

プラチナサポート

初期サポート 開始～60日	プラチナ	ライト
WEB管理ページ アドミン作業代行	○	-
バックアップルールの設計と設定サポート	○	-
ユーザー設定サポート(inSync)	○	-
アラートレポート設定	○	-
エンジニア現地サポート(~15時間/月 交通費別途)	○	-

運用サポート	プラチナ	ライト
24時間365日 問い合わせ受付	○	○
問い合わせ受付&回答(メール)	○	○
問い合わせ受付&回答(TEL)	○	-
問い合わせ調査&回答(画面共有Web会議)	○	-
問い合わせ一次返答 営業日 72 時間目標	-	○
問い合わせ一次返答 営業日 12 時間目標	○	-
エンジニア現地サポート(~15時間/月 交通費別途)	○	-
アップデート内容リリース	○	○
アップデート内容詳細レポート送付	○	-
問い合わせ担当者登録	○	○
問い合わせ担当者数拡張	○	-
窓口及び技術サポート営業時間(平日10時～18時)	○	○
状況報告サービス	○	-
サービス外(ネットワーク、OS、他)事項の対応	-	-