

Pulse Secure製品保守サービス仕様書

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 SEND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

※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

※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 ライセンスの復旧について

Pulse Secure社でのライセンス付替え処理の都合上、機器交換後(翌営業日以降)に正規ライセンスをメールにて送付いたします。機器への投入作業を実施頂けますようお願いいたします。

※ライセンスの投入方法は製品マニュアル等でご確認ください。

※代替機用の正規ライセンスは機器交換後90日以内に代替機への投入をお願いいたします。

⑤ 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。

⑥ 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。

⑦ 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・ご契約頂けますようお願いいたします。

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
