

FullExpress, FullCare

保守サポートメニュー

お客様のコンピューティング環境にあわせた総合的なサポートを提供

日本 SGI は、お客様の運用環境に最適なサポート体制をご利用いただけるよう、ハードウェアからソフトウェアまでを総合的にカバーする 2 種類の保守サービスメニューをご提供します。

特長

- － ハードウェアからソフトウェアまでをカバーする総合的なサポート
- － お客様のニーズにあわせたサポート時間の設定が可能
- － サポート契約を結ばれたお客様への優先的な対応をお約束
- － サポートコストの固定化
- － 確立されたサービス方式によるサポートの価値と信頼性を実現

	FullExpress	FullCare
サポート受付時間帯	月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 ※1	
ハードウェア・メンテナンス ※2	4時間以内着手	翌営業日着手
技術的なご相談	○	○
ソフトウェア・アップデート	○	○
オンライン・サポートツール	○	○
定期点検	○	○
ハードウェア・メンテナンス対応時間の延長 ※2	オプション	オプション

※1：祝祭日および年末年始（12月30日～1月4日）は除きます。

※2：FullExpress サポートおよびオプションサービスは、保守サービス対象製品の設置場所によりハードウェア・メンテナンス着手時間を保証することができない場合がありますので、事前にご確認ください。



ハードウェア・メンテナンス

お客様からの不具合発生のご連絡にもとづいて、不具合個所の切り分けを行います。

その結果、お客様先(保守サービス対象製品設置先)で復旧作業を行う必要があると日本SGIが判断した時点から、FullExpressは4時間以内、FullCareは翌営業日に、サポートエンジニアがお客様先に伺い、不具合箇所の修理・交換作業を開始します。

※保守サービス時に必要となる部品や作業料金はすべて保守サービス契約料金に含まれます。

※保守サービスで交換された部品は日本SGIの所有物となり、作業終了後に回収いたします。

※交通事情や天候など諸事情により、修理・交換作業の着手時間内にハードウェア・メンテナンス作業を提供できない場合もあります。

技術的なご相談

日本SGIカスタマーサポートセンターでは、保守サービス対象製品に関するさまざまなご相談を電話・電子メールにて受け付けています。不具合発生のご連絡はもちろん、基本的な操作方法やお客様がシステム運用時に直面する問題についてのご相談を承り、適切な解決策を提案します。

ソフトウェア・アップデート

保守サービス対象製品に含まれるOSやオプション・ソフトウェアのアップデート版を提供します。

オンラインサポートツール (Supportfolio Online)

SGI製品の技術情報や技術文書などの検索や参照、また、SGI製ソフトウェアのパッチのダウンロードを Supportfolio Online から提供します。

定期点検

ご購入いただいた製品が正常な稼働状態を保つよう、保守サービス対象製品の動作確認など年1回点検を行ないます。このサービスの対象機器については、<http://www.sgi.co.jp/support/service.html> をご参照ください。

※ハードウェア・メンテナンス作業や定期点検作業の保守サービス作業終了後には、作業完了報告書(サービスレポート)を提出します。

オプションサービス

基本サービスに加え、よりお客様の希望されるサポート体制にお応えできるようオプションサービスをご用意しています。

ハードウェア・メンテナンスの対応時間帯の延長

基本サービスのサポート時間である週5日間、1日8時間(5x8サポート)を週7日間、1日24時間(7x24サポート)まで延長することができます。次の5種類の時間帯から選択することができます。

	対応日	対応時間	祝祭日・年末年始対応
【基本サービス】			
週5日間 1日8時間(5x8)	月曜日から金曜日	午前9時から午後5時まで	×
【オプションサービス】			
週5日間 1日12時間(5x12)	月曜日から金曜日	午前9時から午後9時まで	×
週5日間 1日24時間(5x24)	月曜日から金曜日	午前9時から翌午前9時まで	×
週7日間 1日8時間(7x8)	月曜日から日曜日	午前9時から午後5時まで	○
週7日間 1日12時間(7x12)	月曜日から日曜日	午前9時から午後9時まで	○
週7日間 1日24時間(7x24)	月曜日から日曜日	午前9時から翌午前9時まで	○

※FullExpressサポートおよびオプションサービスは、保守サービス対象製品の設置場所によりハードウェア・メンテナンス着手時間を保証することができない場合がありますので、事前にご確認ください。

※年末年始は12月30日～1月4日です。

日本SGI株式会社

〒150-6031 東京都渋谷区恵比寿4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー31階

<http://www.sgi.co.jp>

本 社 TEL : 03-5488-1811 (大代表) FAX : 03-5420-7201
 西 日 本 支 社 TEL : 06-6479-3918 (代表) FAX : 06-6479-3919
 中 部 支 社 TEL : 0565-35-2561 (代表) FAX : 0565-35-2189
 つくば・東北事業所 TEL : 029-858-1551 (代表) FAX : 029-858-1071
 東 北 営 業 所 TEL : 022-221-2301 (代表) FAX : 022-221-2304
 北 海 道 営 業 所 TEL : 011-708-1511 (代表) FAX : 011-758-2789

©2011 SGI Japan, Ltd. All Rights Reserved.

仕様は予告なしに変更される場合があります。SGI, SGI のロゴマークは日本SGI株式会社の登録商標です。その他の会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。(06/2011)



日本SGIは地球環境に優しい企業へ

このカタログは、環境に配慮した植林木を使用しております。
 日本SGIは様々なソリューションの提供を通じてお客様の製品の開発・設計の過程において発生する紙や燃料等の資源消費量やCO2排出量の低減を行い、省資源、省エネルギー化に貢献しています。