

2008/1/1

お客様各位

日本ストラタステクノロジー株式会社
営業本部 サービス推進部

ストラタス ftSever 保守サービス発注に関するご案内

拝啓、貴社ますますご盛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賜り厚く御礼申し上げます。

弊社では原則、機器納入・設置直後からの保守サービスの開始を推奨、ご発注のお願いをしております。しかしながらご発注を頂くまでに数カ月を要するケース、若しくは保証期間を過ぎての発注や、契約更新の手続き遅延の結果、サービスの中断後に発注されるケースがございます。

そこで、すべてのお客様に公正で適切なサービスを提供する為に、弊社として、下記のとおり、保守サービスに関して前提条件をご提示申し上げるとともに、保守サービスの発注が適格か否かの判断を明確に実施させて頂くこととなりました。

今後とも一層お客様にご満足頂けるサービス品質の向上、充実を図る所存でございますので、何卒ご理解下さいませよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具

-- 記 --

1. 保守サービス発注に際しての前提条件
新規発注の場合：すべての機器が保証期間中であること。
保守サービス継続の発注の場合：サポート期間に空白期間がないこと。
2. 上記前提条件が満たされていない場合の対応
保守サービスの発注をお請けする前にインスペクション^{注1}を実施する。
 - ・ 弊社若しくは弊社のサービスパートナーのエンジニアがインスペクションを有償で行い、機器が正常に稼働していることを確認、適格と認証する。インスペクションの結果、機器に障害が有り、パーツ交換が必要な場合、有償にて機器を修復した後、適格と認証する。
保守サービスは、適格と認証した期日から開始され、認証日より 30 日以内に保守

サービスの発注が必要となる。

注1.

インスペクション作業に関して

・オンサイト作業

- 目視によるLED等の状況確認
- 弊社機器管理ツールによる稼働確認
- ログの収集

・オフサイト作業

- 収集したログの解析

・作業費用 ¥200,000.(別途交通費、移動費用は実費精算)

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

日本ストラステクノロジー株式会社 サービス推進部

TEL:03-3234-5530

FAX:03-3234-0180