

ユーザ・パートナー各位

Arista Networks製品保守サービス内容

ノックス株式会社

1. 保守対応窓口

ノックス株式会社 技術本部 IT基盤ソリューション部

TEL 03(5731)5551

電子メール n_support@nox.co.jp

サポートサイト <http://support.nox.co.jp/>

※オンサイト保守 Bのご契約の場合、時間帯により対応窓口が変わりますのでご注意ください。

2. 保守サービスメニュー

標準保守

■ 保守サービス内容

① ハードウェア保守

(ア) 先出しセンドバック交換

機器障害確認後、翌営業日中に良品発送。良品到着後、1週間以内に障害機返送

対応時間: 月曜日～金曜日9:00～17:30(ただし、年末年始12/29～1/4・祝祭日を除く)

※返送先住所 〒152-0023 東京都目黒区八雲 2-23-13

ノックス株式会社 技術本部宛

② ソフトウェア保守

(ア) バージョンアップ用OSファイルのご提供(弊社サポートサイトよりダウンロード)

(イ) 製品技術に関するお問い合わせ

電話、電子メール

対応時間: 月曜日～金曜日9:00～17:30(ただし、年末年始12/29～1/4・祝祭日を除く)

オプション保守A

■ 保守サービス内容

① ハードウェア保守

(ア) オンサイト平日9:00-17:30分

機器障害発生時、お客様サイトにて機器交換を行い、障害修復

対応時間: 月曜日～金曜日 9:00～17:30(ただし、年末年始12/29～1/4・祝祭日を除く)

目標駆け付け時間: 保守作業受託後4時間

※上記駆け付け時間は努力目標となり、地域によっては時間がかかる場合がございます。

② ソフトウェア保守

(ア) バージョンアップ用OSファイルのご提供(弊社サポートサイトよりダウンロード)

(イ) 製品技術に関するお問い合わせ

電話、電子メール

対応時間: 月曜日～金曜日9:00～17:30(ただし、年末年始12/29～1/4・祝祭日を除く)

オプション保守B

■ 保守サービス内容

① ハードウェア保守

(ア) オンサイト24時間365日

機器障害発生時、お客様サイトにて機器交換を行い、障害修復

対応時間: 24時間365日

目標駆け付け時間: 保守作業受託後4時間

※上記駆け付け時間は努力目標となり、地域によっては時間がかかる場合がございます。

② ソフトウェア保守

(ア) バージョンアップ用OSファイルのご提供(弊社サポートサイトよりダウンロード)

(イ) 製品技術に関するお問い合わせ

電話、電子メール

対応時間: 月曜日～金曜日9:00～17:30(ただし、年末年始12/29～1/4・祝祭日を除く)

3. ユーザー登録方法

弊社のサポートサイト(<http://support.nox.co.jp/>)にてオンライン登録もしくは、ご発注時の事前登録にてユーザーのご登録を行なっていただきます。その後、ご登録いただいた電子メールアドレスにダウンロード用のIDおよびパスワードをご案内いたします。

4. オンサイト保守サービス時の設定ファイル

オンサイト保守サービスにて障害機器交換時に設定ファイルの復旧を必要とされる場合は、あらかじめ設定ファイルのバックアップを取得していただき、保守対応時に弊社技術要員にUSBメモリ等の媒体でお渡しください。(設定ファイルのバックアップ方法については製品マニュアルもしくは弊社サポートサイトでご確認ください。)

設定シート、口頭情報からの復旧は対応しかねますのであらかじめご了承ください。

5. 機器障害対応におけるお客様作業範囲

ハードウェア障害切り分けにおいては、ログ採取等、切り分け作業にご協力をお願いいたします。

6. 保守サービスのお申込み

原則的に機器本体のご購入と同時に保守契約のご発注をお願いいたします。

保守契約失効後の再契約など、未締結期間がある場合、保守の満了日まで遡及してご契約いただきます

す。

7. Arista Networks 製品保守連絡体制

