

## ANYCAST保守&サポートポリシー

内容	対応	対応時間	ソフトウェア本体	ハードウェア
送出システム上の障害復旧依頼	障害原因の除去と解決し、オンエア可能な状態へ戻す	24時間365日	契約に含む	契約に含む
操作上の質問とトレーニング	操作方法の遠隔支援	平日 09:00 - 17:50		
被接続機器障害時の原因箇所切分け	システム障害箇所の指摘と解決法提示、あるいは処置			
サーバハードウェア修理	プラットフォームメーカーのハードウェア保守契約必須条件下でハードウェアの修理を提供			
ソフトウェアサポート	<p>全てのソフトウェアが正常動作条件下において下記対応を提供</p> <p>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版のインストール</p> <p>* 不具合の修正は長期間を要する場合があります。</p>			有償
訪問作業	ご相談			
代替機供給	ご相談			
<p>補足事項</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 次年度の保守サポート費用は次年度開始日までの前払いとなります。</li> <li>2. 全ての保守作業はインターネットを使用したリモート作業となります。お客様側に設置するゲートウェイPCのインターネット接続は必須です。</li> <li>3. 保守作業の一部にはお客様のお手をお借りすることがあることをご了承ください。</li> <li>4. 復旧とは障害発生事前の状態に戻すことを指します。</li> <li>5. 障害・復旧作業中、並びにソフトウェアメンテナンス作業中、および、リモートでの操作支援中に発生しうる全ての事象についての金銭的補償は一切致しません。</li> <li>6. 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行えない場合があることをご了承ください。</li> </ol>				