

オプションサポートサービス

# MIRIMIS



Integration for Micro Systems

## オプションサポート概要

弊社製品は世界中のいかなる場所でもご使用いただいても、その機能を保証できるオプションサポートサービスをご用意しております。

装置ご購入時に付帯される標準サポートのほか、遠隔地、特に外国において装置をご利用される場合にもその機能を保証できるサポートサービスをご提案いたします。

PREV

①

NEXT

標準サポートサービス

## 標準サポートサービス

弊社製品ご購入時に付帯されるサポートサービスです。

### 1. 装置動作履歴自動バックアップ機能

ログ出力機能より保存したデータを特定フォルダ内に作成します。

これをメールやメディアで弊社へご送付していただくことにより状態を分析し、解決策をご提案いたします。

### 2. FAX、E-MAILによるご質問への対応

随時ご質問を承ります。

PREV

②

NEXT

クローンPCサポート

## オプションサービス ハードウェアバックアップサポートサービス

オプションサポートサービスです。

### 1. クローンPCによる装置のリカバー機能

弊社出荷時にPCを2セットご用意いたします。

- クローンPC(出荷時測定機のPCと全く同じ設定のPC)へ切り替えることで、稼働中の装置PCが故障しましても、迅速に予備機で作業が継続できます。
- PCの切り替えは、専用のPC切替え装置の操作だけで、安全に完了いたします。
- 測定機の全ての設定(測定条件含む)および全ての測定結果は、常時RAID対応HDD(NAS:ネットワークアタッチドストレージ)へ保存しますので、PCを切り替えられました直後に作業を継続できます。
- 故障したPCと、標準サポート内の装置動作履歴ファイルを弊社もしくは代理店様へお送りください。故障原因を解析し、PCを修理いたします。
- 修理完了後のPCは、元通りに配線してください。

\* 故障原因がPCではない場合、サービスマンによる装置故障原因調査および修理作業が必要です。

PREV

③

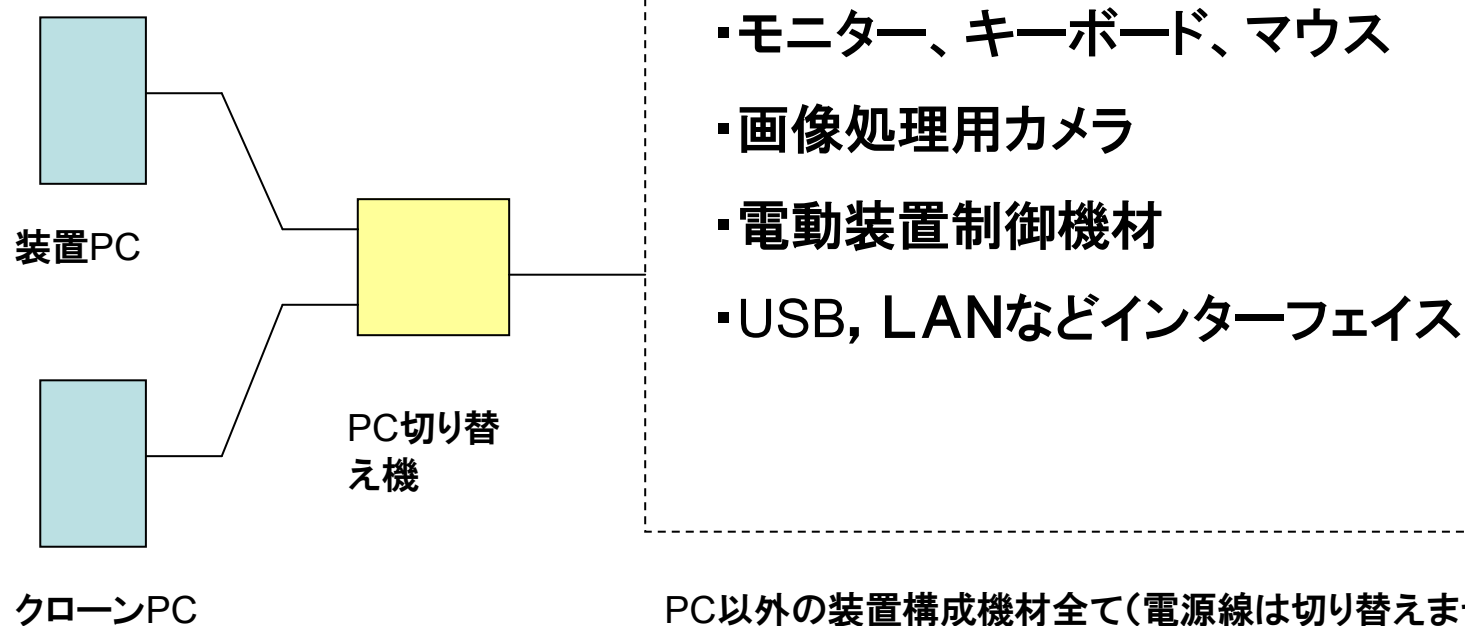
NEXT

クローンPCサポート イメージ

## オプションサービス ハードウェアバックアップサポートサービス イメージ

オプションサポートサービスです。

### 1. クローンPCによる装置のリカバー機能



PREV

4

NEXT

クローンHDDサポート

## オプションサービス ハードウェアバックアップサポートサービス

オプションサポートサービスです。

### 2. クローンHDDによる装置のリカバー機能

弊社出荷時に装置PCのハードディスクドライブ(HDD)を2セットご用意いたします。

- クローンHDD(出荷時測定機のPCと全く同じ設定のHDD)へ切り替えることで、稼働中の装置PC内HDDが故障しましても、迅速に予備機で作業が継続できます。
- HDDの取り外し、取り付けは、誰でも簡単にできます。(PCに簡易脱着式HDDベイを採用)
- 測定機の全ての設定(測定条件含む)および全ての測定結果は、常時RAID対応HDD(NAS:ネットワークアタッチドストレージ)へ保存しますので、HDDを取り替えられました直後に作業を継続できます。
- 故障したHDDと、標準サポート内の装置動作履歴ファイルを弊社もしくは代理店様へお送りください。故障原因を解析し、HDDを修理いたします。
- 修理完了後のHDDは、簡易脱着式HDDベイへ取り付けてください。

\* 故障原因がPC内HDDではない場合、サービスマンによる装置故障原因調査および修理作業が必要です。

PREV

5

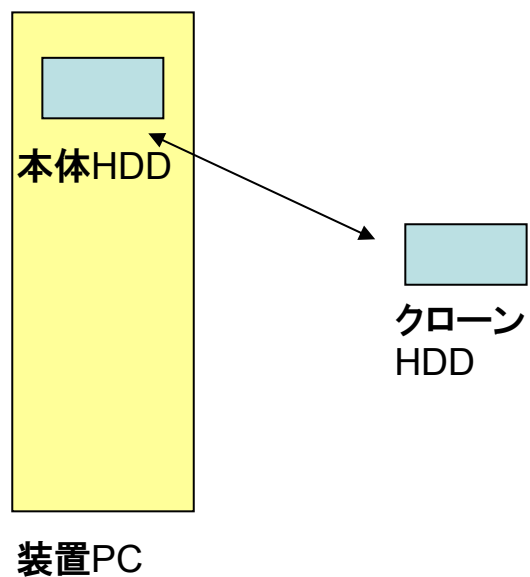
NEXT

クローンHDDサポート イメージ

オプションサービス  
ハードウェアバックアップサポートサービス  
イメージ

オプションサポートサービスです。

2. クローンHDDによる装置のリカバー機能



PREV

⑥

NEXT

ネットワークサポート

## オプションサービス ネットワークバックアップサポートサービス

オプションサポートサービスです。

### ネットワークバックアップサポート

- 測定操作実行ごとに装置動作履歴を装置PCから弊社サーバーへ自動アップロードし、測定機の状態を常時監視いたします。
- サービスマンが測定機の設定を変更した場合に、逐次その内容を弊社へアップロード、データ保存動作を自動実行いたします。
- スーパーバイザー(現地の装置管理者)が測定条件設定を変更した場合に、逐次その内容を弊社へアップロード、データ保存動作を自動実行いたします。
- 定期的(月1回程度)に正常動作確認プログラム(PCだけではなく、装置構成機材全ての正常動作を確認するプログラム)を弊社から現地測定機に実行し、結果を御社ご担当者さま(複数名様可能)へE-MAILにてご報告いたします。
- 予約制にて、弊社(東京)から現地測定機PCの遠隔リモート操作にて装置状態を確認いたしますと同時に、現地スーパーバイザーさまへ、スカイプ等によるカメラ電話サポートいたします。  
(操作説明、ご質問への対応、カメラ映像による測定機状態の概観および動作確認など。  
1セットあたり60分として月に6セットまで。以降超過分は1セットあたり1.5万円を月末締め翌月15日にて請求させていただきます。)

\* 現地設置測定機をインターネット接続業者回線(通信速度1Mbbs以上、御社にてご用意ください)に接続してください。

\* インターネット回線が接続できない場合は、本サービスをご利用いただけません。

\* 遠隔地設置装置1セットから、本サービスをご利用いただけます。

PREV

7

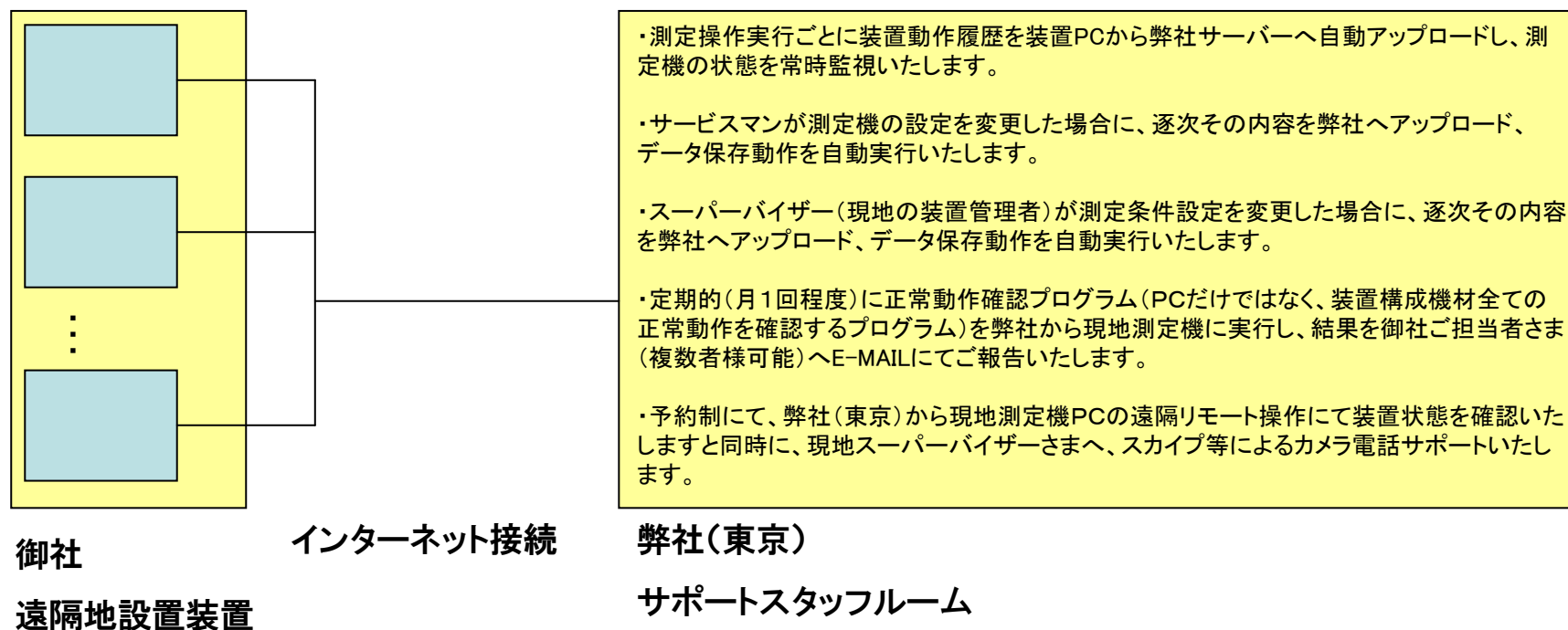
NEXT

ネットワークサポート イメージ

## オプションサービス ネットワークバックアップサポートサービス イメージ

オプションサポートサービスです。

### ネットワークバックアップサポート



PREV

8

NEXT

国外設置装置用人的サポート

## オプションサービス 国外設置装置用 人的サポートサービス

オプションサポートサービスです。

日本国外での設置装置について、御社がご利用されている現地業者殿にて人的サポート体制を構築します。  
⑧ページまでにご説明いたしましたサポート内容で万全はございますが、念には念を入れましたご提案です。

サービス体制構築手順

1. 装置を設置ご予定現地御社法人様での、一般的な装置ご購入窓口業者様やアフターサービス業者様を弊社にご紹介ください。  
(御社現地のご担当者様および候補の外部業者様の、会社名、部署名、お名前、電話番号、FAX.番号、E-MAILアドレスを、お教えてください。)
2. 弊社担当者が現地ご担当者様と直接交渉させていただきます。
3. ご紹介いただいた現地外部業者様と弊社が、人的サポートサービス契約を締結いたします。(契約締結できた外部業者様を、以後「現地提携会社」と称します)
4. ご購入いただいた弊社製装置を御社現地設置に参るときに、現地提携会社サービスマンを伴って弊社が技術指導を実施します。

サービス内容(案)

- ・人的サポート必要とされる時に、弊社および現地提携会社へサービスをご要請ください。(電話、FAX、E-MAILなどにて)
- ・現地提携会社からサービスマンを御社現地へ派遣いたします。
- ・現地にてサービスマンが、装置の稼動状態、故障診断、故障原因の調査を実施いたします。現地で修理が不可能な場合には弊社へ装置を移送し修理いたします。
- ・現地にてサービスマンが装置を修理後、装置を御社へ設置します。
- ・正常動作確認を実施し、御社ご担当者様にご確認いただき、修理作業を完了いたします。

- \* 原則といたしまして、サービスマンご用命ごとに費用を請求させていただきます。
- \* 現地提携会社を設定できなかった場合には、本サービスをご利用いただけません。
- \* 国外設置装置1セットから、本サービスをご利用いただけます。

PREV

⑧

NEXT

人的サポート イメージ

# オプションサービス 国外設置装置用 人的サポートサービス イメージ

オプションサポートサービスです。  
日本国外での設置装置を、御社がご利用されている現地業者殿にて人的サポートします。

