

メトローム ソフトウェア保守契約サービス



ソフトウェアの安全と快適な動作環境のために

メトローム ソフトウェア保守契約サービス – 価値ある投資

02

メトローム ソフトウェア保守契約サービスは、メトローム 装置の保守契約サービスを補完するサービスです。お使いのメトローム分析システムのハードウェアには定期的なメンテナンスが必要です。装置を何年も使い続けると構造部分に損耗の兆候が現れ、電気接点が腐食したり、モーターが経年劣化の症状を示すようになります。

では、ソフトウェアの場合はどうでしょうか？ 厳密に言えば、ソフトウェアは経年劣化しません。しかし、ソフトウェアのパフォーマンス、ひいてはシステム全体のパフォーマンスは、年数と共に下がってきます。そうした症状は、ご家庭のパソコンでの経験からご存じのことでしょう。アップデートを定期的に行わず、古いファイルやプログラムを削除しないでおくと、パソコンの動作は遅くなり、取り返しのつかないデータ消失のリスクが生じます。

家のパソコンならイライラだけで済んでも、ラボでは深刻な問題になりかねません。定期的なメンテナンスを受けていないシステムは、安全性の面でリスクを抱え、品質と生産性の両方に悪影響を与えます。つまり、お使いの分析システムのハードウェアにあてはまることは、ソフトウェアにもあてはまります。定期的なメンテナンスはシステムの最適な稼働性と最大のパフォーマンスを保証します。

メトローム ソフトウェア保守契約サービスを導入されますと、はじめから安全対策がおこなえます。分析システムは最高の性能で働き、ダウンタイムは最小限に抑えられ、データ消失のリスクもなくなるといった大きなメリットが得られます。

メトローム ソフトウェア保守契約サービスのメリット

- ✓ **システムをいつでも最高のパフォーマンスに**
定期的なソフトウェアメンテナンスにより、いつでも最適なパフォーマンスを保証します。
- ✓ **リスクの低減**
万一、コンピューターシステムに不具合が生じても、完全なバックアップデータがあるので安心です。
- ✓ **コストを予算化**
メトローム ソフトウェア保守契約サービスにご加入いただきますと、保守・サービスにかかる費用が定額払いとなるため、予算化でき、想定外の出費を抑えることができます。
- ✓ **万一の故障時でも迅速な対応**
万一不具合が発生した場合でも、電話1本で専門的な支援が受けられます。有資格の専門技術サービススタッフを派遣して対応させていただきます。
- ✓ **リモートサポートサービス**
メトロームのリモートサポートサービスにより即座にサポートが受けられ、大幅な時間の節約になります。



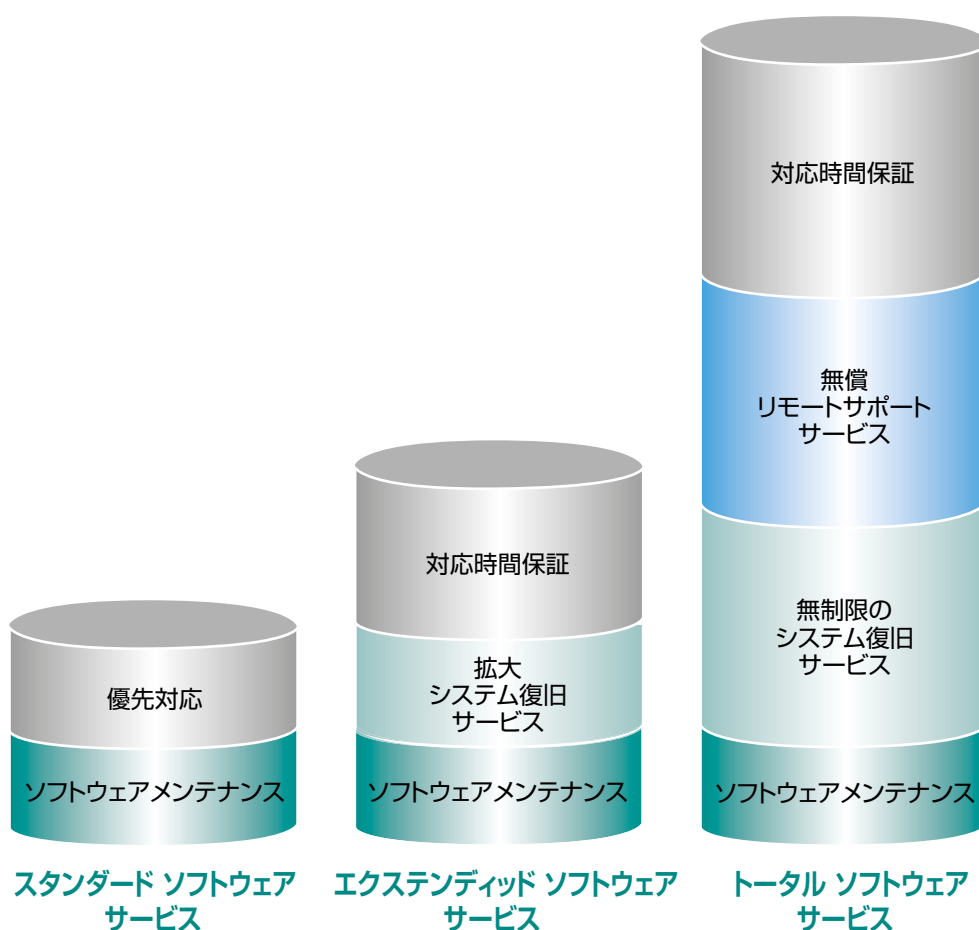
メトローム ソフトウェア保守契約サービス – お客様のニーズに合わせてサービスを提供

ソフトウェアメンテナンスでシステムのパフォーマンスをいつでも最高の状態に

ラボで得られたデータはすべて、ソフトウェアシステムによって評価され、組織化され、管理されなければなりません。データ量が増えてゆくに連れて、ソフトウェアの動作が遅くなったり、使い勝手が悪くなることがあります。

まさにそうした問題を回避するのが、ソフトウェアの定期的なメンテナンスサービスです。さらに、メンテナンスごとにデータは完全にバックアップされますので、もしハードドライブが壊れても、データの喪失を避けることができます。不要になった古いデータはアーカイブ化して無駄な《お荷物》をなくせます。これらの作業によりシステムのパフォーマンスが向上するだけでなく、分析システムの信頼性も向上します。

ソフトウェアメンテナンス
• 完全なデータバックアップとチェック
• 最適化と不要なデータの消去
• メトロームの診断項目に従ったソフトウェアメンテナンス
• 実行したメンテナンス内容を完全に文書化して専用レポートを作成





メトローム ソフトウェア保守契約サービスの概要

	スタンダードサービス	エクステンディッドサービス	トータルケアサービス
訪問定期点検	●	●	●
証明書発行	●	●	●
システム復旧サービス	割引料金にて対応	1回目は無償対応 2回目以降は割引料金	無償対応回数無制限
「TeamViewer」による リモートサポート*	割引料金にて対応	1回30分までの無償対応 2回目以降は割引料金	無償対応回数無制限
対応までの時間** 電話、メール、インターネットによる サポート	1営業日以内	1営業日以内	4時間以内
技術サービススタッフの派遣	優先的に対応	原則48時間以内	最大48時間以内

* ご利用可能な環境の場合に限ります。

** 土日及び祝日とメトロームジャパンの定める休業日を除く月～金曜日の営業時間内とします。

必要なときにいつでもサポート

メトローム ソフトウェア保守契約サービス – 安心のためのセキュリティ

メトローム ソフトウェア保守契約サービスは、訓練を受けた有資格の技術サービススタッフが行います。あらゆるメトローム ソフトウェア保守契約サービスの中核にあるのは、明確に定められた手順に基づく定期的なシステムメンテナンスです。メンテナンスから次のメンテナンスまでの間にシステムに問題が発生した場合、トータルケアサービスを結ばれたお客様へは当社の技術サービススタッフが48時間以内に訪問して問題解決にあたります。

メトローム ソフトウェア保守契約サービスは、いつでも、また全てのメトローム装置についても結ぶことはできませんが、装置ご購入当初からのご契約をお勧めします。それにより使い始めたその日からシステムは保護され、その先何年もメトローム分析システムを最適な状態で安心してお使いいただけます。

05



スタンダードソフトウェアサービス – 手頃な価格で利用できる基本パッケージ

06

どのタイプのメトロームソフトウェアサービスも基本は年1回のソフトウェアメンテナンスで、これにはバックアップ、データ管理、すべてのメンテナンス作業の詳細な記録文書作成が含まれます。

スタンダードソフトウェアサービスが提供する内容	お客様のメリット
トレーニングを受けた資格を有する技術サービススタッフによる年1回現地でのソフトウェアメンテナンス	定期的なソフトウェアメンテナンスにより、システムの信頼性と最適なパフォーマンスを確保
完全なデータバックアップとチェック	データの整理とアーカイブ化することでシステム負荷を軽減し、常にデータの利用が可能な状態に
割引料金にてシステム復旧作業	メンテナンスコストの予算化と万一コンピュータに問題が発生した際の復旧費用の節約
全てのメンテナンス作業について完全文章化して提出	監査に向けた万全な準備
緊急時には優先的に現地でサポート対応 1営業日以内に電話、e-メール、またはリモートサポートにて対応	より迅速な対応と問題解決、ソフトウェアの停止期間を最短化

- ✓ **システムメンテナンス**
ソフトウェアのパフォーマンスを保証するため、古い情報を最適化あるいはアーカイブ化します。
- ✓ **データ管理**
年1回のソフトウェアメンテナンスの際にデータの完全バックアップを実行し、不要になっているデータはアーカイブ化して、ご要望に応じてしかるべきメディア(DVDやスティックメモリーなど)に保存します。
- ✓ **詳細な文書化**
実行したメンテナンス作業はすべて《ソフトウェアメンテナンス記録》文書にて詳細に記録し、監査に向けた完全なトレーサビリティを提供します。
- ✓ **サポート体制**
トレーニングを受けた有資格技術サービススタッフからのサポートは、メトロームソフトウェア保守サービスサービスの重要な要素です。ご契約内容に基づき、お客様からのご要望は優先的に対応させていただきます – つまり、対応にかかるまでの時間が保証されています。

エクステンディッドソフトウェアサービス – リモートサポートとデータリカバリーを含むパッケージ

エクステンディッドソフトウェアケアは、システムが連続使用されている場合や、マルチシフトもしくはマルチプロセス環境で使用されている場合に適したサービスです。スタンダードソフトウェアサービスのサービス

内容に加えて、1年につき出張でのシステム復旧1回と30分のリモートサポートサービス1回が無償で受けられます。その他のサービスは割引価格で提供されます。

スタンダードソフトウェアサービスに加えて、 エクステンディッドソフトウェアサービスが提供する内容	お客様のメリット
現場でのシステム復旧1回	システム障害時でこわむるリスクの低減 追加サポート発生時のコストを低減
リモートサポートが30分1回無料 その他のサポートは割引料金で対応	コストの削減
緊急時には通常48時間以内に現場にてサポートを提供 1営業日以内に、電話、e-メール、またはリモートサポートにて対応	より迅速な対応と問題解決、ソフトウェアの停止期間を最短化

トータルソフトウェアサービス – 最大限のサポートサービスを提供するパッケージ

トータルソフトウェアサービスは、お客様のソフトウェアに最大限のセキュリティを提供し、また問題が発生した場合には可能な限り迅速な専門的支援をお約束します。緊急時には当社の技術サービススタッフが48時間以内に現場へお伺いします。

お客様からのお問い合わせ – 電話、e-メール、リモートサポートのいずれかの手段によるもの – については、4時間以内に対応いたします。

エクステンディッドソフトウェアサービスに加えて、 トータルソフトウェアサービスが提供する内容	お客様のメリット
有資格の技術サービススタッフによる現地でのシステム復旧サービスを無制限で利用	ソフトウェアに関わるリスクを完全に保証 費用を100%確実に把握し予算化！
リモートサポートサービスを無制限で利用	コストの削減
緊急時には通常48時間以内に現場にてサポートを提供 4時間以内に、電話、e-メール、またはリモートサポートにて対応	より迅速な対応と問題解決、ソフトウェアの停止期間を最短化 対応時間の保証と迅速な問題解決 最大限のセキュリティと安心を確保

www.metrohm.jp



メトロムジャパン株式会社

本社 〒103-0015
東京都中央区日本橋箱崎町30-1
タマビル日本橋箱崎8階
TEL 03-5642-6143 (サービス部)
FAX 03-5642-6142

大阪支店 〒541-0047
大阪市中央区淡路町3-1-9
淡路町ダイビル5階502C
TEL 06-6232-2311 FAX 06-6232-2312
e-mail metrohm.jp@metrohm.co.jp