

2012年1月4日

お客様各位

株式会社サーフボード
代表取締役 田嶋節和

サービス一部有料化とサポートサービス開始のお知らせ

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

さて、昨今のホームページを取り巻く環境は、facebook や Google+といったソーシャルサービスの台頭、スマートフォンやタッチ PC といった新デバイスの普及など急激に変化しています。加えて、サーバーへのサイバー攻撃も年々高度化・増加しており、サイトの機能維持や改善にかかる作業もますます高度化・複雑化してきています。

こうした状況を鑑みまして、弊社のサービス体系を下記のように一部見直すことになりましたのでお知らせいたします。これらの変更やサービスは 2012 年 1 月 20 日から開始させていただきます。

何とぞご理解・ご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

1) 緊急作業の一部有料化

突発的な緊急作業をご依頼いただいた場合、特急対応料金として当該作業費に 30%の特別作業手当てを上乗せさせていただきます。ご依頼時に特急対応希望とお伝え下さい。尚、あらかじめ作業スケジュールを連絡いただいている場合はこれに該当しません。

また、作業規模・混雑状況によっては必ずしもご希望に添えない場合もございますのでご了承下さい。

【特急対応料金に該当する具体的事例】

- ① 災害発生やその他緊急時における、会社対応方針などの Web ページでの告知についての依頼
- ② サイバー攻撃などにより Web サーバー内のコンテンツの書き換え等での対応依頼
- ③ キャンペーン・イベント開催日直前に告知などの Web ページの追加更新依頼

2) 事前調査の有料化

納品検収後のサイトまたは機能について、仕様追加・変更時または不具合発生時の調査作業（工数お見積もり作業を含む）を有料（一律 10,500 円/回）とさせていただきます。見積有効期限はご提出後 3 週間以内とし、その期間内で調査した内容の作業をご依頼いただいた場合は、その作業料金から調査費相当分を相殺させていただきます。

【有料化になる具体的事例】

- ① サイバー攻撃などにより Web サーバーに被害が発生した場合の復旧調査
- ② Web サーバーやメールサーバーの突発的な何らかの障害に関する調査（弊社原因の障害は除く）
- ③ ショッピングカートシステム、お問合せ入力フォーム、CMS や Blog 等コンテンツ更新システムの仕様変更依頼に関する工数調査
- ④ 弊社以外の他社（さくら、ファーストサーバー、かごや、OCN など）Web サーバーをご利用の場合、それらサーバーの OS やプログラム（PHP 等）のバージョンアップに対応した、プログラムないしコンテンツの動作確認や修正に関する調査
- ⑤ Web サイトのデザイン変更、SNS プラグイン追加などの工数調査
- ⑥ アクセスログ解析ツールを導入する場合の、サイト修正に関する調査
- ⑦ Web ブラウザのバージョンアップや新たなブラウザでのページデザインの表示確認と調査

3) サポートサービスの開始

前項 2) の発注前事前調査の有料化に伴い、定額課金型のサポートサービスを開始いたします。サポートサービスは以下の項目について定額（5,250 円/月 契約期間は年単位）にて提供いたします。

- ① 発注前事前調査の無料対応（1 回/月）
- ② Web サイトの電話相談やサポート（2 時間程度/月）

尚、本サポートサービスは弊社制作の Web サイトに限り有効とさせていただきます。サポートサービスをご希望の場合は、弊社営業担当までご連絡お願いいたします。

敬具