



2018 年 10 月 1 日

お客様各位

日本ストラステクノロジー株式会社
カスタマーサービス本部 サービスビジネス部

ストラタス ftServer 保守サービスご発注に関するご案内

拝啓 貴社益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、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。然しながら、ご発注を頂くまでに数ヶ月を要するケース、若しくは保証期間を過ぎてのご発注や契約更新のお手続き遅延の結果、サービスの中断後にご発注されるケースがございます。

そこで、全てのお客様に公正に適切なサービスを提供する為に、弊社と致しましては、下記の通り、保守サービスに関しまして前提条件をご提示申し上げますと共に、保守サービスのご発注が適格が否かの判断を明確に実施させて頂くことしております。

今後ともより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、何卒ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

1. 保守サービスご発注に際しての前提条件

- ① 新規ご発注の場合 : 全ての機器が保証期間中であること。
- ② 保守サービス継続のご発注の場合 : サポート期間に空白期間が無いこと。

2. 上記前提条件が満たされていない場合の対応

- ① 保守サービスのご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。
- ② インスペクションの結果、機器に障害があり、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。
- ③ 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
保守サービスのご発注が必要となる。



注 1.

インスペクション作業に関して

- オンサイト作業
 - 外観点検(目視・LED 等の状況確認)
 - 弊社機器管理ツールによる稼働確認
 - ログの確認・収集
- オフサイト作業
 - 収集したログの解析

作業費用：¥200,000.-（交通費、移動費用は別途実費精算）

■本件に関するお問い合わせ先

日本ストラタステクノロジー株式会社

カスタマーサービス本部 サービスビジネス部

TEL:03-3234-5506

FAX:03-3234-6733