

# 安心のサポートサービス、万全の対応 — ニーズに応じたサポートサービス —

## サポートサービス

MAHO-PBX シリーズをお使いいただくにあたり、製品の安定的な運用のために当社エンジニアによるサポートプランをご提案いたします。

MAHO-PBX シリーズのサポートプランは、通常の予備機材の確保や故障時の対応だけでなく、お客様の PBX 運用をお手伝いするトータルサポートサービスです。

サポート系サービス		機器保守・交換サービス	
<b>マンスリーサポートサービス</b>	<b>設定からトラブル対応まで</b> 月単位でのサポートサービスです。PCなど不慣れた方でも心配ありません。エンジニアがフルタイムいたします。	<b>予備機販売</b>	
<b>安心サポートサービス</b>	<b>万が一のとき迅速にサポート</b> 故障時にエンジニアが駆けつけます。修理の依頼までは必要ないが、故障時にはサポートが必要という方におすすめです。	<b>故障時機器交換サービス</b>	
<b>スポットサポートサービス</b>	<b>サポートが必要なときだけ</b> お客様の状況に合わせているので最低のサポートコストですが、どうしても故障で止まり続ける場合は、スポットでエンジニアがサポートします。	先出しセンサパック方式による故障機器の交換サービスです。機器交換のためのハードウェア費用は発生しません。交換期間の短縮は2営業日以内になります。	

[↑ ページトップへ戻る](#)

## サポート対象

		マンスリーサポートサービス	安心サポートサービス	未加入
故障時のリモート支援	メール	○	○	×※1
	電話対応	○	○	×※1
設定等支援	メール	○	○	○
	電話対応	○	○	×※2
ファームウェアバージョンアップ	マイナーバージョンアップ	リモートから実施	リモートから実施	お客様による実施
	メジャーバージョンアップ	リモートから実施	×	×

故障時機器交換サービス (有償サービス)	サポートサービス併用価格	○	○	△※3
	スポット買い取り価格設定	○	○	×※4
監視サービスオプション(有償サービス)		○	×	×
リモートバックアップサービス		○	×	×
稼働状態管理サービス		○	×	×
リモート設定サービス	本体	○	×	×
	電話機等端末	○	×	×
トラブルシューティング支援		○	×	×
月次レポート作成		有	無	無

※1 お客さまによる切り分け

※2 オンラインマニュアルで対応

※3 年間価格での取扱有

※4 保証期間後、再購入

## サポートサービスの契約例

### ★★★ 安心度 3

マンスリーサポートサービス + 予備機販売 + 故障時機器交換サービス

エンジニアによるフルサポートがあり、かつ機器が故障したときでも、予備機を含めた原状回復が最短でできる最も手厚いサービスです。

### ★★☆ 安心度 2

安心サポートサービス + 予備機販売

トラブル発生時、電話による支援を行います。予備機に投入する設定は、お客様方でバックアップしておいていただく必要があります。

### ★☆☆ 安心度 1

スポットサポートサービス

トラブル発生時はまずはメールにてお問い合わせください。問題を把握した上で、エンジニアが対応いたします。

### ☆☆☆ 安心度 0

サポートサービスご契約なし