

USEN光メンテナンスサポート概要

ver.1.0.1

● 基本料金

	金額 (税込)	単位	備考
基本料金	27,500円	件	作業時間1h以内での料金となります。 1hを超過した場合、サポート内容によって下記延長料金が発生いたします。

● 延長料金 ※ サポート内容によって延長料金が異なりますのでご注意ください。

メニュー	サポート内容	金額 (税込)	単位	備考
A	ビジネスホンを除く *	5,500円	30分	基本作業時間の1hを超過した場合、30分ごとに左記金額が発生します。
B	ビジネスホン	27,500円	1時間	基本作業時間の1hを超過した場合、1hごとに左記金額が発生します。 (ex: 作業時間が1時間10分の場合、合計55,000円の内作業費)

● 早朝・夜間・深夜 割増料金

メニュー	サポート内容	訪問時間	割増金額 (税込)	備考
A	ビジネスホンを除く *	21:00~22:00 7:00~9:00	5,500円	メニューAの場合、基本訪問可能時間は9:00~21:00となります。 基本訪問可能時間以外の場合、訪問時間によって左記の割増料金が発生します。
		22:00~24:00	13,200円	
		24:00~7:00	16,500円	
B	ビジネスホン	-	-	メニューBの場合、訪問可能時間は9:00~19:00となります。 上記時間外の訪問対応は不可となります。

**● 本サポートの注意事項**

- 本サポートの大前提
  - ✓ 本サポートは完全復旧を担保するものではありません。  
訪問を行い状況診断した結果、お客様の機器等の状況によって復旧できない場合も、料金は発生いたします。
- 料金について
  - ✓ 基本料金27,500円 (税込) は作業時間1h以内での料金となります。  
1h以上経過した場合には、延長料金が発生します。(延長料金はサポート内容によって異なります。)
  - ✓ 基本の訪問可能時間は9:00~21:00となります。  
上記時間外で訪問希望の場合、割増料金が発生いたします。  
\* ビジネスホンの場合は、9:00~19:00で時間外での訪問は不可となります。
  - ✓ 現地訪問の結果、機器・部品交換等を行った場合、実費請求が発生いたします。(現地で直接お支払い)
  - ✓ 現地訪問の結果、1度目の訪問で解決できず、2度目の訪問が発生した際は、再度基本料金が発生いたします。
- 訪問について
  - ✓ 訪問サポートを希望する機器に、専用の保守ハンダー様等がいる場合、本サポートを行うことは出来ません。  
専用の保守ハンダー様にご連絡ください。
  - ✓ 訪問までの時間は、お客様のエリアによってベストエフォートでの対応となります。  
(訪問時刻調整のため、事前に日本PC社よりお客様にご連絡いたします。)
  - ✓ 訪問場所が離島の場合、別途交通費が発生する場合があります。  
別途発生した費用は現地で直接お支払いいただけます。  
\* メニューBのビジネスホンの場合、一部離島への訪問は不可となります。

● 対応メニュー 一覧

メニューA					
No.	区分	メニュー名	作業内容	ネットワーク構成図	備考
1	インターネット ネットワーク関連	ブラウザ・快適・お好み設定	インターネットブラウザのご要望設定、HP設定、不要なアドオンの無効化		
2		無線LANセキュリティ設定	・既存の無線LAN環境に、SSIDの隠蔽、MACフィルタリング設定 ・親機、子機それぞれ1台ずつ		
3		外部からのアクセスを可能にする設定	ネットワークカメラやNAS等に外出先からアクセスできるようにする設定		
4		ファイル共有設定	ネットワークに接続されているパソコンのファイル共有設定をおこなった上で、正しくデータの送受信ができていないことを確認する作業 ※クライアントパソコン5台まで		
5		ファイル共有追加設定【1台ごと】	6台目以降のファイル共有設定		
6		アカウント削除支援	オンラインバンキングやFacebook、InstagramなどのSNSをはじめとした各種Webサービスのアカウントの削除方法のご案内 ※登録サービス5つごとの料金 ※故人のアカウントについては各Webサービスの規程に沿ってサポート ※削除されたかどうかの確認はお客様自身で確認		
7		インターネット・メールトラブル解決	インターネット接続やメールの送受信が出来ない等のトラブルの原因究明と解決作業		
8		インターネット接続設定	パソコンまたはルーターなどの通信機器に対するインターネットの接続設定 ※データカードなどがある場合はそれらの設定も含む		
9		無線LANアクセスポイント設定	・無線LANルーターまたは無線アクセスポイント1台の機能(暗号化含む)設定 ・無線子機1台の接続設定		
10		クライアント側の接続設定【3台まで】	・2台目以降のインターネット接続の設定【有線・無線問わず】 ・スマートフォン/タブレット/デジタル家電共通 ・メールの送受信ができるようにアカウントを設定		
11		メールアカウント設定	・1台、1アカウントごとの料金 ・スマホ/タブレット共通		
12		メールアドレス取得代行	プロバイダーやフリーメールなどのメールアドレス取得代行またはメールアドレスの変更 ※設定が必要な場合は別途		
13		Webサービス利用登録	ビデオオンデマンド関連、FacebookやAmazonなどの各種インターネットサービスの利用登録		
14	ハードウェア関連	ハードディスクスワップ取り付け	再利用や不具合時のデータ復旧のためにパソコンから内蔵ハードディスクを取り出し、ハードディスクスワップへの取り付け		
15		分解、部品の交換・取り外し	分解を実施し、部品の交換作業や取り外しの実施 ※部品代は別途見積 ※マザーボード・液晶パネル・インバーターは別料金		
16		放電作業	通電しないなどの症状に対して放電処置をおこなうことで、動作が改善した場合にかかる料金		
17		ハードウェアトラブル解決	ハードウェアについてのトラブルの原因究明と解決		
18	OS/ソフトウェア	OS 初期設定 (Microsoftアカウント設定含む)	起動に必要なアカウント設定・ライセンス認証・Microsoftアカウントの設定		
19		ユーザーアカウント追加設定	パソコンにユーザーアカウントを作成し、必要に応じてパスワードを設定		
20		ユーザー登録代行	アプリケーション (ソフトウェア) のユーザー登録作業を代行		
21		パソコンが正常に起動しない状態からの復旧	システム要因で正常に起動しない状態を初期化せず可能な限り修復を実施		
22		データ保護オプション	HDDもしくはSSDの複製 (イメージ化含む) を作成するか、お客様ご要望の重要データをバックアップする、どちらかのデータ保護を実施したうえで作業を実施 各メーカーのリカバリーディスク・領域などからリカバリー (購入時の状態)		
23		リカバリー作業	※リカバリーメディアの取り寄せなどは別途料金 ※OS初期設定は別途料金		
24		OSクリーンインストール	Windows、macOSなど、OSのインストールを実施 ※OSが必要な場合、別途ご用意いただくか、サポートスタッフよりご購入ください		
25		ハードディスクコピー作業【320GB未満】	320GBまでの容量のハードディスクのコピーを作成 ※コピーのみで正常に動作しない場合は「コピー作業後のデータ修復」オプションが必要 ※物理障害の場合は別途データ復旧料金が発生		
26		ハードディスクコピー作業【320GB以上】	320GB以上の容量のハードディスクのコピーを作成		
27		コピー作業後のデータ修復・復旧	コピー作業後、システムトラブルで正常に起動・動作しない状態を初期化せず可能な限り修復を実施		
28		ハードディスクのパーティション設定	ハードディスクの分割済みのパーティションの領域変更や、未分割領域の分割		
29		Boot Camp設定	macOS X 10.5以降がインストールされているMacで、Boot Campを利用してWindowsをインストールし、最低限必要なドライバーをインストール ※WindowsOSが必要な場合、別途ご用意いただくか、サポートスタッフよりご購入ください ソフトが正常にインストールできない、設定が正常にできないなどのシステムトラブルの原因究明と解決		
30		システムトラブル解決	パソコンの開梱・同梱品の確認・設置・ケーブルの接続		
31		パソコン開梱・設置	パソコンの開梱・同梱品の確認・設置・ケーブルの接続		
32		マイクロソフトアカウント設定	Officeの認証などに利用する際に必要であるマイクロソフトのアカウントを1つ作成 ※プリインストール版Officeには適用不可 ・マイコンピュターやマイドキュメント、よく使用するソフトのショートカットをデスクトップに作成		
33		OS快適・お好み設定	・初期起動アプリのカスタマイズ ・お客様専用画面の作成		
34		アプリケーションインストール/アンインストール	アプリケーション (ソフトウェア) のインストール/アンインストールと起動確認 ※動作を保障するものではありません ※業務用ソフトは除く		
35		OS/アプリケーションアップデート【2つまで】	Windowsを始めとしたOSおよびアプリケーション(ソフトウェア)のアップデート作業。メジャー、ビルドアップデート除く		
36	リカバリー領域作成	リカバリー領域がハードディスクなどに格納されているパソコンでリカバリー領域の作成			
37	Time Machine設定	macOS X 10.5以降がインストールされているMacで、Time Machineを利用してバックアップの設定			
38	省電力設定	OSの省電力設定			

39		ウイルス駆除	悪意のあるウイルス等が原因で、正常に動かなくなったパソコンの動作を回復		
40		ポップアップ請求画面削除	架空請求画面等の悪意のあるプログラムを削除・駆除		
41	セキュリティ関連	データ保護オプション	ウイルス駆除・請求画面削除をHDDもしくはSSDの複製（イメージ化含む）を作成するか、お客様ご要望の重要データをバックアップする、どちらかのデータ保護を実施しうえて作業を実施。		
42		システムのクリーンアップ	動作を遅くしている原因(不要なソフト・スタートアップなど)の除去、不要ファイルの削除、起動ソフトの最適化		
43		迷惑ソフトクリーンアップオプション	パソコンの起動のたびに表示される迷惑ソフト(意図しないで混入したソフト)の除去		
44		ウイルス対策設定	・最新のウイルス対策ソフトのインストール（初期インストール済ソフト設定含む） ・ユーザー登録等の設定 ・スマートフォン、タブレット含む ※ソフト代は別途見積		
45		ルーターファームウェアアップデート	ルーター（有線/無線）のファームウェアアップデートを実行		
46	周辺機器関連	業務用プリンター本体設定	業務用プリンター/複合機の本体設定		
47		業務用プリンター印刷/スキャン機能の追加設定	クライアントパソコン1台に既存の業務用プリンターへの印刷・スキャン設定		
48		特殊プリンター設定	・ドットインパクトプリンターやプロッターなどの特殊なプリンターの設定 ・パソコン1台からの印刷設定		
49		個人向けネットワーク接続ストレージ(NAS)本体設定	個人向けのNASの設置、ネットワーク、共有設定などの基本設定、クライアントパソコン1台の接続設定		
50		ネットワークディスク（NAS）への追加設定	設定済みのNASへクライアント1台を追加する設定（2ベイ・RAID0or1まで）		
51		個人向けネットワークカメラ接続設定	ネットワークカメラの接続設定（ポート開放機種含まず）		
52		周辺機器の接続設定	デジカメやWebカメラなどの周辺機器の接続設定		
53		家庭用プリンター設定（無線接続含む）	家庭向けプリンター・スキャナーの接続（有線・無線含む）設定、付属ソフトのインストール		
54	開梱・設置オプション	プリンター本体の開梱、設置やインクの取付やヘッド位置調整などプリンター本体の初期設定			
55	スマートフォン関連	バックアップ設定	現在の状態のバックアップ		
56		有料アプリ導入支援	有料アプリをダウンロードするための支払い登録		
57		データ移行	過去にご使用の携帯からできる限りのデータを移行		
58		データ移行 LINEトーク移行オプション	LINE1トークあたりにかかる料金		
59		スマートフォン/タブレット基本設定	各種スマートフォンまたはタブレットの基本設定、Googleアカウント・AppleIDなど基本設定に必要なアカウントの登録		
60		アプリインストール/アンインストール（iOS/Android）	用途に合わせてアプリをApp Store/Google Playよりダウンロード、各種設定		
61	スマートフォントラブル解決	スマートフォンについてのトラブルの原因究明と解決 ※部品代は別途			
62	デジタル家電関連	DVD/Blu-rayレコーダー基本設定	DVD/Blu-rayレコーダーの基本設定		
63		DVD/Blu-rayレコーダー BS/CSチューナー設定	DVD/Blu-rayレコーダーのBS/CSチューナー設定		
64		デジタルフォトフレーム設定	・デジタルフォトフレームのドライバーやサポートソフトのインストール ・ご希望の写真データの転送作業		
65		デジタル家電のWi-Fi接続設定	Wi-Fi接続が可能なデジタル家電を既存のWi-Fi環境に接続するための設定 ※Wi-Fi環境がない場合は別途無線設定等の作業が発生 ※無線ルーターなどの部品はご用意いただくかスタッフよりご購入ください 有線LANまたはWi-Fiが内蔵されているSTBを既存のネットワークへ接続し、テレビで視聴できる設定と動作確認		
66		ブロードバンド対応STB（セットトップボックス）設定 ※1	※ネットワーク環境がない場合は別途設定作業が発生 iPodやWALKMANなどのデジタルオーディオプレーヤーのドライバーやサポートソフトのインストールと接続、同期設定		
67		デジタルオーディオプレーヤー設定	必要に応じて、デジタル家電に内蔵されたファームウェアのアップデート作業を実施 ※機能強化や動作改善、セキュリティが強化される		
68		デジタル家電ファームウェアアップデート	※機能強化や動作改善、セキュリティが強化される		
69	デジタル家電トラブル解決	デジタル家電についてのトラブルの原因究明と解決 ※部品代は別途			
70	IoT機器関連	スマートスピーカー設定	Google Home、Amazon Echo、LINE WAVE、Apple HomePodなどのスマートスピーカー本体設定（Wi-Fi接続含む） ※Googleアカウント取得が必要な場合は1アカウントまで ※クライアント設定は3台まで（アプリインストール込み） ※追加1台毎にIoT機器メニューの「アプリインストール追加設定」を適用 Google Nest Hub、Amazon Echo Showなどのスマートディスプレイの本体設定（Wi-Fi接続含む）		
71		スマートディスプレイ設定	※Googleアカウント取得が必要な場合は1アカウントまで ※クライアント設定は3台まで（アプリインストール込み） ※追加1台毎にIoT機器メニューの「アプリインストール追加設定」を適用 Nature RemoteやRemoteなどのスマートリモコンの初期設定作業		
72		スマートリモコン設定	※対象のエアコン、テレビ、電気のON/OFF設定を3台まで実施 ・工事が不要なスマートロックの取り付けおよび設定		
73		スマートロック設定	・本体、スマホ1台とのペアリング設定（アプリインストール込み） ※追加1台毎にIoT機器メニューの「アプリインストール追加設定」を適用		
74		スマートセンサー設定	人感センサー、ドア・窓センサーの初期設定作業 ※本体とクライアント設定は1台まで（アプリインストール込み） 見守りカメラの初期設定作業（工事が不要な取り付け、設定）		
75		見守りカメラ設定	※本体とクライアント設定は1台まで（アプリインストール込み） ※追加1台毎にIoT機器メニューの「アプリインストール追加設定」を適用 スタートキットに付属している端末の設定		
76		スマートホーム設定	※他端末の設定は1台あたり既存の「周辺機器設定」を適用 ※設定等で追加があった場合には、「ルール追加 & 使用方法説明【1ルールごと】」を適用 例：追加でWebカメラを購入される場合など 端末ごとにルール設定をする場合に適用（ルールの使用方法説明含む）		
77		ルール追加 & 使用方法説明【1ルールごと】	※ルール…何時に電源が切れる、外出時の設定など		
78		アプリインストール追加設定	用途に合わせてアプリをApp Store/Google Playよりダウンロードし、スマートスピーカーやスマートディスプレイ、スマートリモコンを操作出来るように設定		
79		IoT機器関連トラブル解決	IoT製品についてのトラブルの原因究明と解決 ※部品代は別途		
80		パソコン/スマートフォン/タブレット活用レッスン【1時間】	操作方法に関するレッスンの実施。		
81		宅内配線	モールなどを使用して、宅内配線作業 ※モール代は別途必要		
82	法人向けメニュー	業務用ルーター基本設定	YAMAHA製ルーターのインターネット接続設定		
83		業務用ルーター機能設定	YAMAHA製ルーターの各種機能追加設定		
84		業務用ルーターVPN設定【サーバー】	YAMAHA製ルーターのVPN設定 ※IPSecまたはPPTPのサーバー設定1アカウントごとの料金		
85		業務用ルーターVPN設定【クライアント】	YAMAHA製ルーターのVPN設定 ※IPSecまたはPPTPのクライアント設定1アカウントごとの料金		
86		VPN クライアント接続設定	OS標準機能のIPSecまたはPPTPクライアント設定 ※1アカウントごと		
87		法人向けセキュリティソフトインストール【サーバー】	法人向けのセキュリティソフトをサーバーへインストール ※ソフトは別途ご用意いただくかスタッフよりご購入ください		
88		法人向けセキュリティソフトインストール【クライアント】	法人向けのセキュリティソフトをクライアントへインストール		
89		サーバー基本設定	サーバー機の開梱、設置、初期設定 ※各種サーバー機能設定は別途必要 ・UPSの設置 ・サーバーなどに接続し、電源連動の設定 ・動作確認		
90		UPS設置設定	※連動設定は1台までとなります。 ※UPS本体は別途ご用意いただくかスタッフよりご購入ください		
91		社内ネットワーク構築料金	ルーターやDHCPサーバーがない等手動でIPアドレスを設定する必要がある環境や、コンピューター名が正しく設定されていない環境のネットワーク構築作業		
92		社内ネットワーク構築設定【追加】	ネットワーク構築において追加1台の設定		
93		社内ネットワークトラブル解決	インターネット接続やメールの送受信ができない等のトラブルの原因究明と解決		

94		ダイヤルアップ設定	電話回線を使用するインターネット設定になります 【注意事項】 ※プロバイダ情報必要 ※ルータへの局線収容及びバス配線工事・アナログポートから端末への配線工事は別途費用が必要で す。 ※LAN配線、P.C.設定は別途費用が必要です。 プロバイダ設定などのルータの設定 ※プロバイダ設定を依頼される場合は、プロバイダ情報の添付が必要です。	必要	穴あけ工事は不可
95	インターネット設定関係	ブロードバンドルータ設定	※LAN配線、P.C.設定は別途費用が必要です。 プロバイダ設定などのルータの設定 ※プロバイダ設定を依頼される場合は、プロバイダ情報の添付が必要です。	必要	
96		無線LAN-A-P 設置/設定	無線LAN端末の設置設定になります	必要	
97		ローカルプリンタ設定/プリンタクライアント設定	プリンタドライバーのインストールと共有設定 プリンタケーブル及びUSB ケーブルの接続になります		
98		VPN設定	VPNクライアント設定	必要	
99		モニター	モニターの接続		設置方法に指定はできないものとする。
100		HUB	HUBの据付。 ※事前にHUB設置場所に電源の準備をお願いします。	必要	設置方法に指定はできないものとする。
101	配線関係	配線整備	軽微な配線整備になります	必要	
102		AC電源工事（テーブルタップ：3m以内）	ACアダプター用の電源設置工事になります		穴あけ工事は不可
103		UPS設置	UPSの設置・接続設定になります	必要	
104	セキュリティ関係	UTMデータ設定変更	UTMのセキュリティ設定変更等の工事になります	必要	メーカーによってはそもそも設定変更不可の場合は対応不可。 GUIが用意されておらず、コンソールがあるものに関しては不可。
105		ウィルスソフトインストール/1台	PC1台に対してのウィルスソフトインストールになります		

メニューB

No.	区分	メニュー名	作業内容	ネットワーク構成図	備考
106		局線収容	回線をビジネスホンの主装置に収容する工事になります	必要	
107		ひかり電話アダプタ回線収容	アナログ/デジタルインターフェイスからOG/VG等への収容工事になります	必要	
108		主装置プログラム設定変更（簡易設定）	ビジネスホン主装置の軽微なプログラム設定作業となります	必要	
109		プログラム設定	ビジネスホン主装置のシステム・テナント・局線、内線、ユニットの増減等に関するプログラム設定作業となります	必要	
110		主装置バージョンアップ	ビジネスホン主装置のバージョンアップが必要な工事になります	必要	
111		音声ドアホン	ドアホンの接続工事になります※ドアホン本体は含みません	必要	
112		コールスピーカー接続	電話機に接続するスピーカ設置工事になります ※純正/ポル電機製作所製	必要	
113	電話機関係	外部保留音源・FAX・単独電話機接続	新規配線（20m迄） 配線の品質状況により、既設配線を流用することがあります 電話機の短縮入力作業になります	必要	
114		短縮入力（1件）	※既設機器よりデータ移行作業にて登録が可能な場合とします		
115		壁掛け取付	電話機の壁掛け金具設置工事になります（金具は別です）		
116		電話機移設工事（同部屋）		必要	
117		（同一フロア別室）	電話機端末（1台）の設置場所を移動する工事になります	必要	
118		（別階）		必要	
119		撤去工事（電話機・ドアホン）	機器廃棄費用含みません		
120		撤去工事（主装置・IP電話機・IPドアホン・他）			