02/12	初版
2	2018/10/26	2018/12/05	全体的な修正
3	2022/07/08	変更年月日以 降最初に到来 する更新契約 より有効（な お、変更年月日 以降の新規契 約については 利用開始月か ら適用）	別紙：有償保守サービス仕様書の追加
4	2023/03/10	2023/04/19	別紙②超過保守料金
5	2024/12/05	2025/01/14	（本サービスの中断又は停止）（本サービスの廃止）を追加

SHANON

MARKETING PLATFORM

有償保守サービス仕様書

Ver1.0 2022/06/07

目次

1. はじめに
 - 1-1. 有償保守サービスとは
 - 1-2. 有償保守サービス規約について
2. サービス内容
 - 2-1. サポート期間と受付時間
 - 2-1-1. サポート期間
 - 2-1-2. サポート受付時間
 - 2-2. サポート応答
 - 2-3. 受付方法
 - 2-4. お問い合わせ可能人数
 - 2-4-1. 利用者変更申請について
 - 2-5. 作業工数
 - 2-5-1. 工数消化について
 - 2-5-2. 作業工数の消化時について
 - 2-5-3. 消化または非消化における詳細
 - 2-5-4. 追加工数について
 - 2-5-5. 工数管理に伴う課題の管理について
 - 2-6. 月次レポートについて
 - 2-6-1. レポート内容(バックログをご利用の場合)
 - 2-6-2. レポート内容(バックログのご利用がない場合)
3. お問い合わせの流れ
 - 3-1. お問い合わせの流れ
 - 3-1-1. 受付
 - 3-1-2. 調査
 - 3-1-3. 改修
 - 3-1-4. 完了
 - 3-1-5. 月次報告
4. お問い合わせ方法
 - 4-1. バックログご利用の場合
 - 4-2. メーリングリストをご利用の場合 (バックログご利用がないお客様)
 - 4-2-1. 課題の追加
5. 障害発生時のご連絡
 - 5-1. 障害時の有償保守からのご連絡について
6. 解約について
 - 6-1. 解約時のご注意について
7. FAQ

1. はじめに

1-1. 有償保守サービスとは

本サービスは、SHANON MARKETING PLATFORM（以下 SMP）をお使いいただいているお客様ごとにある固有のカスタマイズ状況を把握したうえで、常に良好な運用稼働状態を維持するために準備されたものです。

お客様に安心して業務を遂行していただく為に、以下のような従来のカスタマーサポートでは対応できなかったサポート（※）を実施させていただきます。

※ SMP 運用環境での障害発生時の対応、トラブル回避の運用方法のご相談、詳細なセキュリティ実査対応、外部サービスとの連携保守等

【有償保守対応可能範囲について】

お問い合わせ内容	対 応 可 否	備考/対応可能・不可の場合の具体例について
SMP 機能に関するお問い合わせ	○	操作方法等のご案内に限ります。 対応可能な場合(例)：シナリオ設定方法について教えてほしい等 対応不可の場合(例)：お客様ご利用のメーカーご利用方法/SMP 機能外の動画タグ埋め込み時のサポート等 ※お客様にて SMP 環境に追加いただいた他社製品機能につきましては動作保証外のため、操作方法のご案内等はできかねます。
運用・仕様に関するお問い合わせ	○	対応可能な場合(例)：SMP 仕様に関するお問い合わせ等 対応不可の場合(例)：SMP 機能を利用して他社製品(shanon connect 製品外)と連携が可能か等
製品障害に関するお問い合わせ	○	
製品調査依頼	○	対応可能な場合(例)：アンケートがエラーとなって登録できない等 対応不可の場合(例)：キャンペーン項目へ動画埋め込みを行ったが、表示されない場合等

テンプレート改修/Javascript 改修	○	軽微な修正に限り(1 作業当たり最大 12h まで) 対応可能な場合(例)：マイページの文言を修正してほしい等 対応不可の場合(例)：SMP 全てのフォームでデザインを修正したいといった大幅な修正が必要となる場合、要件定義が必要となる修正等 ※保守にて対応不可の場合には、シャノン担当営業へ連絡いたします。
設定代行	○	1 作業当たり最大 12h まで
レポート代行サービス	○	
新規案件相談・要件定義	×	※要件定義を必要とするような大幅なデザイン修正や案件の相談につきましては、シャノン営業にてご連絡をお願いいたします。

2. サービス内容

2-1. サポート期間と受付時間

2-1-1. サポート期間

申込書をご提出いただき、契約成立後、申込書に記載のサービス開始月よりサービスが開始いたします。

保守契約は一年更新となっております。

サポート期間は、申込書に記載の有償保守サービス利用開始月から原則として 12 ヶ月間です。

利用期間終了 1 ヶ月前までに契約の更新または終了をシャノンに対して通知する必要があります。ただし、利用契約において自動更新となっている場合更新の通知を省くことができます。

サービス内の工数消化につきましては、「2-5. 作業工数」をご確認くださいませ。

2-1-2. サポート受付時間

【平日祝日およびシャノン規定の休日を除く 10 時～18 時】

メールおよびタスク管理ツールでの受付は 24 時間可能です。

原則として、時間外でのお問い合わせについては、翌営業日より順次対応します。

時間外サポートが必要な場合は、下記をご確認ください。

- サポート時間外で保守対応をご希望の場合は、2 週間以上前までにはご相談ください
- 営業時間外で発生した保守工数は、以下の基準で工数消化されます
 - 平日 18 時～22 時 作業時間×1.5
 - 平日 22 時以降 作業時間×2.0
 - 土日祝日及びシャノン定休日 作業時間×3.0

2-2. サポート応答

初期応答時間：お問合せいただきましたら、受け付けた旨のご連絡をいたします。

サポート受付時間までにご連絡をいただいた場合は、1 営業日以内にご連絡いたします。

状況連絡間隔※1：

優先度 ※2	初期応答	連絡間隔	SMP の状況	内容
L1：高	1 時間	2 時間毎	運用停止	運用が停止し早急な対応が必要な場合 例) ・ SMP へアクセスできない事象発生時 （管理画面・申込画面へのアクセス不可状態） ・ SMP 機能の障害発生時（機能停止） （シナリオ機能、クレンジング機能、ダッシュボード機能などが利用できない状態など）
L2：中	1 時間	1 営業日 以内 ※最遅	遅延	運用に遅延が生じており、調査対応が必要な場合 例) ・ 製品に関わる障害発生時（機能遅延） （CSV アップ/ダウンロード機能、クレンジング機能、スコアリング機能、OpenApi 機能などが遅延している状態など）
L3：低	1 営業日 以内	2 営業日 以内 ※最遅	運用可	通常お問合せ

※1 状況に変化があった場合は随時ご連絡をいたします。

※2 「L1・L2・L3」とは優先度把握のための、シャノン内区分となります。

2-3. 受付方法

お客様毎の専用タスク管理ツール(以下、バックログ) によって、お問い合わせを受け付けます。

- バックログ：お客様専用バックログを提供させていただいております
- メーリングリスト：バックログを使用されていないお客様専用メーリングリストを発行させていただいております

その他、上記をご利用になれない状況下の場合や緊急の場合は、「電話」／「メール」での受け付けが可能です。

- メール：account-support@shanon.co.jp
- 電話番号：03-6743-1587 または 070-4515-4448

※メーリングリストの利用方法につきましては、「4-2. メーリングリストをご利用の場合」をご確認ください

※電話の場合は、応対できない場合がございます。メッセージを録音いただければ担当者より折り返しご連絡いたします。

※電話やメールのお問い合わせをいただいた内容につきましては、シャノン保守担当よりバックログへ代理にて起票いたします。

2-4. お問い合わせ可能人数

1 契約につき 3 名と閲覧用メーリングリストが 1 つまで無料で登録が可能です。

4 名以上ご利用になりたい場合には有料にて、ご提供可能でございます。

ご希望の際には以下の手順に沿ってシャノン有償保守担当者までご相談ください。

2-4-1. 利用者変更申請について

①お客様専用バックログにて利用者を変更したい旨ご連絡ください。

バックログをご利用されていないお客様はシャノンが提供しているお客様専用メーリングリストにてご連絡ください。

②有償保守担当者より「【有償保守】利用者変更申請書.xls」を送付いたします。

追加もしくは変更したい利用者をご記入の上、バックログにて申請書のアップロードをお願いいたします。

※4 名以上になる等メンバー数に変動があり、契約に影響する場合は、シャノン営業担当よりご連絡いたします。その場合は契約締結後の利用者登録となりますこと、予めご了承ください。

③ご連絡いただいた申請書にて登録が完了いたしましたら、ご連絡いたします。

④利用者変更申請と同時にお問い合わせを頂いた場合には、利用者変更申請処理が完了後にお問い合わせ内容への対応を進めさせていただきます。

2-5. 作業工数

作業工数の消化、または、非消化に分類（精査）については、ご依頼内容を確認の上、シャノンで判断させていただきます。

消化、非消化についての詳細は、以降を参照ください。

2-5-1. 工数消化について

年間保有工数：お客様のご契約時の保有工数をご確認ください。

【保有工数を超えての対応について】

追加チケットをご購入いただく事ができます。

詳しくは、「2-5-4. 追加工数について」をご覧ください。

【ご依頼内容のキャンセル時の消化について】

消化工数が発生するお問い合わせをお客様都合によりキャンセルされた場合は、キャンセルのご連絡をいただいた間に発生した工数は消化対象となります。

1 作業あたりの最大消化工数上限は「12 時間」となります。

有償保守契約をいただいている全てのお客様へサポートを行いますので、1 作業あたり 12 時間までの制限を設けております。

※12 時間を超える場合には、スケジュールの見合わせを行う（次回四半期での対応へ時期をずらすなど）または、シャノン担当営業へ連絡いたします（案件化相談）。

【3 ヶ月自動消滅の原則】

年間 48 時間のご契約例)

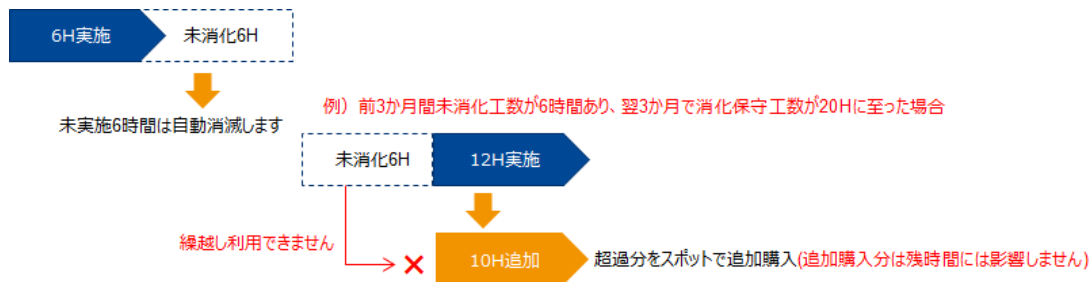
3 ヶ月単位で均等で割り振られた 12 時間が、実稼働時間に関係なく自動的に消滅します。

4 時間（1 ヶ月）× 3 ヶ月 = 12 時間



【繰越し不可の原則】

前3ヶ月の非消化工数による繰越し相殺はできません。



7

2-5-2. 作業工数の消化時について

作業における保守作業実施時間は30分単位とし、単位に満たない時間は切り上げとします。
チケット完了時に消化計上となります。

①改修ご要望等のご依頼の場合

ご依頼内容の実現可否を判断し、作業におけるお見積りを提示し、更に、ご依頼者様に合意をいただいた上で作業に着手いたします。また、テスト対象ブラウザについて都度、お客様と調整の上、対象ブラウザの数に応じ、工数見積を実施させていただきます。

②調査のご依頼、または緊急を要する対応が必要な場合

作業を優先し、作業完了後に消化時間のご報告をさせていただく場合がございます。

2-5-3. 消化または非消化における詳細

下記を基準に、お問い合わせいただいた内容を分類しています。

お問い合わせ内容	カテゴリ	消化/非消化	カスタマーサポート 回答可否	備考
SMP の機能に 関するお問い合わせ	お問い合わせ (機能)	消化	可	※お問い合わせいただいた際にカテゴリと内容が異なる場合は、有償保守担当者にてカテゴリの変更を行わせていただきます。 不具合調査：調査の結果不具合と判断した場合には工数消化はございません。
製品障害に 関するお問い合わせ	不具合調査	消化/非消化	可	
製品調査依頼	操作ログ調査	消化	不可	
運用・個別仕様に 関するお問い合わせ	お問い合わせ (運用)	消化	不可	
設定代行サービス	要望	消化	不可	
レポート代行サービス	定常業務	消化	不可	
連絡事項	連絡事項	非消化	可	

保守へのお問い合わせにつきましては、全て工数を消化しての対応となります。

SMP の機能に関するお問い合わせを有償保守へご依頼いただく場合は一律「0.5 時間」を消化しての回答となります。お問合せの中で個社別の運用に関する内容など基本機能以外のお問合せを含む場合は別途工数が追加で発生いたします。

カスタマーサポートか保守どちらへお問合せするべきか、迷われた場合には、一度保守へお問合せいただき、内容によってカスタマーサポートをご案内することも可能でございます。カスタマーサポートへ問い合わせされる場合、工数は消化されません。

カスタマーサポートへのお問合せに関しては、下記注意点をご確認くださいませ。

【カスタマーサポートに関して】

シャノンのカスタマーサポートはあくまで製品の一般回答を行う窓口であるため、お客様環境に適しているか、影響しないかまでは回答することができません。

そのため、カスタマーサポートからの回答を基に、お客様自身で影響範囲を調査し、検証から対応をお願いいたします。

カスタマーサポートからの回答を検証せずにお客様自身で対応し、影響があった場合、または不具合が起きた等ありましても、シャノンでは一切責任を負うことができません。

2-5-4. 追加工数について

保有工数が足りない場合は、追加で工数をご購入いただけます。

追加でご購入いただいた工数も「3ヶ月自動消滅の原則・繰越し不可の原則」が適用されます。

有償保守で対応可能な時間の消化上限は「12時間」となります。保有工数と追加チケット工数が「12時間」を超えての購入はできません。

追加工数の購入をご希望の際は、シャノン営業担当よりご連絡いたします。

2-5-5. 工数管理に伴う課題の管理について

工数消化対象となっている課題では、1作業につき1課題とさせていただきます。

同一のお問合せ内容の場合でも、別途工数消化が発生する場合は新しい課題として起票させていただきます。

また、課題起票がお客様期間**3ヶ月内**(※四半期)を超え対応が必要な場合は、新しい課題を起票させていただきます。その際、初回起票いただいた課題は「処理済」とし、その時点で工数消化が発生している場合は、消化計上させていただきます。

明確な工数消化の管理を実施する為、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

※四半期とは、12ヶ月契約内の**3ヶ月**ごとの期間を指します。

有償保守では、チケットの消化期限を3ヶ月毎に区切って管理しています。

詳しくは、「2-5-1. 工数消化について」の3ヶ月自動消滅の原則をご確認くださいませ。

例：1月にサービス開始の場合

① 1～3月 ② 4～6月 ③ 7～9月 ④ 10～12月

例：4月にサービス開始の場合

① 4～6月 ② 7～9月 ③ 10～12月 ④ 1～3月

▼四半期を超える場合の対応例

四半期：1月～3月

起票日：2月

2020/2/1 起票 ○○○_MAINTENANCE-1

↓

2020/2/25 3時間の工数を消化

↓

2020/2/28 作業が何らかの理由により延長

↓

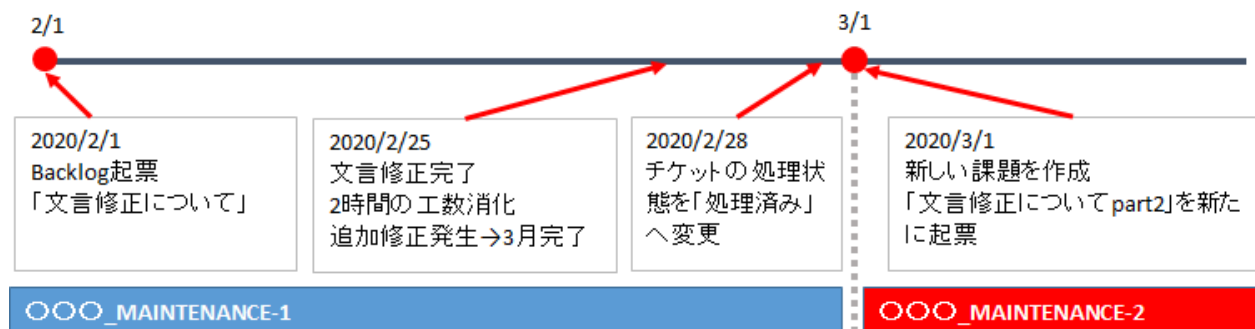
○○○_MAINTENANCE-1 を処理済対応

↓

3時間の工数を消化計上

2020/3/1 新しく○○○_MAINTENANCE-2 を起票（有償保守にて対応）

○○○_MAINTENANCE-1 の引継ぎチケットとなり、新しいチケットにてお問い合わせの対応を進めていきます。



2-6. 月次レポートについて

お客様の保守工数消化時間に加え、有償保守にて対応いたしました内容を記載いたします。

※本レポート作成における工数は、保守サービス管理に含まれるため工数より消化はいたしません。

専用タスク管理ツール(以降、バックログ)をご利用か、ご利用でないかによってレポートの形式が異なります。

バックログをご利用の場合 2-6-1

バックログのご利用がない場合 2-6-2

2-6-1. レポート内容（バックログをご利用の場合）

バックログへアクセスいただき、左側メニューの「Wiki」（キャプチャ赤枠）よりアクセスします。毎日 10 時頃に自動で一覧を更新します。

ホーム

課題の追加

課題

ボード

ガントチャート

ドキュメント (BETA)

Wiki

ファイル

Subversion

プロジェクト設定

Wiki

工数消化状況一覧 / 2023-4~2024-3

編集

ファイルを添付

Wiki検索

タグ一覧 (0)

ページ一覧 (7)

四半期別-工数消化状況

期間	2023年04月-2023年06月	2023年07月-2023年09月	2023年10月-2023年12月	2024年01月-2024年03月
保有工数	6	6	6	6
追加工数*	1	0	0	0
消化工数	6.5	0	0	0
残工数	0.5	6	6	6

追加工数*...有償保守利用者追加による工数追加、ご購入いただいた際の追加工数

課題別-工数消化状況

課題起票日	Backlogキー	件名	消化工数(h)	消化月
2024/3/29	MAINTENANCESERVICETEMPLAT-129	アンケートについて	2	2024-4
2024/4/3	MAINTENANCESERVICETEMPLAT-129	レポート作成について	4.5	2024-4

特記事項・その他ご報告

2023年4月にMAINTENANCESERVICETEMPLAT-129にて工数を「1h」ご購入いただいております。

Wiki検索

タグ一覧 (0)

ページ一覧 (7)

Home

「SMPの基本機能に関するお問い合わせ」について

これは自動登録テストです

▼ 工数消化状況一覧

2023-4~2024-3

2025-1~2026-3

有償保守サービスで対応できること

有償保守サービスへのお問い合わせについて

見出し

四半期別-工数消化状況

課題別-工数消化状況

特記事項・その他ご報告

項目	詳細
工数消化状況一覧 /YYYY-M～YYYY-M	YYYY-M～YYYY-M ご契約期間
四半期別-工数消化状況	ご契約期間の四半期別の工数消化状況（契約開始から 3 ヶ月単位）
-保有工数	3 ヶ月間で対応(消化) 可能時間
-追加工数	3 ヶ月間で対応(消化) 可能時間 ※チケット追加ご購入分やご契約者追加分

-残工数	3 ヶ月間で対応(消化)済時間
課題別-工数消化状況	課題別の工数消化状況
-課題起票日	課題が起票された日
-バックログキー	バックログ課題 URL
-件名	課題の件名
-消化工数(h)	課題の消化済み工数
-消化月	消化した月 YYYY-M

2-6-2. レポート内容（バックログのご利用がない場合）

毎月レポートの配信を行います。

1. 表紙と目次
2. ご契約内容（「1. ご契約内容」）
3. 作業実績報告（「2. 作業実績報告」と「3. 作業実績詳細」）
4. 特記事項・その他ご報告（「4. 特記事項・その他ご報告」）

①表紙と目次

	
---	--

②ご契約内容（「1. ご契約内容」）



+ 1. ご契約内容

項目	内容
お客様名	●●●●株式会社 様
有償保守サービス利用開始日	YYYY年MM月DD日
有償保守サービス利用有効期間	12ヶ月
有償保守サービス契約時間	96時間
3ヵ月間保守可能予定時間	24時間
バックログURL	https://shanonpj.backlog.jp/projects/○○○○

Strictly Confidential
Copyright © SHANON Inc. All rights reserved.
SHANON Inc. 2
www.shanon.co.jp

項目	詳細
お客様名	有償保守サービスのご契約者様名
有償保守サービス利用開始日	有償保守サービスの利用開始年月日
有償保守サービス利用有効期間	有償保守サービスの利用有効期間
有償保守サービス契約時間	有償保守サービスの利用有効期間における消化可能時間
3 ヶ月間保守可能予定時間	有償保守サービスの契約時間における 3 ヶ月消化可能時間
バックログ URL	お客様事の専用バックログ URL ※バックログのご利用がないお客様には、空欄、または、なしと記載されます

③作業実績報告（「2. 作業実績報告」と「3. 作業実績詳細」）



2. 作業実績報告

ご依頼頂いた作業の実績を契約期間別に、ご報告致します。

契約期間	YYYY年MM月-M'M'月	YYYY年MM月-M'M'月	YYYY年MM月-M'M'月	YYYY年MM月-M'M'月
対応可能予定時間	18時間	18時間	18時間	18時間
対応時間	10時間	1時間	5.5時間	11時間

※青色背景：現在進行中の期間

3. 作業実績詳細

ご依頼頂いた作業の実績をご依頼単位で、ご報告致します。

カテゴリ	バックログNo	作業依頼	依頼日	ステータス	対応時間
お問い合わせ(運用)	〇〇_MAINTENANCE-1	xxxxxx	2017/6/6	処理中	3.5時間
操作ログ調査	〇〇_MAINTENANCE-2	xxxxxx	2017/06/29	処理済み	4時間
要望	〇〇_MAINTENANCE-3	xxxxxx	2017/10/13	完了	1時間
定常業務	〇〇_MAINTENANCE-4	xxxxxx	2017/11/17	完了	1時間
お問い合わせ(機能)	〇〇_MAINTENANCE-5	xxxxxx	2017/11/21	処理中	0時間
不具合調査	〇〇_MAINTENANCE-6	xxxxxx	2018/01/09	完了	0時間
連絡事項	〇〇_MAINTENANCE-7	xxxxxx	2018/01/12	完了	0時間
アラート報告	〇〇_MAINTENANCE-8	xxxxxx	2018/01/17	完了	1.5時間
その他	〇〇_MAINTENANCE-9	xxxxxx	2018/01/25	完了	1時間

Strictly Confidential.
Copyright © SHANON Inc. All rights reserved.

SHANON Inc. 4
www.shanon.co.jp

「2. 作業実績報告」より、ご依頼頂いた作業の実績を契約期間別の詳細

項目	詳細
契約期間	契約開始から 3 ヶ月単位
対応可能予定時間	3 ヶ月間で対応(消化)可能時間
対応時間	3 ヶ月間で対応(消化)済時間

「3. 作業実績詳細」より、ご依頼頂いた作業の実績の詳細

項目	詳細
カテゴリ	お問い合わせ種別
バックログ No.	バックログ登録順に付与されるバックログ番号 ※バックログをご利用でないお客様には、本列はございません
作業依頼	ご依頼時のタイトル
依頼日	依頼(登録)日

ステータス	現在のステータス 例：処理中、回答済、処理済、完了等
対応時間	作業消化時間

④特記事項・その他ご報告（「4. 特記事項・その他ご報告」）



4. 特記事項・その他ご報告

Xxxx

引き続き、どうぞよろしくお願い申し上げます。

以上

Strictly Confidential.
Copyright©2016 SHANON Inc. All rights reserved.

SHANON Inc. 5
www.shanon.co.jp

項目	詳細
特記事項・その他ご報告	対応中の作業についてのご連絡内容

2-6-3. レポート内容の見方

レポート報告後、ご確認頂きたい箇所は、下記です。

ご確認必須箇所：

1. 3. 作業実績詳細
2. 4. 特記事項・その他ご報告

ご確認内容：

■ 「3. 作業実績詳細」について

四半期毎に登録いただいたお問い合わせチケットが記載されています。

工数の消化または非消化については、カテゴリ（お問い合わせ種別）で確認することができます。

※各カテゴリの詳細は、「2-5-2. 消化または非消化における詳細」をご参照ください。

■ 「4. 特記事項・その他ご報告」について

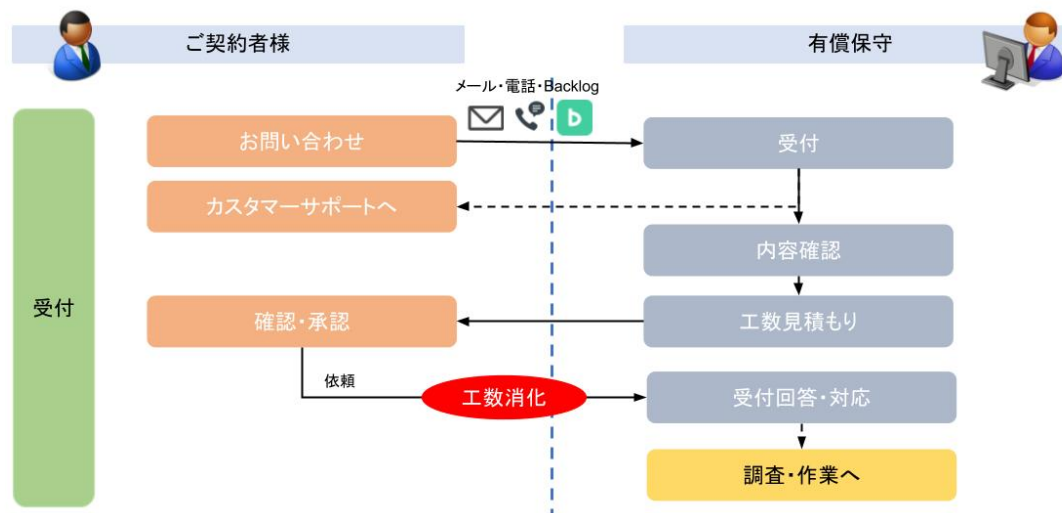
レポート報告時にお客様にご連絡を記載する箇所となります。

お客様からのシャノンタスクの認識確認、または、シャノンからお客様へのタスク認識確認などを記載することがございますので、必ず目を通していただけますと幸いです。

3. お問い合わせの流れ

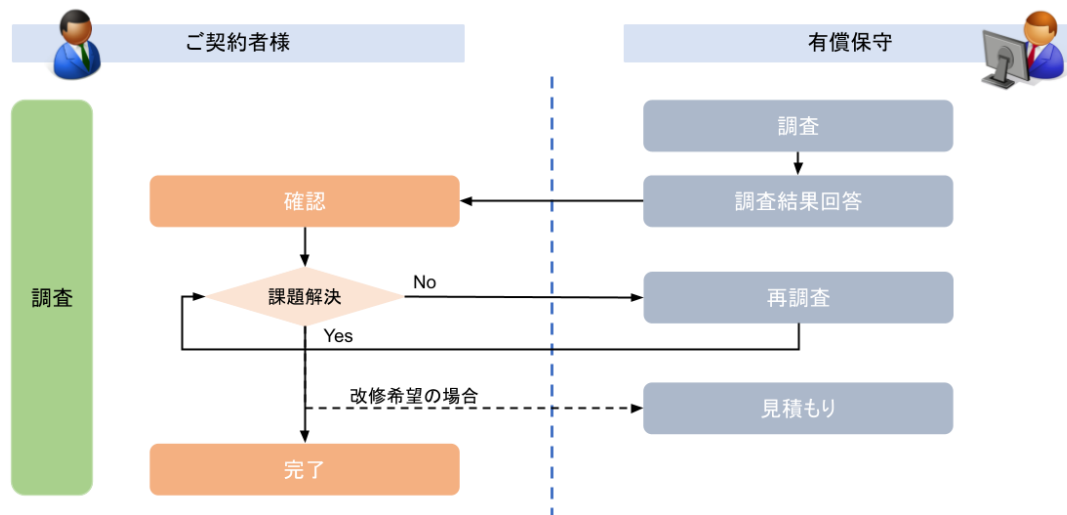
3-1. お問い合わせの流れ

3-1-1. 受付



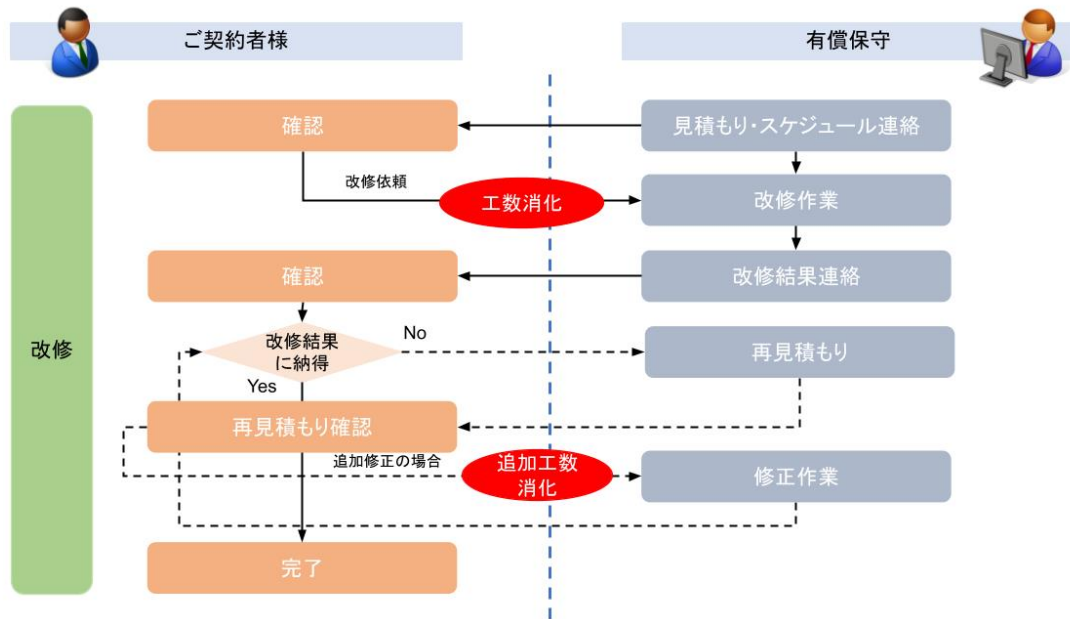
誰	詳細内容
お客様	ご依頼内容を「バックログ」で登録します。 ※メールまたは電話でお問い合わせを頂いた場合は、シャノン担当から改めてご依頼内容を代理登録いたします。 課題にかかる工数を確認いただき、保守へ正式に対応を依頼します。
シャノン	登録された問い合わせを受け付けし、内容を確認後、対応にかかる工数を見積り、お客様へ連絡いたします。お客様の確認後、正式に依頼をいただいてから、内容への回答及び調査・作業を開始します。 ※お問い合わせ内容によって、カスタマーサポートへのお問い合わせをご案内する場合がございます。

3-1-2. 調査



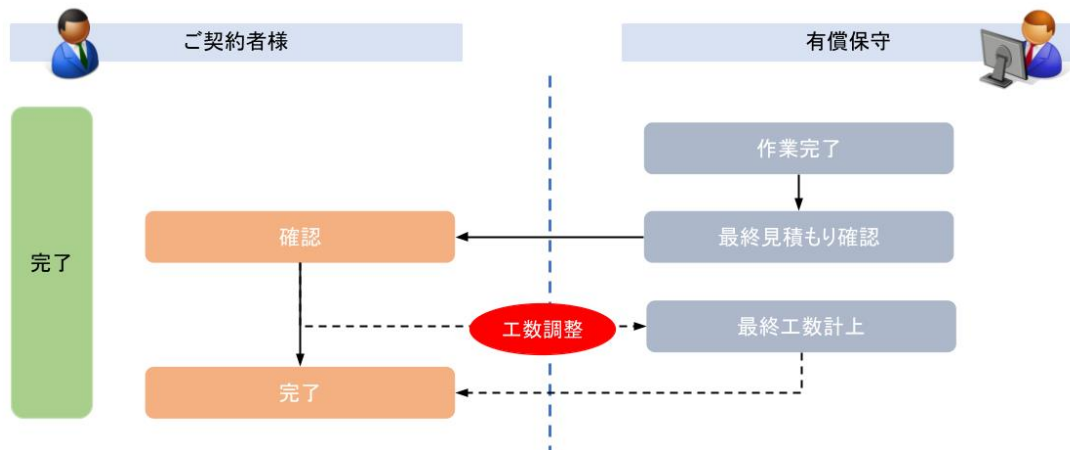
誰	詳細内容
お客様	調査結果をご確認いただき、ご依頼内容が解決したかどうかをご判断ください。 ・ 解決しない場合は再調査の実施を行います。 改修希望の場合は見積依頼を、解決した場合はバックログのステータスを「完了」としてください。
シャノン	調査結果をお客様へご連絡いたします。その後、お客様からのご連絡をもとに再度調査を実施または、見積もりを行います。

3-1-3. 改修



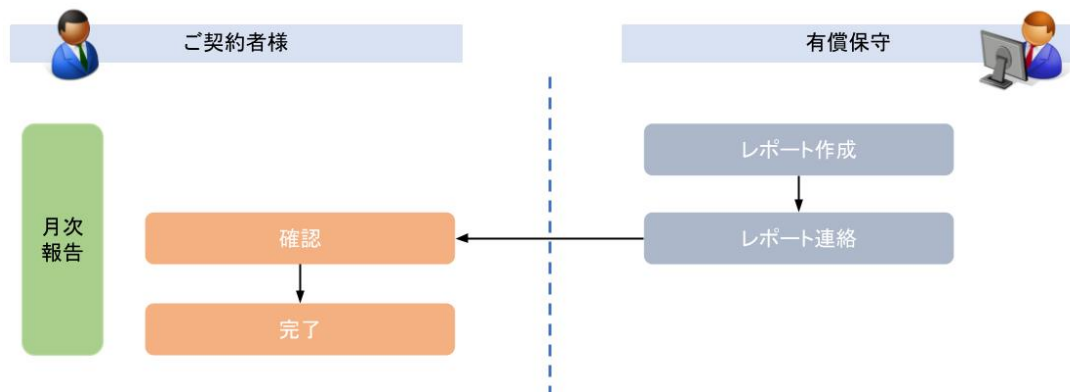
誰	詳細内容
お客様	見積もりとスケジュールを確認の上、問題ない場合は、正式に保守へ依頼します。 シャノン改修完了後、お客様でも修正結果をご確認いただきます。 修正内容に問題がある場合は、再度修正依頼をし期待結果になるまで対応を続けます。 ※追加修正の場合は、追加工数が発生する場合がございます。 修正内容に問題が無い場合は、バックログステータスを「完了」としてください
シャノン	改修依頼後、見積もりとスケジュールを確認し、お客様へご連絡いたします。 正式にお客様から依頼いただきましたら、改修作業を行い完了になるまで対応を行います。

3-1-4. 完了



誰	詳細内容
お客様	最終工数見積もり結果をご確認いただき、問題ございませんでしたら、ご依頼内容のバックログステータスを「完了」としてください。
シャノン	最終的な見積もりを行い、お客様へ確認を依頼します。 お客様より最終見積もりの合意をいただきましたら、工数を計上します。 必要事項が未入力の場合は入力をします。

3-1-5. 月次報告



誰	詳細内容
お客様	報告書の内容を確認します
シャノン	次月に前月分の対応内容、工数等をレポート形式で報告します

4. お問い合わせ方法

4-1. バックログご利用の場合

お問い合わせの際にご利用いただく、バックログの利用方法につきましては、お客様バックログ内の下記ファイルをご参照くださいませ。

お客様バックログ>ファイル>「バックログ利用方法について」

※バックログの汎用的な操作詳細は、下記製品元ユーザガイドを参照願います。

<http://www.backlog.jp/help/usersguide/issue/userguide1.html>

4-2. メーリングリストをご利用の場合（バックログご利用がないお客様）

4-2-1. 課題の追加

下記の「宛先（To）」「件名」でご連絡をお願いいたします。

宛先（To）：お客様ごとのシャノンメーリングリスト（xxxx-maintenance@shanon.co.jp）

件名：【有償保守】xxxxxx（お問い合わせ内容）

注意：

- 初回お問い合わせ時、To にお客様ごとのメーリングリスト（xxx-maintenance@shanon.co.jp）が入っていない場合、シャノンでの管理ができない、または、お返事をする事ができない可能性があります
- Re:を除く、または、件名を変更しないようお願いします

※件名を変更してしまうと管理が乱雑になりますので、解決するまで同一メールを利用いたします。

5. 障害発生時のご連絡

5-1. 障害時の有償保守からのご連絡について

障害発生時のご連絡は、シャノンカスタマーサポートよりご案内のメールを配信いたします。

有償保守からのご連絡は、お客様ごとにルールを決めての対応となります。

ご希望の場合は有償保守担当者へご相談ください。

6. 解約について

6-1. 解約時のご注意について

バックログに登録されているファイルのダウンロードをご確認ください。

解約時には有償保守からのご連絡をいたします。

バックログに登録されている資料などは、事前にご確認の上必要があればダウンロードをお願いいたします。解約日（契約終了日）を過ぎましたらバックログよりアカウントの削除を行います。

※契約終了日を過ぎている場合は、バックログのアカウント削除日をご連絡いたしますので、期日までに、必要なファイルのダウンロードをお願いいたします。

7. FAQ

Q1. 有償保守サービスとは何ですか？

A. 下記リンクより、ご参照ください

<https://support.shanon.co.jp/hc/ja/articles/900006636523>

Q2. 有償保守サービス規約を教えてください

A. 下記リンクより、ご参照ください

<https://support.shanon.co.jp/hc/ja/articles/900006636583>

Q3. 有償保守サービスの保守問い合わせ先を教えてください

詳しい内容については「2-3. 受付方法」をご覧ください。

Q4. 有償保守サービス利用者情報を変更したい場合どうすればよいですか？

有償保守担当へご連絡ください。

申請方法は「2-4-1. 利用者変更申請について」をご覧ください。

Q5. お問い合わせ人数を増やせますか？

1 契約につき 3 名と閲覧用メーリングリストが 1 つまで無料で登録が可能です。

有償での人数追加も可能です。

人数追加のご要望は担当営業までご連絡ください。

詳しい内容については「2-4. お問い合わせ可能人数」をご覧ください。

Q6. 月次、または、四半期毎の使用可能時間をオーバーして保守サービスを受けられますか？

はい、可能です。

その際、超過分を追加購入していただくことにより対応させていただくこととなります。

詳しい内容については「2-5-4. 追加工数について」をご覧ください。

Q7. 電話やメール、バックログにおける保守のやり取りや報告の時間も契約時間にカウントされますか？

はい、計上対象となる場合に限り、カウントされます。

コミュニケーションに必要とした時間は工数対応時間としてカウントさせていただきます。

Q8. 未使用時間は、次の四半期、または、契約の持ち越しはできますか？

持ち越すことはできません。必ず該当四半期内で消去となります。

詳しい内容については「2-5-1. 工数消化について」をご覧ください。

Q9. 保守体制や保守メンバーを指名することは可能でしょうか？

いいえ。

シャノンの有償保守専任チームからアサインさせていただいておりますが、担当制を設けておりませんので、保守チーム内の内誰かが対応とさせていただきます。

Q10. 有償保守サービス契約者でもカスタマーサポートは利用できますか？

はい、可能でございます。カスタマーサポートにお問合せする場合は、
「2-5-3. 消化または非消化における詳細」の【カスタマーサポートに関して】をご確認くださいませ。

Q11. 監視オプションのみの契約は可能でしょうか？

いいえ、受付は致しておりません。

監視のみを目的としたものは、本サービスではご提供しておりません。

同様に、シャノンシステム内の特定機能のみのサービス利用もご提供は行っておりません。

監視オプションをご希望とされる場合には、有償保守サービスのご契約に加え、監視オプションの契約を行う必要がございます。

ご利用をご希望されます場合には、シャノン担当営業までご相談ください。

Q12. 半年契約は可能でしょうか？

いいえ。原則として12ヶ月契約と定めております。

年間契約が前提とはなりますが、年間契約開始までの期間が半年以内の場合に初年度のみ3ヶ月～の契約が可能です。

半年契約をご希望の場合には、シャノン担当営業までご相談ください。

Q13. 改修を依頼したいのですがどのくらいの期間が必要ですか？

改修内容により異なります。改修完了希望日がございましたら、希望日の2～3週間前には
ご依頼ください。改修完了希望日の1週間前のご依頼になると、ご対応できない場合がございます。