

2016年1月12日

取引先各位

シーティーシー・エスピー株式会社

HULFT Series製品 24時間365日対応自営保守サービス提供開始のお知らせ

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り、厚くお礼申し上げます。このたび弊社では、株式会社セゾン情報システムズ（以下『セゾン社』）のファイル転送ツール「HULFT」Series 製品につきまして、**2016年2月1日より CTC テクノロジー窓口による 24時間 365日対応保守サービス提供を開始することになりましたのでご案内致します。**

製品購入をご検討中のお客様・またはすでに製品をご利用中のお客様は、ぜひ弊社保守サービスへのご利用・保守移管をお願いいたします。詳細につきましては、下記をご参照頂きますようお願いいたします。今後も、よりお客様のニーズに対応できる体制を整えていく所存です。

敬 具

－ 記 －

1) 保守窓口開設日

2016年2月1日（月）より

2) 対象製品・保守サポート内容について

■24時間 365日保守サポートサービス

【項目】	【サポート内容】
窓口対象製品	HULFT 本体及びオプション製品 (Manager/Script 等) HULFT Data-Magic, HULFT-HUB, HULFT-WebFT ※対象 OS は、Windows/Linux/Unix となります。
保守サポート内容	①通常営業時間帯（平日 9 時～17 時半内） A:Q&A サービス 1) 製品導入時のセットアップ方法に関するお問い合わせへの回答 2) 基本的操作・設定方法に関するお問い合わせへの回答 3) 製品機能に関するお問い合わせへの回答 B:対象製品不具合に対する対応（復旧のための支援含む） ②夜間・休日サポート内容 A:対象製品不具合に対する対応、製品情報提供。 ※夜間・休日内の対応は、過去事例・ナレッジベースからの回答を実施します。 ※夜間・休日のシステム停止を伴う障害の場合、運用復旧を最優先とし、原因調査（解析含む）・恒久対策の提示は翌通常営業時間内での対応とさせていただきます。 ③同一バージョン内での改良版（リビジョンアップ版）及び拡張版（レベルアップ版）の無償提供。

	④バージョンの変更を伴う拡張版(「バージョンアップ版」)の提供、指定OSの変更に伴うプロダクトの提供、上位プロダクトへのプロダクトの切り換え提供。 ※④は原則有償での提供になります。詳細については、お問い合わせください。
受付窓口	CTCテクノロジー カスタマーサポートセンター内 (HULFT テクニカルサポートセンター』)
受付時間	24 時間 365 日 ※時間帯により対応内容が異なります。
受付方法	①Web フォーム (CSQTOOL) ②E-mail ③TEL
サポート期間	1 年間より選択ください ※初年度保守開始日は原則製品納品翌月一日からになります。 ※次年度以降はサポート期間満了日翌月からの開始となります。

※本サービスは、製品開発メーカーであるセゾン社のサポートポリシーに準じサービスを提供致します。

※通常時間帯（平日 9 時～17 時半）の保守サービスもご用意しております。

3) 対象のお客様

- ・ CTC-G より新規に対象製品・保守をご購入されるお客様
- ・ CTC-G より既存で 24 時間メーカー 365 日対応保守サービスを購入されているお客様。
 (保守更新後より当窓口をご利用いただけます)
- ・ 既に他パートナー様より対象製品・保守をご購入されているお客様で、保守更新時、CTC-G 経由で保守更新を希望されるお客様 (保守移管対応/保守更新契約開始日より当窓口をご利用いただけます)

4) 製品・保守見積について

- ・ 弊社 CTCSP 担当営業までご相談ください。

■本件に関するお問い合わせ先

シーティーシー・エスピー 株式会社

ソリューション企画推進部

E-mail : spadmin@ctc-g.co.jp

以上