



Epilog Laser

エピログ製品
(サポートサービスのご案内)

USER SUPPORT



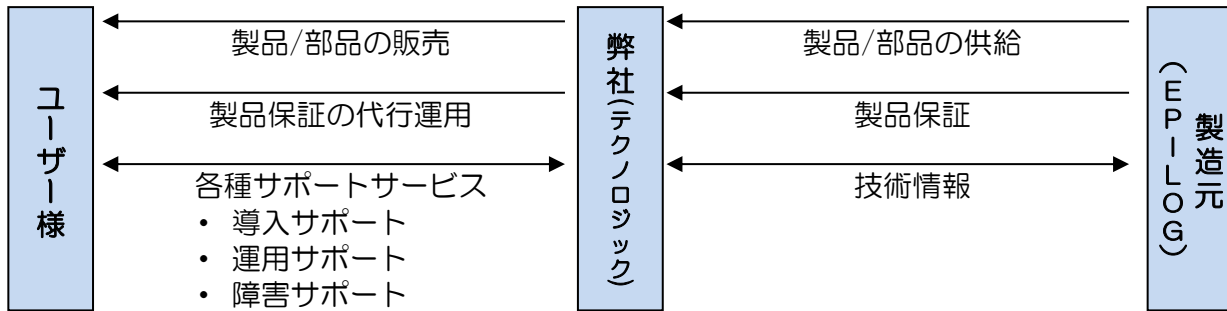
輸入販売元



レーザー彫刻システム

弊社は、米国EPILOG社の製品であるレーザー彫刻機を日本国内のユーザー様にご提供する輸入販売元です。製品の本体及び部品の供給はもとより、運用サポートや機器の点検修理まで、メーカーからの直接の技術指導の基にサポートサービスをご提供しております。

ここでは、本システムに対する弊社の各種サポートサービスと、製造元であるEPILOG社の製品保証の内容についてご案内致します。



各種サポートサービスについて

弊社がご提供するEPILOG社製レーザー彫刻機のサポートサービスは、次の種類と形態のようにご提供しています。オンライン（遠隔対応）のサポートは原則無償でご提供していますが、オンサイト（出張対応）のサービスについては、スポットでの都度課金と、年間保守契約によって一部費用が定額となるプレミアムサポートサービスをご提供しています。

サポートサービス

（種類と形態）

種類	内容
導入サポート	機器の搬入設置から操作指導まで導入時にご提供するサポートサービスで、別途「セットアッププラン」に内容をご紹介します。是非ご参照下さい
運用サポート	ご導入後、運用上の疑問点や問題点の解消を目的に質疑応答、アドバイスなどのサポートサービスをご提供します
障害サポート	万一、機器に障害が発生した場合に修理部品の供給や障害復旧のための技術サービスをご提供します
プレミアムサポート	オンサイトのサポート費用が無償となったり障害対応サービスが優先対応となる年間契約の保守サービスです。（年間48,000円税別）
プレミアムサポート PLUS	プレミアムサポート契約に部品費用が無償となる保証を付加した保守サービスです。（発振管を含む全ての部品が対象）（有償:機種/出力毎）

形態	内容
オンライン（遠隔）	電話/メール/FAX/リモート接続を利用しオンラインでの対応をします
オンサイト（出張）	ユーザー様のご依頼により出張し、現地にて対応します（有償）

（対象）

対象	内容
ハード	レーザー加工機本体及び脱臭集塵機などの補機類で、弊社がご提供した製品
ソフト	（ドライバーソフト） 製品本体に標準添付するドライバーソフトです。対応するOSバージョンでのご利用を前提にサポートをご提供します （市販のソフトウェア） ※対象外 CorelDRAWやIllustrator等の市販のソフトウェアについては、レーザー出力に関連する操作や設定の範囲を超える詳細な使用方法については基本的にサポート対象外となります
パソコン	システムの一部として弊社にてご用にしたパソコンについては、保守/修理の対象となります。但し、Windows自体の操作方法や各種設定等については基本的にサポート対象外となります

※サポート対象外の内容について、成果の保証は出来かねますが、出来る範囲でサポート致します。都度ご相談下さい。

各種サポートサービスの詳細

弊社でご提供している各種サポートサービスは次の様になります。

(2019.09.01 現在)

(導入サポート)

機器の搬入設置から操作指導まで、システムの導入立ち上げ時にご提供している有償のサポートサービスです。国内全域をエリア分けし、地域ごとの料金をご案内しています。詳細は、別紙「セットアッププラン」をご参照ください

(運用サポート/オンライン)

機器導入後（導入サポート後）のシステム運用をサポートするサービスで、オンライン（遠隔対応）での提供となります

サポート対象

セットアッププランによる弊社の講習を受講された方若しくは相応のスキルをお持ちのユーザー様が対象で、短時間で解決可能な内容のもの

（但し、サポート内容のレベルにより、弊社がオンサイトによる対応が妥当と判断した場合にはオンラインでのサポートは出来ません）

サポート範囲と内容

弊社にて準備した、加工機本体及び添付のドライバーソフト、脱臭集塵機等の補機類、パソコン本体の使用法やレーザー加工システムの運用上のアドバイスとなります。（弊社からご購入の場合でも市販の一般流通ソフト等は対象外となります）

サポート費用

原則無償となります

(運用サポート/オンサイト)

機器導入後（導入サポート後）の運用をサポートするサービスで、オンサイト（現地出張対応）での提供となります

サポート対象

弊社ユーザー様の全ての方が対象です

サポート範囲と内容

弊社にて準備した、加工機本体、補機類、パソコン本体の使用法やレーザー加工システムの運用上のアドバイスとなります。（市販のソフトウェア等は対象外）

サポート費用

オンサイトでは「出張操作講習」にて対応いたしますが、その費用は導入時にご利用頂いているセットアッププランに準拠したエリア別料金となります

出張操作講習の料金

項目	料金
出張操作講習（1回当）	セットアッププラン（1日）の料金からセルフセットアッププランの料金を減じた金額

※本料金には、移動拘束時間の費用を含みます

※1回は基本的に1日行程で最大3時間の時間制となり、講習の内容や範囲を保証するものではありません

※本料金は、標準的な条件下での料金となります。交通の便や移動時間などの諸事情により、交通費、前後泊費用など、追加でご請求させて頂く場合や、講習時間を短縮させて頂く場合があります。

(障害サポート/オンライン)

機器導入後に発生する障害等の復旧をサポートするサービスで、オンライン（遠隔対応）でのご提供となります

サポート対象

弊社ユーザー様で、メカ的或いは電子的な機械修理に対する相応のスキルをお持ちのユーザー様全ての方が対象となります

（但し、弊社が内容によりオンサイトによる対応が妥当と判断した場合にはオンサイト対応とさせていただきます。また、全てユーザー様の自己責任となります）

サポート範囲と内容

弊社にて販売した、加工機本体、補機類、パソコン本体を対象に、オンラインによる障害判断や部品供給を通じてお客様ご自身で修理/復旧して頂きます

サポート費用

部品及び消耗品はご購入頂きますが、技術サポート費用は**原則無償**となります

(障害サポート/オンサイト)

機器導入後に発生する障害等の復旧をサポートするサービスで、オンサイト（出張対応）でのご提供となります

サポート対象

弊社ユーザー様の全ての方が対象です

サポート範囲と内容

障害サポート（オンライン）での対応が難しい場合には、ユーザー様現地へのお出張対応致します。また、各種点検サービスも対象となります

サポート費用

オンサイト（現地出張）での傷害サポートには、技術料等のサポート料金と、出張費用、部品費用等のその他に必要な費用が掛かります。（出張費用などは、お客様の所在地によって変わりますので予めご了承下さい）

オンサイト障害サポート料金

項目	金額	備考
技術料（時間単価）	14,000円	現地拘束時間 1 時間毎
移動拘束料（時間単価）	7,000円	弊社近い拠点（2拠点）より対応

その他に必要な費用

部品費用	部品価格	修理部品及び消耗品の代金
出張費用	実費相当額	交通及び宿泊等の出張に関わる費用

※時間単価の工数（時間）は1時間単位での切り上げとなります

※本料金は、標準的な条件下での料金となります。交通の便や一日の工数超過等の諸事情により、交通費、前後泊費用など、別途ご請求させて頂く場合があります。

プレミアムサポート 及び プレミアムサポート PLUS

オンライン対応のサポート費や補修部品費用が無償となる年間契約の保守サービス（有償）です。

プレミアムサポート

サポート対象

本契約を締結された弊社ユーザー様が対象です

サポート範囲と内容

（サポート費用優遇）

契約期間中に発生したオンライン対応の各種サポートサービスで、サポート費用が無償となります。（運用サポート/障害サポート）

- ・ 部品費用/出張費用は含みません
- ・ 年間2回まで（3回目以降は50%OFFとなります）（追加講習も含む）

（優先サポート）

オンライン障害サポートが必要な場合には、優先して対応します。

- ・ ご依頼後、即日～2営業日で優先的に対応します（※1）
- ・ 障害サポートが対象です

※1

- ・ 事前にオンラインによる障害診断の上、オンライン対応が必要と確認されてからの時間です
- ・ オンライン診断の結果、補修部品が欠品している場合には、入荷を待っての対応となる事があります
- ・ 天変地異や交通障害等の不可抗力により期日迄にサポートができない場合があります。

（代替機レンタルサービス）

万が一、障害の復旧に時間を要する場合には、代替機の貸出が可能です

- ・ 貸出機種については、同じ機種、出力がご用意できない場合は別の仕様となります
- ・ 貸出可能な台数には制限があり、開始時期、期間等ご要望通りとならない場合があります。
- ・ 借り受け期間中の管理責任は、お客様に帰属しますので、細心の注意を以て運用をお願いします（レンタル費用）

基本費用 セットアッププラン(1日)相当額
（搬出入に係る基本費用を含む）

期間料金 製品価格の2%相当額(10営業日毎)

ご加入可能時期

随時ご加入が可能です。ご解約後の再加入はできません。

- ・ 最長10年間まで更新が可能です
- ・ 中途加入の場合には、事前に定期点検及び修理（不具合があれば）の実施をお願いします（有償）

サポート費用

機種、出力を問わずに、設置場所別に1台毎の年間保守費用です

台数	年間
1台目	48,000
2台目以降	24,000

※複数台所有の場合には設置拠点毎にご契約



プレミアムサポート PLUS

サポート対象

プレミアムサポート契約に追加して本契約を締結された弊社ユーザー様が対象です

サポート範囲と内容

（部品費用無償サービス）

契約期間中に発生した障害復旧に要した部品費用が無償となります。

- ・ 部品費用（発振管を含みますが消耗は原則対象外）/出張費用は含みません
- ・ 使用上の瑕疵に起因する障害は対象外となります
- ・ 発振管/発振管以外に分類し夫々年間2回まで（3回目以降は50%OFFとなります）

（点検サービス）

ご契約を継続している間、契約から2年経過毎に1回の定期点検サービスをご提供致します。

- ・ 本サービスのご契約から2年経過以降に更新頂いた場合に適用となります
- ・ 契約期間中にサポートサービスを適用した場合には、その時点から2年経過以降に更新頂いた場合に適用となります
- ・ 出張費用は含みません

ご加入可能時期

随時ご加入が可能です。ご解約後の再加入はできません。

- ・ 最長7年間まで更新が可能です
- ・ 中途加入の場合には、事前に定期点検及び修理（不具合があれば）の実施をお願いします（有償）
- ・ ご導入から1年経過以降に中途加入頂く場合には、初回費用は2年分が必要となります
- ・ ご導入から5年経過後にご加入いただく場合、20%割引増しとなります

サポート費用

出力別の費用とシリーズ別の費用を合算した金額が年間保守費用となります

出力	年間	シリーズ	年間
30W	87,000	ZING	80,000
40W	98,000	LEGEND	100,000
50W	114,000	FUSION	120,000
60W	125,000		
80W	136,000		
120W	147,000		

※複数台所有の場合、1台毎にご契約

※機種、年式によっては追加費用が必要となる場合がありますので事前にご確認をお願いします。

モデルプラン例 (FusionPro32-60Wの場合)

プレミアムサポートPLUS 293,000円/年
 (内訳) プレミアム(1台目) 48,000円/年
 プラスシリーズ別 (120,000円/年)
 プラス出力別 (125,000円/年)