

ウェブサイト運用サポート新プラン

見守りプラン

(対応範囲・運用ルール・免責)

適用開始: 2026年4月1日 / 版: 2026年4月版(第1版)

本資料は、料金体系・対応範囲・免責・運用ルールをまとめたものです。ご不明点があればお気軽にご相談ください。

1. 基本方針(サービスの考え方)

安定した運用を継続するため、月額サービスは「体制(一次対応+予防保守)」を中心に構成し、更新・改修などの作業は必要に応じてスポットで対応します。
契約名義・権限・バックアップ・管理情報の整理(BCP)は、お客様の資産保全の観点から重要事項として扱います。

詳細資料_運用サポート新サービス_お客様向け_免責・運用ルール

2. サービスメニューと料金(税別)

2-1. 月額プラン(WordPressサイト 1本あたり)

プラン名: 見守りプラン 月額 7,000円 / サイト (追加 月額 2,500円 / サイト)

概要(要点)

- バックアップ取得 → Googleドライブ格納(共有)
- 稼働確認 / 障害一次対応 / 注意喚起 / 一次受付(状況整理・方針提示まで)
- 運用維持のための保守更新(WordPress本体 / テーマ / プラグインのアップデート、互換性確認を含む)
- オンライン相談チケット: 30分×1枚(当年度内)
- 管理情報まとめシート(資産管理台帳)の更新(既存の管理情報がある前提)

主な免責・注意(重要)

- バックアップは「データ取得・共有」を目的とするもので、完全性・最新性・復元性(必ず戻せること)を保証しません。
- 本番環境への復旧作業(実際に戻す作業)、緊急復旧の実作業、移設・再発防止の実装等は月額に含みません(別途スポット)。

- サーバー設定に関わる更新(例:PHPバージョン変更等)は、影響範囲を確認のうえ**個別にご案内(必要に応じてスポット)**となります。
- 相談チケットは当年度内利用(繰越なし)。未使用分の返金・値引きはありません。

2-2. 追加費用が発生しやすい作業(スポット例)

以下は代表例です(抜粋)。内容に応じて、事前に概算をご案内します。

- ページ更新・文章差し替え・画像差し替え・バナー作成、機能追加、フォーム改修
- WordPress/PHP等のバージョンアップに伴う調整作業
- 本番復旧、移設、復旧後の再発防止の実装
- 操作レクチャー(伴走支援)、業者引継ぎ同席、資料作成
- 追加相談(30分単位)(詳細:<https://trustlab.jp/ticket>)

(スポットは個別見積にて提示)

3. 特典(移行サポート／期間限定)

※本特典は「ご案内内容でのご合意継続」を前提に、移行時のご負担を抑えるためのものです。

- 特典① 合意継続特典(移行時の負担軽減)
- 特典② WP複数契約特典(該当時)
- 特典③ チケット1枚追加特典(合計60分:初期相談・状況整理・方針確認向け)
- 特典④ 「デジタル資産 まるごと棚卸し相談」特典(初年度限定／チケット時間内で実施)
- 特典⑤ 管理情報まとめシート作成特典(該当時:未作成の場合の初回作成)
 - ※作成後の「更新」は見守りプラン標準範囲

適用期限:2026年4月10日まで

(期限以降は、特典条件の再提示・再計算となる場合があります)

4. 請求・支払い・運用ルール

- 適用開始日(サービス提供基準):2026年4月1日
 - 請求は原則として既存の請求サイクル(請求月)を維持し、請求書に対象期間を明記します。
 - 支払い方法(口座振替／振込／月払い・年払い等)は、現契約状況を踏まえ個別にご案内します。
 - 停止をご希望の場合は、サービス終了希望日の1か月前までにメールにてご一報ください。
 - 日割り・返金はいりません(前払い分がある場合も同様)。
-

5. 対応範囲の明確化(トラブル予防)

5-1. 「一次対応」の定義

「一次対応」は、速やかな復旧に向けた“状況整理と方針提示”を指します。実作業(本番復旧・実装等)は含まれません。

5-2. 月額に含まれないもの(再掲)

- 本番復旧・移設・改修・制作などの実作業
 - 大幅な更新作業、機能追加、フォーム改修、デザイン変更
 - PHP等の環境変更に伴う個別調整作業
 - 相談チケット(30分×1枚)を超える追加のご相談・サポートは、追加チケットにて承ります(詳細:<https://trustlab.jp/ticket>)
-

6. Googleドライブ共有の取り扱い(バックアップ)

バックアップデータの共有は、セキュリティを重視し、制限付きで運用します。

- 共有は「合意後」に実施(継続のご返信受領後)。共有先メールアドレスを確認します。
 - 共有設定は「制限付き(特定ユーザー)」かつ「閲覧者」を基本とします。
 - 共有期間・運用(例:共有停止の取り扱い等)は、個別の運用に合わせてご案内します。
 - ダウンロード後の保管・管理(第三者共有防止、紛失・漏えい対策等)はお客様の責任範囲です。
-

7. 停止(解約)時の取り扱い

停止をご希望の場合も、トラブル防止のため必要事項を確認し、手続きを進めます。

- 停止希望が来たら、まずは無料で「終了内容の確認」(停止日、公開停止/削除、バックアップ要否、契約名義等)をメールで確認します。
 - 公開停止・完全削除の実作業、バックアップ作成/受け渡し、移管・名義変更、引継ぎ同席等は原則有料(スポット)です。
 - 復旧不可の操作(完全削除等)は、事前に書面(メール)で最終確認を取ってから実施します。
-

8. 付録:よくある質問(短縮)

Q:バックアップがあれば必ず戻せますか？

A:いいえ。復元性の保証はありません。必要に応じて、復旧対応はスポットでご案内します。

Q: 共有されたデータは、こちらで保管が必要ですか？

A: はい。ダウンロード後の保管・管理はお客様の責任範囲です。

Q: 更新を少しでもお願いしたい。

A: スポット(30分単位)で対応します。内容により事前に概算をご案内します。

(詳細:<https://trustlab.jp/ticket>)

トラストラボ株式会社
代表取締役 河合 里美