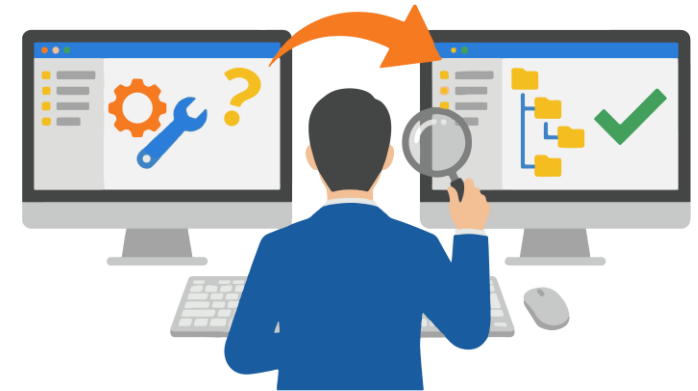


有償保守サポートの目的

システム納入後、万が一トラブルが発生した場合、速やかに原因究明を図り、対策を行う必要があります。本サポートでは、**業務への支障を最小限に留め、システム運用環境を迅速に復旧する**支援サービスです。



前払いチケット制 **保守サービス** と位置づけ、システム仕様変更についても、対象範囲といたします。

こんな方に

- トラブル発生時の【**都度：稟議申請**】では、対応遅れによるリスクが想定される。
- 小さなシステム改修「**変更・追加**」の際も、迅速な対応をして欲しい。
- トラブル原因を問わず、**原因究明～問題解決**にあたって欲しい。
- システム**管理者も不在**なため、運用面で不安が残る。
- トラブル発生時、業務停滞など影響が大きく、**担当者の異動や退職**などに備えたい。

サポート対象製品、及び、サポート範囲について

サポート対象製品

「**納品バージョン**」のみとし、且つ、「**法人様毎のご契約**」とさせていただきます。

注意点

弊社では、プログラム・ソースを開示しておりますため、納品後の改修は、**お客様の自己責任**におきまして変更いただけますが、動作サポートは致しかねますので、改版・改修の際は、十分にご注意下さい。

サポート範囲

- 検収期間の終了（納入後一か月）
- システムの操作方法や仕様に関するお問い合わせなど

十分な業務引継ぎが出来なかった



多忙により十分な
検証・検収が行えなかった

無償サポート対象外

※物理的な消失データの復元をお約束するものではございませんので、バックアップはお客様自身にてご対応下さい

保守サポート契約（無償/有償）について

原則、システム**納品から1カ月**が経過したら仕様は確定
以降**バグを原因とする不具合以外**は、**有償対応**



「有償保守サポート契約」の締結有無にかかわらず、
お客様からのトラブル発生時のご連絡につきましては、その原因調査にあたらせて頂きます。

※瑕疵の判断・見極めは、事象再現性により明らかになりますが、まずは、お早めにご一報ください。

障害調査の結果

原因がバグ(瑕疵/欠陥)だった場合 ※弊社責任



原因がバグ(瑕疵/欠陥)ではなかった場合

有償保守契約あり

保守時間の切り崩し

有償保守契約なし

有償

例 | 不具合対応1時間の場合

時間の切り崩し

8,000円/1時間

スポット対応

30,000円(税別)～

契約不適合責任、および、 [2 種類] の不具合要因について

不具合を招く要因は、大きく **2 つ** に分けられます。

1

ソフトウェアおよび、
システムに帰する不具合



2

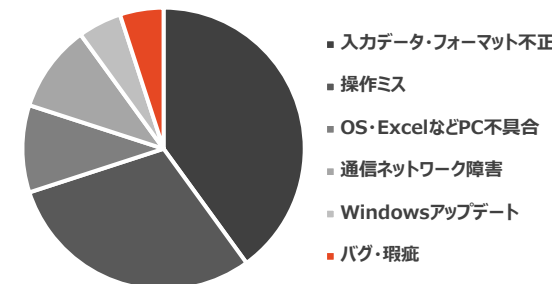
1 以外
※運用方法や
外部要因に帰する不具合



お客様からトラブル発生のご連絡を頂戴し、弊社は、事象をヒアリングし、その原因究明にあたります。

調査の結果、

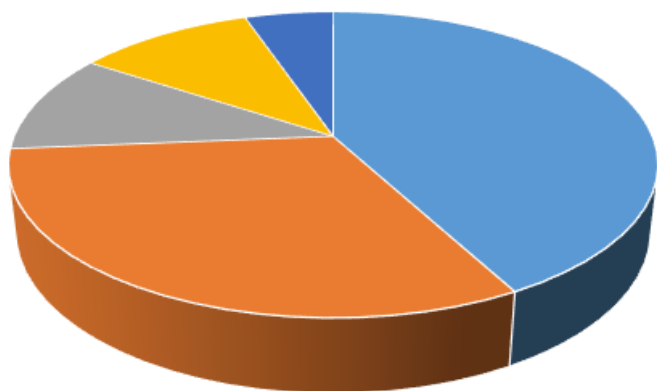
原因がシステムに起因する不具合ではないと判断される場合、
「契約不適合責任」による無償サポート対応は、適用いたしかねます。



納品後、不具合の原因の内訳

No	不具合原因	比率
1	入力データ・フォーマット不正（データ依存）	40%
2	操作ミス（前提外利用）	30%
3	OS・ExcelなどPC不具合（環境依存）	10%
4	通信ネットワーク障害	10%
5	Windowsアップデート（環境変化）	5%
6	バグ・瑕疵（CellNets責任）	5%

100%



- 入力データ・フォーマット不正（データ依存）
- 操作ミス（前提外利用）
- OS・ExcelなどPC不具合（環境依存）
- 通信ネットワーク障害
- Windowsアップデート（環境変化）

契約不適合責任（旧：瑕疵担保責任）とは

契約不適合責任は適用できないケース

Case1

Excelアプリケーションが正常にインストールされていない環境下でのご利用



Case2

Microsoft社サポート期限切れOSやアプリケーション上でのご利用



Excel 2021 : 2026年10月13日 サポート終了
Excel 2024 : 2029年10月9日 延長サポート終了

Case3

システムご利用いただく前提条件を満たしていない



Case4

MacOSなど、Windows以外のOS上で構築した仮想Windows環境下でのご利用



Case5

通信ネットワーク障害
(共有ファイル取得不可など)



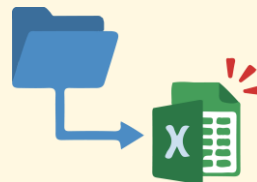
Case6

閲覧・編集権限のない環境下へのファイルアクセス



Case7

システム本体 (*.xlsm) をネットワークドライブ内に格納～起動した場合の動作



Case8

[Excelブックの共有]機能により生じる不具合



※使用可能な機能制限があるため

有償サポート保守サービスの料金形態



【Min】@8,000円×20h = 160,000円（税別）

契約期間 12ヶ月（自動消化）

対象製品 弊社納入ツールは全製品

対象範囲 改修、仕様変更・追加

料金テーブル/時間

25/4現在

1.要件定義 @10,000円

2.各種設計 @9,000円

3.プログラム開発 @8,000円

スポット対応

保守サービス対象期間でない場合におかれましては、「**スポット対応**」と位置付け、原因究明～復旧作業などに要した作業工数をもとに、お見積もり～ご請求とさせていただきますので、ご安心ください。

スポット対応料金

30,000円（税別）～

インシデント・サポート

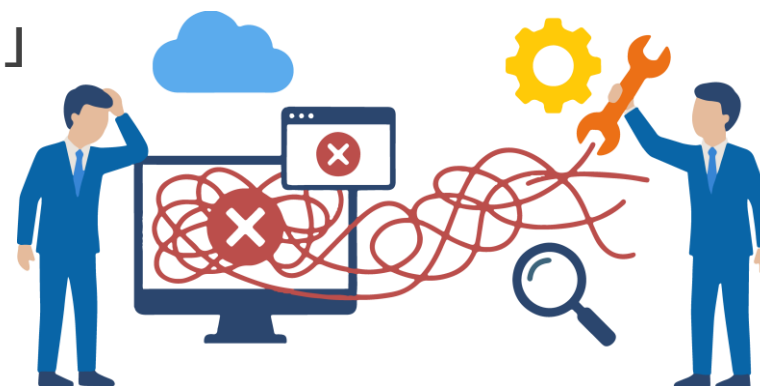
<https://www.cellnets.co.jp/column/excelsupport>

※なお、リモート接続、訪問調査をはじめ、緊急性、影響度、対応内容により料金は異なります。

さいごに

注意点

不具合発生時には、ご連絡をいただく前に、
「お客様による何らかの変更が影響していないかどうか」
「納品バージョンでも同様の事象が再現するか」
ご確認をいただき、
お問合せ・ご連絡をいただければ幸いです。



お問い合わせ先

株式会社セルネッツ

杉並区高井戸東 3-7-2 ピケビル 3F

TEL 03-5941-9130 **受付** 平日 9:00 ~ 18:00

