**株式会社〇**

**〇課**

**〇 〇 様**

**株式会社〇**

**〇課**

**〇 〇**

**システム保守サポート契約に関するサービス不備について**

**拝啓　貴社ますますご発展のこととお慶び申し上げます。**

**平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。**

**さて、本年○月○日付にて締結いたしました「サーバー保守・サポート契約」に関しまして、当初契約内容に著しい不履行が見られ、弊社として深く憂慮しております。**

**契約書に明記されておりますように「システム障害発生時は24時間以内に対応」との取り決めがございますが、先日○月○日に発生した通信障害について、弊社の問い合わせ後も48時間以上応答がなく、結果として業務停止が続いてしまいました。**

**この間、社内業務のみならず、顧客対応やオンライン販売システムにも重大な支障をきたし、実質的な損害が発生しております。**

**また、契約時には「常駐サポートエンジニアの定期巡回点検」を含む旨のご説明を受けておりましたが、ここ3か月間、一度も技術者の来訪がなく、事前の報告・日程変更の連絡もございません。**

**このような状況は、契約上の主要義務を履行しているとは到底言えず、弊社としては誠に遺憾でございます。**

**つきましては、上記事実に関する詳細な経緯説明および今後の再発防止策を、文書にて速やかにご提示いただけますよう、強くお願い申し上げます。**

**また、契約第○条「業務遂行義務」および第○条「損害賠償」に基づき、発生した損害に関して協議の上、適切な対応を求める所存です。**

**これまで築き上げてきた貴社との信頼関係を重視しておりますが、今回の件を軽視することはできません。**

**誠意あるご回答を早急に賜れますよう、お願い申し上げます。**

**まずは書面をもって厳重に抗議申し上げます。**

**敬具**