

サービス・サポート・プログラムのご案内

- 保守契約 延長保証 -

システム運営の安全・安心をお約束します！

スピーディな対応！

もしもの時に安心！



カスケード・マイクロテック株式会社

TEL 03-5615-5150 FAX 03-5615-5151

Email cmj_sales@cmicro.com URL <http://www.cascademicrotech.com/jp>



カスケード・マイクロテック株式会社 サービス・サポート・プログラム

プローバが突然動かなくなると、測定が止まってしまった。温度特性が測れなくなってしまう。修理完了まで時間がかかり、仕事が止まってしまう。予想もしていない修理費が発生した等、プローバをご使用いただいているとこの様な問題が突如としておこります。

カスケード・マイクロテックは、問題に対して迅速に対応できるように常日頃サポート体制を整備しておりますが、残念ながらすべてのお客様のご要望に対応できるわけではございません。

ここにご紹介いたしますサービス・サポート・プログラムをご購入いただければ、契約期間中の無償修理、年1回の定期点検、代替品の優先貸し出し、故障時の優先訪問が保証されます。これにより、システム・ダウンの最短化をはかり、システムの効率良い運用が可能になります。また、修理費をあらかじめ予算化した範囲にコントロールできますので、突発的な多額の修理出費に悩まされることもございません。

保守契約は一見、高価なものに見えますが、Cost of Ownership 的観点から考えると費用対投資効果は高いものになります。

- システム・ダウン時間の短縮
その都度ご依頼いただくパーコール修理より、修理優先度をあげ、代替品等を用意しますのでシステム・ダウンが短くなります。
- 定期点検によるシステム校正
12ヶ月に一回の定期点検により磨耗品の交換、機械精度、温度精度の校正がなされますので安心してお使いになれます。また、プローバ制御用のソフトウェアは最新のバージョンにアップグレードされます。
- 突発的な経費の発生の防止
予算期にお見積をご用意いたします。あらかじめ定額のご予算をご用意いただくことにより、突発的な修理予算の獲得は不要になります。
- 手続き時間の短縮
故障時の見積、予算確保などで時間を取られることなく、すぐ修理依頼いただけます。
- 結果としてランニング・コストを削減
温度コントロール・システムが故障すると最悪の場合、修理費に100万円を要する場合があります。また、温度を含むシステム校正には、約30万円の費用がかかります。保守契約では、契約期間中に起きた故障(使用者の過失によるものは除く)には無償対応、また、修理中の代替機の用意による、ダウン・タイムの短縮等を実現しますので、総合的に考えると、保守契約でお支払いただく金額に対して、2倍程度の費用対投資効果が得られます。

例えば、こんなお客様に便利です

故障のたびに、見積や社内承認のために時間がかかる。

突然の故障により費用の発生に頭を悩ませている。

製品保障期間終了が間近だが、期間終了後に起きる故障を考えると不安

絶対止められないシステムに対して何か対策を取りたい

■ カスタマー・サポート・プログラムについて

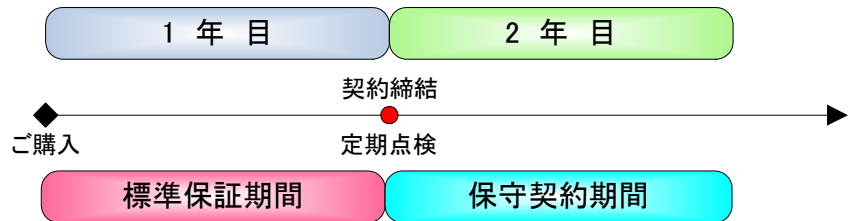
私共は、お買い求めいただいた製品の性能、機能を十分にご活用頂くために、お客様の立場に立ったサポート・サービス体制が必要であると考えております。

予期せぬ故障により、システムが停止してしまう、予算外の出費が発生してしまう、修理までに時間がかかってしまう等の問題に対応するために、以下の様なカスタマー・サポート・サービス・プログラムを提供しております。

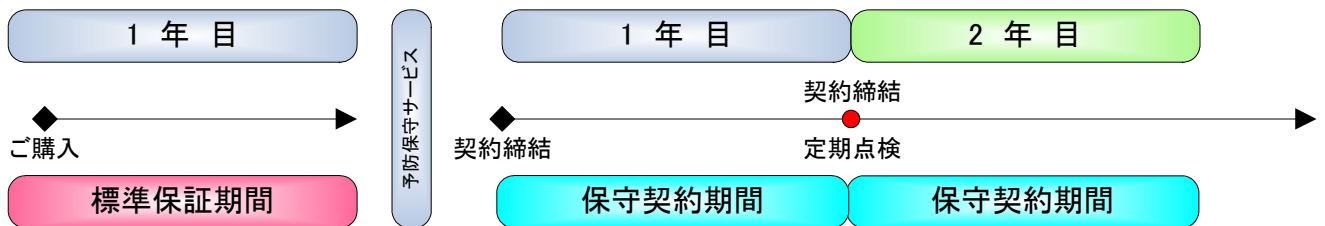
■ 保守契約

保守契約にはプローブ・ステーション本体、顕微鏡、温度コントロール・システムの 1 年間の保守が含まれています（消耗品は除く）。

保証期間（無償修理期間）終了前に契約して頂く場合、保証期間がさらに 1 年間延長されるサービスです。



保証期間が過ぎてしまったシステムに対しては、修理・点検（有償）後 そのシステムが正常に動作している状態を確認し^① 保守契約を締結していただきます。



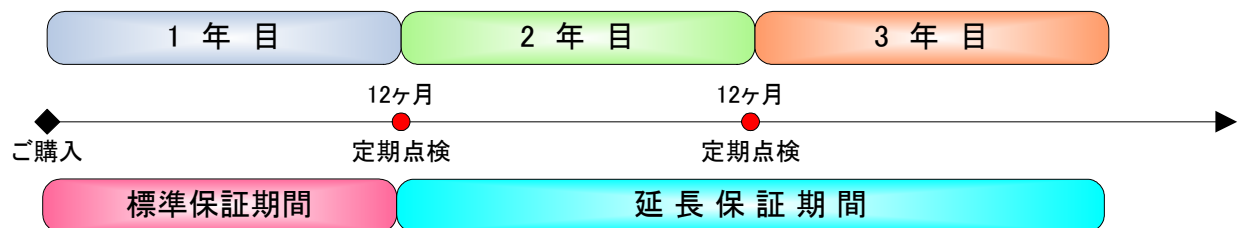
保守契約には、対象機器の 1 年間の無償修理（お客様の責任による故障は除く）、1 回の定期点検が含まれます（内容については定期点検の項をご参照下さい）。保守契約の金額はシステム構成によって異なります。弊社営業またはサービス担当までお問い合わせ下さい。

注意 1：

現在保証期間が終了しているシステムは、契約締結前に予防保守サービスとして、契約対象装置を正常に稼働させるための点検・修理を行います。その場合の正常回復費用は、保守契約費用とは別に費用が発生致します。（有償修理）。

■ 2年間保守延長契約

2年間保守延長契約は、システムの購入時にあわせてご契約いただくものです。この契約は、プローブ・ステーション本体、顕微鏡、温度コントロール・システムの無償修理期間を2年間延長するものです。（お客様の責任による故障は除く。）契約の中には12ヶ月毎の定期点検が含まれます（内容については定期点検の項をご参照下さい）。2年間保守契約延長の金額はシステム構成によって異なります。弊社営業またはサービス担当までお問い合わせ下さい。

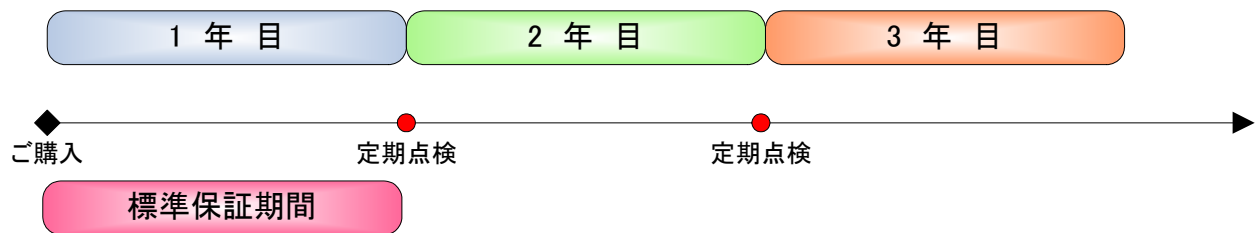


■ 定期点検訪問

定期点検訪問はプローバ・システムが正常に動作しているかどうかを点検する訪問サービスです。定期点検には、プローバのクリーニング、ステージの平坦性調整、潤滑注油、プローブ・コントローラ用ソフトウェアのアップグレード^②（セミオートマチック対象）、温度校正（温度コントロール・システム付きの場合）、また、磨耗した部品の交換が含まれます。

定期点検の推奨頻度はシステムによって異なり、次の目安となります。

- *セミオートマチック型：1年毎
- *マニュアル型（温度コントロール・システム付き）：1年毎
- *マニュアル型（温度コントロール・システム無し）：2年毎



注意2：ソフトウェアのアップグレードはそのバージョンの最終 Revision にアップグレードされます。

最終バージョンにアップグレードされるわけではありませんのでご注意ください。

（例：Nucleus3.1.1→Nucleus3.1.2へアップグレード可能、Nucleus3.1.1→Nucleus3.2.1へアップグレード不可）