

アプライアンス製品 ハードウェア障害サポート

		センドバック	先出しセンドバック	オンサイト
製品	eSoft全製品(MTBF 40,000時間)	標準	オプション(リモートアクセスできること)	オプション(リモートアクセスできること)
	SpamTitanアプライアンス	-	標準	-
障害/故障対応	受付時間	弊社就業日 9:00-17:00	弊社就業日 9:00-17:00	弊社就業日 9:00-17:00
	受付方法方法	電話、Eメール	電話、Eメール	電話、Eメール
	障害/故障有無の確認	不要	弊社技術者によるリモートアクセス(SpamTitanは不要)	弊社技術者によるリモートアクセス
	障害/故障機の弊社への発送時期	機器が故障したとユーザーが判断したとき	代替機着後1週間以内	代替機着後1週間以内
	障害/故障機送料	ユーザー負担	ユーザー負担	ユーザー負担
	修理済み機発送時期	約3週間後	なし	なし
	修理済み機/代替機送料	弊社負担	弊社負担	弊社負担
	代替機発送時期	-	障害確認翌営業日(努力目標)	障害確認翌営業日(努力目標)
復旧	修理済み/代替機接続と動作確認	ユーザー	ユーザー	弊社技術者
	ユーザーデータ	ユーザー	ユーザー	ユーザー