

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開始のお知らせ

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開始いたしましたのでご案内申し上げます。
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. サポート・サービス内容

サポート・サービス内容です。

		提供プラン	
		A (Basic)	B (Advanced)
基本保守サービス	・代替機配送サービス ・技術サポート ・ファームウェア提供	○	○
オンサイト保守サービス	・現地技術者派遣 ・現地交換サービス ・代替機セットアップ	—	○

3. 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

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	東芝 IT サービスサポート窓口		
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 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	○	－		
代替機配送	○	－		
一次切り分け	○	○ ※1		
オンサイト 技術者派遣	－	○		
オンサイト 機器交換	－	○		
代替機設定復旧	－	○		

※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 05 月 1 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/>

何卒よろしく願い申し上げます。

以上