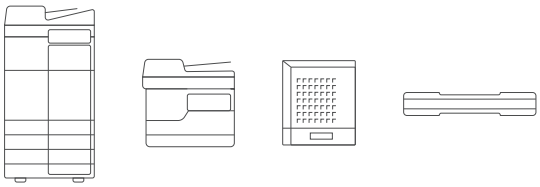
ムラテック デジタル複合機／ネットワークソリューション

保守サービスガイド

SUPPORT MENU LINEUP



https://www.muratec.jp/ce/

SUPPORT MENU LINEUP

製品導入後もより安心、より快適に。豊富なサポートメニューでお客様の円滑な業務遂行を

● カラー/モノクロ複合機 シリーズ

ムラテック MFPネットワークサポート

ムラテックMFP製品の豊富なネットワーク機能をより快適にご利用いただくために、遠隔＆訪問サポートを行う年間契約

24,000円／年(税別)

ヘルプデスク

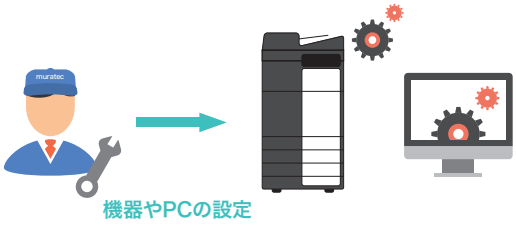
機器の設定や操作のリモート補助※1

- 共有フォルダーへのスキャン設定
- スキャン to E-mailの設定 など

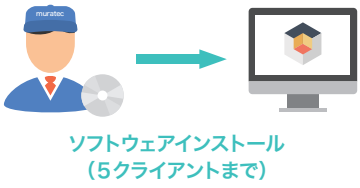
訪問メンテナンス(年3回まで)

機器本体およびクライアントPCの各種設定

- ペーパーレスFAXの設定
- インターネットFAXの設定
- その他Information server※2各種機能の設定 など



- プリンター/FAXドライバーのインストール
- その他付属ソフトウェアのインストール



● InformationGuard シリーズ

ムラテック IGサポート

InformationGuardをより安心、快適にご利用いただくために、遠隔＆訪問サポートを行う年間契約

24,000円／年(税別)

ヘルプデスク

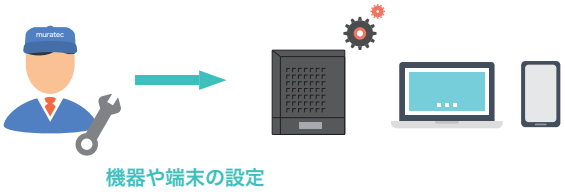
機器の設定変更のリモート補助および特定トラブル発生時の弊社からの状況確認※1

- 共有フォルダーのアクセス権限の変更
- ユーザーやグループの設定変更
- バックアップエラー発生時の状況確認 など

訪問メンテナンス(年2回まで)

機器本体およびクライアント端末の各種設定

- 付属/推奨ソフトウェアのインストールおよび環境構築※1※3
- リモートアクセスVPN設定※4※5 など



定期訪問メンテナンス(年1回)

機器トラブルの防止や正常稼働維持のための各種メンテナンス作業

- 機器の稼働状況の確認
- バックアップ設定と実行状況の確認
- ソフトウェアバージョンの更新 など

●契約期間は1年間で、MFPシリーズは設置後最長7年まで、InformationGuard／TM-BOXシリーズは同6年まで延長できます。
※1 お客様の環境によっては対応できない場合があります。 ※2 オプション ※3 推奨ソフトウェアの料金はサービス内容に含まれません。 ※4 インターネット接続モードの変更が必要な場合は別途「接続モード変更」
※5 本体と同一箇所にある端末に限ります。本体と異なる場所での設定は別途料金が必要となります。 ※6 機器本体に関する訪問メンテナンスは年5回までとなります。 ※7 宅配でのお届けとなります。

ムラテックがワンストップで支援します。

● TM-BOX
シリーズ

ムラテック オンラインサポート

TM-BOXを安心、快適にご利用いただくために、遠隔サポートを行う年間契約

12,000円／年(税別)

ヘルプデスク

機器の設定や操作のリモート補助およびトラブル発生時の障害切り分け※1

- アプリケーション制御やURLフィルタリングの設定
- アンチスパムのホワイトリスト設定
- モバイルアプリ「WatchTower」の設定 など

ムラテック オンサイトサポート

「ムラテックオンラインサポート」の内容に加え、訪問対応でさらに充実のサポートを行う年間契約

24,000円／年(税別)

ムラテック オンラインサポート

＋

訪問メンテナンス(年2回まで)

ヘルプデスクでは解決できないトラブル対応および機器本体の各種設定

- トラブル発生時の障害切り分け
- 機器故障時の修理または代替機の設置
- リモートアクセスVPN設定※4※5 など

定期訪問メンテナンス(年1回)

機器の稼働状況および各種設定の確認

料金が必要となります。

オフィスのIT機器やソフトウェアまでトータルケア ムラテックのフルサポートプランはこちら

● カラー/モノクロ複合機
InformationGuard
TM-BOX
各シリーズ

ムラテック ITサポート

左記の各種メニューに加え、PCなどオフィスのIT機器やソフトウェアの操作支援まで、遠隔＆訪問でトータルサポートを行う年間契約

48,000円／年(税別)

ムラテック MFPネットワークサポート※6
ムラテック IGサポート※6
ムラテック オンサイトサポート

＋

ヘルプデスク

各種ソフトウェアの操作支援およびPC周辺機器のトラブルシューティング

- PC、ルーター、Webカメラなどのネットワーク接続設定
- メール、Office、はがき作成ソフトなど各種アプリの設定や基本操作支援
- Web会議ソフト、地図サービスなど各種Webサービスのアプリ操作や利用方法案内 など

訪問メンテナンス(月1回まで)

ヘルプデスクで解決できないPC周辺機器トラブル発生時の訪問対応

代替機の貸出し

障害切り分けの結果、機器故障が原因だった場合代替機の貸出し(最大2週間)※7

- WindowsノートPC(Officeインストール済み)
- Androidタブレット
- 無線LANルーター
- FAX付電話機(子機1台付)
- スイッチングHUB

その他のオンサイトスポットサービス

PCやネットワーク周辺機器のお困りごと解決をサポートするスポット訪問サービス

項目		サービス内容	標準価格(税別) 基本料金	技術料金
PC関連	PCセットアップ	• 新品PCの開梱・設置・OS初期設定 • 起動に必要なアカウント設定およびライセンス認証の設定 • メールアカウント設定 • Officeのアクティベーション設定	9,000円	17,000円/台
	セキュリティソフトインストール	• 最新版ウイルス対策ソフトのインストールおよびユーザー登録等の設定		15,000円/3CL (4,500円/追加1CL)
	アプリケーションインストール	• PCまたはタブレットへのアプリケーションインストール(1アプリ)		5,000円/CL
タブレット関連	タブレットセットアップ	• タブレットの基本設定、Wi-Fi設定、メール設定(MDM設定含まず)		9,000円/台
ルーター設定	有線/無線ルーター設定	• ルーターおよびクライアント端末1台のインターネット接続設定 (PPPoE設定含む)		9,000円 (3,000円/追加1CL)
	アクセスポイント設定	• アクセスポイント1台の機器設定 (暗号化含む、クライアント端末の設定は含まず)		6,000円
LAN配線※1	LANケーブル配線	• LANケーブル基本工事(床上1フロア内)		12,000円/5m (4,000円/追加5m)
	モール設置	• 上記工事におけるモールの設置追加作業		2,000円/m
PCトラブルシューティング(1台)	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PCの動作回復 (データ・設定保護作業も含む)		50,000円
	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の削除および駆除(データ・設定保護作業も含む)		36,000円
	迷惑ソフトクリーンアップ	• PC起動の都度表示される迷惑ソフト(意図せず混入したソフト)の除去		24,000円
	システムクリーンアップ	• PCの動作を遅くしている原因(不要なソフト・スタートアップ等)の除去作業		16,000円
	リカバリー/OSクリーンインストールセット※2	• PCのリカバリーおよびWindows・Mac OS・LinuxなどOSのインストール • 必要なデバイスドライバーセットアップおよびOS初期設定		45,000円
		• 上記内容に加え、記憶媒体(HDDもしくはSSD)の交換		56,000円
	リカバリーオプション	• PCのリカバリー後、使用していた環境へ復旧する追加作業※3		30,000円
	PC起動復旧	• システムトラブル・ハードウェアトラブルが原因で正常に動かなくなったPCの復旧(データ・設定保護作業も含む)		50,000円
その他	延長対応※4	• お客様の都合により現地での待機や延長が発生した場合	4,000円/30分毎	
	キャンセル	• 作業日前日17時以降の日程変更またはキャンセルの場合	9,000円	

- サポート対象は弊社製品をご利用中のお客様のみとなります。
- 1回の訪問につき基本料金(9,000円)と、実施する項目の各技術料金を合算した金額を請求させていただきます。
- 離島・遠隔地等については別途交通・宿泊その他経費を請求させていただく場合があります。
- 対応時間は弊社営業時間内となります。

※1 LANケーブルやモール等使用する部材は料金に含みません。
※2 リカバリーメディアおよび記憶媒体の取り寄せには別途料金が必要となります。
※3 内容によっては対応できない場合があります。
※4 弊社スケジュールの都合上、待機できない場合があります。

製品の仕様・操作方法やアフターサービスに関するご相談は

インフォメーションセンター

フリーダイヤル **0120-610-917**

※電話番号をお間違えないようにご確認の上おかけください。

最新のカスタマーサポート情報はこちら

https://www.muratec.jp/ce/support/

最新のプリンタードライバーのダウンロード提供やチャットボットによるお問い合わせ対応など、常にタイムリーで適切なカスタマーサポートをお届けします。

●本カタログに記載されている製品は日本国内のみで設置できます。●本カタログに記載されている製品名または会社名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。●カタログに掲載の(全)価格に消費税は含まれていません。ご契約の際、消費税が付加されますのでご承知おき願います。●サービス内容は予告なしに変更する場合がありますので、予めご了承ください。●カタログの掲載の製品の色調は、印刷のため実物と異なる場合があります。

村田機械株式会社 情報機器事業部
ムラテックフロンティア株式会社
本 社/営業本部
〒612-8686 京都市伏見区竹田向代町136
TEL. 075(672)8136
https://www.muratec.jp/ce/

お問い合わせ先:

※このカタログの記載内容は2023年4月現在のものです。

KAMMSG-2043040502.5VT