

ALAXALA メンテナンスサービス仕様書

2022年8月発行(第三版)

アラクサラネットワークス株式会社

1. はじめに

本仕様書は、アラクサラネットワークス株式会社(以下、「当社」といいます。)が提供するメンテナンスサービス(以下、「本サービス」といいます。)について定めたものです。

2. 対象製品

本サービスの対象製品は、当社製品となります。

3. 対象地域

日本国内を対象としておりますが、島嶼部、山間部などの一部地域は、対象外又は本仕様書と異なるサービス内容となる場合がございます。具体的な対象地域はサービスエリアガイドをご覧ください。

4. ご提供先

本サービスは、当社認定の流通経路で対象製品を購入したお客様又はその代理人様にご提供いたします。

5. サービスメニューとサービス内容

本サービスのサービスメニューとサービス内容は、下記となります。

5. 1. サービスメニュー

ご契約いただくサービスメニューに応じて、下記のサービスをご提供いたします。

サービス提供期間	サービスメニュー		受付及び対応時間帯	サービス内容			
				技術支援	保守交換作業 (オンサイト)	代品提供 (保守部品)	ソフトウェア提供
標準サポート	オンサイト	A	24 時間 365 日	○	○ (即日対応)		○
		D	平日 9~17 時				
	センドバック same day	A	24 時間 365 日	○	—	○ (即日配送)	○
		D	平日 9~17 時				
	センドバック next day	A	24 時間 365 日	○	—	○ (翌日配送)	○
		D	平日 9~17 時				
長期サポート	オンサイト(長期)	A	24 時間 365 日	○	○ (即日対応)		○
		D	平日 9~17 時				
	センドバック same day(長期)	A	24 時間 365 日	○	—	○ (即日配送)	○
		D	平日 9~17 時				
	センドバック next day(長期)	A	24 時間 365 日	○	—	○ (翌日配送)	○
		D	平日 9~17 時				

5. 2. 受付

(1) 受付時間

受付時間は、メニュー別に平日 9 時から 17 時まで、又は 24 時間 365 日となります。

なお、本サービスにおける平日とは、「国民の祝日に関する法律」に定める休日、および弊社の定める年末年始(12 月 30 日から 1 月 3 日まで)、弊社が別途定める休日を除く、月曜日から金曜日とします。

弊社が別途定める休日がある場合は、別途通知するものとします。

(2) 受付方法

メール及び電話となります。

詳細は弊社ホームページ(<https://www.alaxala.com/jp/>)記載の手順でお問い合わせください。

5. 3. サービス内容

(1) 技術支援(オンサイト、センドバック共通)

障害発生時の切り分け作業は原則としてお客様に実施して頂きますが、お客様にて切り分けが困難と認められる場合に、当社より技術支援をいたします。

- ・解析に必要なログ、ダンプファイル等の障害情報のご提供をお願いいたします。
- ・通信復旧のご依頼など緊急性のあるものについては、その旨をお伝えください。
- ・受付後の技術支援は契約に応じた時間帯での対応となります。
- ・障害の内容や、調査対象の装置(AxprimoM210 及び AxprimoW シリーズ等)によってはお時間を頂くことがあります。また、回答日時のご指定はできません。
- ・2022 年 6 月以降販売分の AX620R-2105、AX620R-3110 は、技術支援の対象外となります。
- ・本サービスにおける、お客様と当社の作業分担は別紙のとおりです。

(2) 保守交換作業(オンサイト)

お客様の対象製品設置先に作業員が訪問し、現地(オンサイト)にて保守交換作業を行います。

- ・当社の受付完了及び切り分けの結果として、保守員による交換対応が必要である旨が確定した時点から 4 時間以内の駆けつけを目標といたします。
- ・ご契約いただくサービスメニューの対応時間内に作業完了が見込めない場合は、翌日以降の対応となります。
- ・交換用の保守部品は、当社にてご用意いたします。なお、保守部品は当社にて所定のメンテナンスを行った良品となります。新品ではございません。
- ・本サービスにおける、お客様と当社の作業分担は別紙のとおりです。

(3) 保守部品の代品提供(センドバック)

お客様のご指定の場所に保守部品をお届けいたします。

- ・「センドバック same day」サービスの場合は、当社の受付完了及び切り分けの結果として、交換対応が必要である旨が確定した時点から 4 時間以内のお届けを目標といたします。
- ・「センドバック next day」サービスの場合は、当社の受付完了及び切り分けの結果として、交換対応が必要である旨が確定した時点から、翌日のお届けを目標とします。ただし、15 時以降に確定した場合は、翌々日(D メニューを選択いただいたお客様については翌々平日)のお届けといたします。(一部地域ではお届け可能な目標日程が異なります。詳細はサービスエリアガイドをご覧ください。)
- ・お届けする保守部品は、当社にて所定のメンテナンスを行った良品となります。新品ではございません。

また、原則として同一形名の製品の部品をお届けいたしますが、提供が困難な場合、同等機能を有する後継機の部品をお届けいたします。

- ・お届けする保守部品は、OS バージョンのご指定ができません。また、コンフィグレーションは、初期設定(工場出荷状態)となります。
- ・お客様指定のラベル貼り付けや書類の同梱等を行うことはできません。
- ・故障品は、保守部品のお届け後一週間以内にご発送いただくようお願いいたします。弊社所定の方法以外で送付いただく場合は、発送元(お客様)負担でお願いいたします。
- ・本サービスにおける、お客様と当社の作業分担は別紙のとおりです。

(4) ソフトウェア提供(オンサイト、センドバック共通)

最新版のソフトウェアバージョンをご提供いたします。

6. サービス提供期間

標準サポートのサービス提供期間は、対象製品の当社出荷後 6 年間となります。ただし、AX2340S、AX2130S、AXPrimo シリーズは、当社出荷後 8 年間となります。

長期サポートのサービス提供期間は、対象製品の当社出荷後 10 年間となります。ただし、長期サポートの適用は、当社所定のロングライフソリューションの要件を満たし、長期メニューをご契約いただく必要があります。

なお、ソフトウェア提供は、当該対象製品の販売終了から 1 年 6 か月後(AX620R 製品シリーズは、販売終了から 1 年後)までとなります。

7. サービス範囲外の事項(免責事項)

- ・対象製品以外の装置に関するお問合せ
- ・ソフトウェアの不具合に関する詳細なお問合せ
- ・評価や検証、故障内容の報告、レポートやドキュメントの作成及び内容確認作業
- ・装置のコンフィグレーションについての報告、レポートやドキュメントの作成及び内容確認作業
- ・複数の装置に跨るネットワークシステムに関するお問合わせ
- ・お客様のソリューションに対するサポート
- ・システム構築のご相談
- ・見積り依頼や機器選定等の営業的なお問合せ
- ・オンサイト交換又はセンドバックにより送付いただいた故障品の解析、報告

8. ご契約時のご留意点

[共通事項]

- ・対象製品の障害発生後にご契約いただくことはできません。
- ・装置本体に組み込まれる対象製品一式(ソフトウェア、ライセンス類を含みます。)でご契約をお願い致します。例えばアクセサリ類のみ契約対象外とすることはできません。
- ・サービス提供に必要な情報(設置先の住所、保守対象の製品情報(製品形名、シリアル番号)、ご使用の OS とバージョン等)は、サービス開始前に速やかにご提供をお願いいたします。また、サービス提供期間中にこれらの情報が変更になる場合は、速やかにご連絡いただくようお願いいたします。

[長期サポート]

- ・長期メニューは、対象製品の購入初年度からご契約いただく必要がございます。

- ・ご契約前に『機器設置セルフチェックシート(ロングライフソリューション用)』による設置環境の確認及び機器設定(温度ログ機能、冷却重視の FAN 制御機能)をお願いいたします。
- ・対象製品の設置場所を変更される場合は、改めて『機器設置セルフチェックシート(ロングライフソリューション用)』による設置環境の確認及び機器設定をお願いいたします。

[保守交換作業(オンサイト)]

- ・コンフィグレーションの復旧作業については、お客様よりコンフィグレーションのバックアップファイルをご提供いただく必要があります。コンフィグレーションのバックアップファイルをご提供いただけない場合は、コンフィグレーションの復旧は行わず保守交換作業を終了致します。
- ・オンサイトにおける保守交換作業の条件は、床から 2.5m 以下に設置され、設置場所は据置／壁掛け／天井などの見える場所とし、床下／天井裏等の作業困難場所は対象外とします。床から 2.5m を超える場所または作業困難場所に製品が設置されている場合、お客様にて不具合品の取り外し及び代品の取り付けをお願い致します。なお、作業時において安全が確保できない設置環境(安定しない足場など)の場合、作業を中止することがあります。
- ・保守対象製品が、高所や立ち入りに制限のある区域その他本サービスの提供が困難な場所に設置されている場合 (契約成立後に対象製品の設置場所を変更した場合を含む。)は、ご契約できない場合又はご契約を解除させて頂く場合がございます。当社営業担当までご相談ください。

別紙

(1) オンサイトサービスの工程と作業分担

No.	工程	お客様	当社
1	障害部位の切り分け	○	
2	障害情報の採取	○	
3	障害部位の切り分け支援		○
4	保守作業の日程調整	○	○
5	作業員の入館に関するお手続き	○	
6	保守交換作業 ・ログ等装置情報の採取 ・電源オフ、オン作業 ・接続ケーブル類の取り外しと復旧 ・ハードウェアの交換 ・OS の復旧 ・ライセンスの再設定 ・コンフィグの復旧		○
7	正常性確認(装置単体)		○
8	正常性確認(システム、業務アプリケーション等の動作確認)	○	
9	故障品の回収		○

(2) センドバックサービスの工程と作業分担

No.	工程	お客様	当社
1	障害部位の切り分け	○	
2	障害情報の採取	○	
3	障害部位の切り分け支援		○
4	保守部品配送の日程調整	○	○
5	保守部品の発送		○
6	保守部品のお受け取り	○	
7	保守交換作業	○	
8	正常性確認	○	
9	故障品の送付 ・梱包 ・集荷のご依頼	○	
10	故障品の回収		○