

関係者各位

アイビーソリューション株式会社
IBS 製品サポートオンサイト保守サービス提供予定のお知らせ

拝啓

平素より格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。

このたび、弊社より表題の件について、以下の通りご案内申し上げます。

敬具

記

1. 概要

弊社製品に対してオンサイト保守サービスの提供を行います。

これまでの代替機配送サービスや技術サポートなどの基本保守サービスに加え、製品設置先に技術者を派遣して、故障機と代替機の交換、設定情報の復旧を行うオンサイト保守サービスを提供します。

対象製品やサービスメニュー、提供時期などについては下記の通りです。

2. 対象製品

サポート・サービスを提供する製品です。

製品	基本保守	オンサイト保守
GoNET	○	－ ※1
GoRAD	○	○

※1…今後対応を検討

3. サポート・サービス内容

サポート・サービス内容です。

	代替機配送 サービス	技術 サポート	ファーム ウェア提供	現地交換 サービス	代替機 セットアップ
基本保守	○	○	○	－	－
オンサイト保守	－	－	－	○	○

4. サポート・サービスメニュー

サポート・サービスメニューです。

	基本保守	オンサイト保守		
		ブロンズ	シルバー	ゴールド
サポート窓口	当社サポート窓口	委託先サポート窓口		
受付時間	平日 9:00-17:00	平日 9:00-17:00	平日 9:00-17:00	24 時間 365 日
オンサイト 対応時間	—	翌営業日以降の 平日 9:00-17:00	全日翌日 平日 9:00-17:00	全日 0:00-24:00 6 時間駆け付け目標
技術サポート	○	—		
一次切り分け	○	※1		
代替機配送	○	—		
代替機設定復旧	—	○		
オンサイト 技術者派遣	—	○		
オンサイト 機器交換	—	○		

※1…別途チェックリストをもとに判断

5. サポート・サービス開始日程

本サポート・サービスの開始日程は以下の通りです。

リリース日：2025 年 04 月 01 日

6. 最後に

本内容につきまして、予告なく変更される場合がございますことを予めご了承ください。

また、本件に関するお問い合わせや詳細情報が必要な場合は、以下のお問い合わせフォームからお気軽にご連絡ください。

[お問い合わせフォーム]

<https://www.ib-sol.co.jp/contact/>

何卒よろしくお願ひ申し上げます。

以上