



RIEDEL CARE SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Riedel Care は RIEDEL の製品とソリューションへの投資を保護するための追加サポートを提供するサービス・レベル契約のスイートです。3つの階層のサービス・レベル契約があり、機能、対応速度、価格に基づいて、お客様のビジネスに適したものをお選び頂けます。

RIEDEL のサービスとサポート

RIEDEL では、高度に訓練された技術サポート・エンジニアからなる専任のグローバル・チームを擁しており、技術的または運用的なあらゆる問題に対して 24 時間 365 日対応可能です。世界中に修理および在庫施設を配置しており、お客様の製品とソリューションの継続的な運用を保証します。

世界に広がるサービスとサポート

主な利点

- ・専任の熟練したグローバル技術サポート・チーム
- ・技術サポートへの 24 時間 365 日アクセス
- ・ソフトウェア・リリースへのアクセス
- ・グローバルな修理および部品交換サービス
- ・コミットされた対応時間
- ・RIEDEL ポータルへのアクセス
- ・RIEDEL ナレッジ・ベースへのアクセス



RIEDEL CARE

Standard / Enhanced / Premium

お客様の成功を支える3段階のケア・プラン。

Standard

Riedel Care のエントリー・レベル・プランです。製品に対する基本的なサポートを提供します。

週 5 日、8 時間の電話サポート（約束された応答時間）および、修理の迅速な対応時間が含まれます。また、ソフトウェアのメンテナンス・リリースにアクセスでき、製品を常に最新の状態に保つことができます。

Enhanced

より重要な運用環境向けに設計されたプランで、さらに高い優先度と包括的なサポート・サービスを提供します。

Riedel Care Standard の全内容に加え、より迅速な対応、先進的な部品交換、ならびに新機能や機能を追加したソフトウェアのアップデートおよびアップグレード・リリースが含まれます。

Premium

最も複雑または重要な運用環境向けに設計された、優先度の最も高い包括的なサポート・サービスを提供するプランです。

これまでのケア・プランの全サービスに加え、重大な問題解決のためのオンサイト支援、最新の機能を含むソフトウェア・アップグレード、RIEDEL からシステム全体として購入したサード・パーティ製品へのサポート、そして定期的なサービス・レビューが追加されます。

Riedel Care

| 機能 | SLAなし | STANDARD | ENHANCED | PREMIUM |
|---|-------|----------|----------|---------|
| 電話サポート 8×5 (週 5 日、8 時間) | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ |
| 電話サポート 24×7 (年中無休) | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| 電子メールによるサポート | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ポータル・サポート | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ソフトウェア・メンテナンス・アップデート (バグ修正 v1.0 → v1.1 等) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ソフトウェア・バージョン・アップグレード (例: v1.0 → v2.0) | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| リモート・ダイヤルイン・サポート | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| オンサイト・サポート (緊急対応) * | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ |
| 修理 | 固定価格 | ✓ 含む | ✓ 含む | ✓ 含む |
| ナレッジ・ベース | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 年次オンサイト・システム・チェック | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ |

| 反応時間 | | | | |
|---|----------|--------|--------|--------------------|
| 緊急、重要度高 | ベストエフォート | 4 時間 | 1 時間 | 30 分 |
| 重要度中・低 | ベストエフォート | 2 営業日 | 翌営業日 | 当日 |
| ポータルまたはメール応答時間 (すべての重大度について) | ベストエフォート | 2 営業日 | 翌営業日 | 当日 |
| 重要遠隔ダイヤルイン・サポート応答時間 | — | — | 4 時間 | 2 時間 |
| 重要現場対応時間 | — | — | — | 24 時間以内に派遣 (手配) 開始 |
| ハードウェアの事前交換 [Advanced Exchange] または修理時間 | ベストエフォート | 20 営業日 | 15 営業日 | 10 営業日 |

* オンサイト・サポートは電話および遠隔ダイヤルイン・サポートでもシステムが復旧しない場合に提供されます。



Riedel Communications Japan 株式会社
150-0045 東京都渋谷区神泉町 8-1
フォーラム渋谷神泉 6F
Phone: 03-6233-7673

2026-05 (JP)

Japanese Translation © 2026 Riedel Communications Japan