

Fortinet製品(無線LAN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

TEL 03(5731)5551

電子メール 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

(1) 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時～17時30分(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) ファームウェア提供(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時～17時30分(ただし、年末年始12/29～1/4、祝祭日を除く)

(2) オンサイト保守 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時～17時30分

機器障害発生時、お客様サイトにて機器交換を行う

対応時間:月曜日～金曜日 9時～17時30分(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:障害切り分け後 4時間

※屋外向けアクセスポイント(AP)を除く。

※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) ファームウェア提供(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時-17時30分(ただし、年末年始12/29～1/4、祝祭日を除く)

(3) オンサイト保守 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:障害切り分け後 4時間

※屋外向けアクセスポイント(AP)を除く。

※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) ファームウェア提供(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時-17時30分(ただし、年末年始12/29～1/4、祝祭日を除く)

③ オンサイト保守時の設定ファイル復旧について

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おいて頂き、事前に電子メール等で送付頂くか、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にてご確認ください。)

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。

④ 保守サービスのお申し込みについて

保守サービスをご発注いただく際には、弊社で用意しております「保守登録申請書」に必要事項をご記入の上、ご送付いただきますようお願い致します。

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致します。

⑤ AP のオンサイト保守について

3m 以下に取り付けられている機器に対して必要に応じ脚立を持参して対応致します。

安全に脚立を設置できアクセス可能な場所に限り、天井裏に関しては点検口付近に設置されている場合に限りさせていただきます。

⑥ 屋外用APについて

オンサイトの保守は平日 9 時-17 時 30 分の対応のみとなります。

3m 以下に取り付けられている機器に対して必要に応じ脚立を持参して対応致します。

安全に脚立を設置できアクセス可能な場所に限ります。

目標駆け付け時間は、障害切り分け後 2 営業日となります。

保守契約後、作業員にて現地下見を実施し対応の可否を決定します。保守契約締結後、設置環境状況によっては契約解除できるものとします。

※設置環境により保守契約不可の場合は追加費用(スポット)で対応を協議させていただきます。

作業場所が軒下で覆われていること、もしくは作業員の屋内避難場所の確保(目安 100m 圏内)が可能なこと。

作業床が平坦で安全に脚立が設置できること。

作業場所への移動時に、立ち入り禁止区域への進入や梯子や脚立の登り降りがないこと。

開始前もしくは対応中に、作業の実施が危険・困難と判断した場合、作業を中止の上、日程再調整とさせていただきます。

作業にあたり、交通規制/作業許可申請などの実施が必要な場合は、お客様にて実施とさせていただきます。

作業時はお客様の現地立会いを必須とさせていただきます。

現地訪問後、作業実施にあたり危険が伴うと当社にて判断した場合、作業の延期・再調整・中止とさせていただきます。

※悪天候、作業場所の明るさの確保が困難な場合、害虫・害獣による被害、作業者の体調の変化、気温・湿度、騒音など状況に応じた現場判断を実施致します。

⑦ 保守対応地域について

保守料金は全国一律とします。但し、離島(沖縄本島を除く)の保守サービスについては別途お見積もりとします。

⑧ 保守契約更新について

保守契約締結中の機器におきまして、継続して保守契約をご希望の場合は、保守契約切れ期間が発生しないように保守期間をご確認の上、ご契約終了日前までにご発注・ご契約いただけますようお願い致します。

尚、契約切れ期間が発生した後、再契約をする場合、未契約期間を含めた遡り費用が発生します。販売終了製品等、製品によっては再契約が出来ない場合もございます。

以上