



ご使用前に必ずお読みください

お客様 各位

サポートサービスに関するご案内

アライドテレシス株式会社

このたびは弊社製品をお求めいただき、誠にありがとうございます。

ネットワーク安定運用のために、保守サービス加入は欠かせない条件となります。保守サービスに加入されていない場合、無償保証（保障期間は製品によって異なります）により、ご返送いただければ修理を行います。保証による修理は、故障した当該機器をお送りいただくことになりますので、修理中は、機器をお使いのお客様で代替機をご用意いただく必要があります。保守サービスにご加入していただいている場合は、当社にご連絡いただければ、すぐに代替機をお送りしますので、お客様側で保守機材をご用意いただくことなく、ネットワークを運用していただくことが可能です。導入と同時に保守サービスにご加入いただきますよう、お願い申し上げます。

1. 有償保守サービスについて

本製品は、下記保守サービスを、有償にて提供させていただきます。お申し込み手順やその他の内容につきましては、製品をご購入いただいた代理店または弊社担当営業にお問い合わせください。

- （1）デリバリーサービス：対象機器の故障確認後、代替機を配送するサービスです。
- （2）オンサイトサービス：対象機器の故障確認後、代替機を配送するとともに、機器交換を行う技術員を派遣するサービスです。

サービス種別		受付時間帯	代替機配送時間 (目安) ^{*5}	サービス仕様
デリバリー サービス	デリバリー スタンダード	平日 9:00～17:00	翌営業日以降	① 代替機配送サービス ^{*1} ② 障害発生時の電話 および E-Mail での技術サポート ^{*2} ③ Web 経由でのファーム ウェアダウンロード ^{*3}
	デリバリー 6	平日 9:00～17:00 または	6 時間	
	デリバリー 2	24 時間 365 日 ^{*4}	2 時間	

サービス種別		受付時間帯	代替機配送／ 技術員派遣時間 (目安) ^{*5}	サービス仕様
オンサイト サービス	オンサイト スタンダード	平日 9:00～17:00	翌営業日以降	① 代替機配送サービス ^{*1} ② 障害発生時の電話 および E-Mail での技術サポート ^{*2} ③ Web 経由でのファーム ウェアダウンロード ^{*3}
	オンサイト 6	平日 9:00～17:00 または	6 時間	
	オンサイト 2	24 時間 365 日 ^{*4}	2 時間	

※1 対象機器の不具合が発生した際に、お客様または代理店様にて障害の一次切り分けを行っていただいた後、弊社専用受付窓口にご連絡いただき、代替機をお送りするサービスです。

代替機の配送時間帯は、原則「翌営業日以降」となります。

代替機へのお客様個別の設定および設定変更は除きます。

※2 技術サポートの受付時間：平日 9:00～17:00（土日祝日および年末年始 12 月 29 日～1 月 3 日は除きます。）

技術サポートの範囲は、「マニュアルに関するお問い合わせ」となります。

障害発生時には、弊社にて必要と判断した障害機器情報のご提供をお願いする場合があります。

※3 対象となる機器のファームウェアのアップデート改訂版の提供を行います。

※4 「デリバリー 6」、「デリバリー 2」、「オンサイト 6」、「オンサイト 2」の受付時間帯は、「平日 9:00～17:00」または「24 時間 365 日」のいずれか選択が可能です。提供可能な地域につきましては、弊社営業窓口までお問い合わせください。

※5 代替機の配送や技術員派遣の時間は目安です。お時間をお約束するものではありません。

裏面もお読みください

2. サポートサービス適用外事項について

下記事項に該当した場合は、保守サービス、無償保証の適用外となります。

- (1) 取扱説明書に記載されている使用方法、操作方法または接続方法以外の使用によって生じた故障および損傷
- (2) 弊社または弊社指定業者以外による修理、改造、分解、加工等によって生じた故障および損傷
- (3) 本体に“WARRANTY SEAL”が貼付されている機種で、シールが剥がされている場合
- (4) お買い上げ後の輸送、移動、落下などによって生じた故障および損傷
- (5) 天災地変その他不可抗力によって生じた故障および損傷
- (6) 車両、船舶などに搭載されたことによって生じた故障および損傷
- (7) 消耗品の交換
- (8) 運用機、代替機へのファームウェアのインストールおよび再設定
- (9) 構成提案、ポリシー作成、機器設定 (Config) 作成
- (10) 現地調査
- (11) 機器単体以外における調査、解析

なお、具体的な機器設定の作成サポートや構成確認等につきましては、別途インストールサービス、プロフェッショナルサービスでの対応となりますのでご了承ください。

3. 保証と修理

本製品の保証内容は、製品に添付されている「製品保証書」の「製品保証規定」に記載されています。製品をご利用になる前にご確認ください。保証期間内における本製品の故障の際には、弊社修理受付窓口へご連絡ください。

アライドテレシス株式会社 修理受付窓口

Tel : ☎ 0120-860332

携帯電話／PHS からは：045-476-6218

月～金（祝・祭日を除く）9:00～12:00 13:00～17:00

※ 本製品は保守契約必須製品です。保守契約にご加入済みの場合は、契約締結時にご案内した保守サービス窓口までご連絡ください。

保証の制限

本製品の使用または使用不能によって生じたいかなる損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失またはその他の金銭的損害を含み、またこれらに限定されない）につきましても、弊社はその責を一切負わないものとします。

4. 製品のファームウェアバージョンアップについて

ファームウェアバージョンアップのご利用には保守契約へのご加入が必要です。

保守契約の詳細につきましては、本製品をご購入いただいた代理店にご相談ください。