

米国 Garland Technology 社製品
サポートサービスについて

株式会社東陽テクニカ
情報通信システムソリューション部

Garland Technology (以下、GAT)社製品のサポートサービスには、ソフトウェアサポートおよびハードウェアサポートの2つが用意されています。本サービスの適用範囲は、株式会社東陽テクニカが販売した GAT 社製品全てです。

1. ソフトウェアサポートサービス

製品の機能、操作方法等について E-mail、電話等による Q&A サービスを行います。また、保守契約期間内に GAT 社よりリリースされたソフトウェアのバージョンアップ版および Patch、技術情報の提供を行います^(*1)。

2. ハードウェアサポートサービス

ハードウェアの故障があった場合^(*2)に、本サービスの保守契約期間内であれば、無償で修理を行います^(*3)。製品の設定につきましては当社では保障できかねます。必要に応じてお客様にてバックアップをお取りください。障害が発生した場合は、お客様からの依頼により障害箇所を特定します。当社で故障と判断した場合は、修理をします。修理は送付バック方式、通常納期は約 5 週間です。

■ センドバック修理

当社で機器の梱包、引取手配をします。修理完了後、機器を返送します^(*4)。保守契約期間外に本製品が故障した場合にも、有償による修理を承ります^(*5)^(*6)。

(*1) ソフトウェアの提供は FAB(Filtering Aggregating Load Balancing system)シリーズのみです。

バージョンアップ作業はお客様ご自身による作業になります

(*2) 保守契約期間内であっても、次の場合は無償修理の対象外となる場合があります

イ) お客様のお取り扱い不良による故障の場合

ロ) 天災地変その他不可抗力に起因する故障の場合

ハ) 停電による強制電源断、ケーブル抜栓による強制電源断による故障の場合

ニ) 取扱説明書に記載されていない用途でご利用されている場合

(*3) 製品に付属する接続ケーブルなどのアクセサリは修理対象外ですが、トランシーバは修理対象です

(*4) 以下の作業はハードウェアサポートサービスには含まれません

イ) 故障機器の取り外し及び取り付け

ロ) お客様指定による、修理後の特殊な正常性確認

(*5) 既に EOL(End of Life)となった製品については、修理できない場合があります

(*6) 標準外の特別サポートサービス

お客様のご要望に合わせた特別サポートサービスも承ります(24 時間 365 日受付、障害発生後 4 時間駆け付け、等)。詳しくは担当営業までお問い合わせください。

3. 製品ご購入後の問い合わせ窓口

必要事項(可能な範囲で構いません)をご確認の上、以下の窓口までお問い合わせください。

[必要事項]

1. ご担当者様名
2. 貴社名
3. お問い合わせ製品名とバージョン情報
4. お問い合わせ製品のシリアル番号
5. お問い合わせ内容
6. その他付加的な情報
(お問い合わせ内容に関する画面イメージ等を、可能な範囲で添付してください)

サポート窓口

株式会社東陽テクニカ 技術部 Garland Technology 製品サポート担当

E-Mail : garland-support@toyo.co.jp

電話窓口 : 03-3279-0771(代表)

受付時間 : 平日 9:30~17:30 (土日、祝日、当社指定の休日、年末年始除く)

万一、GAT 社と当社間において代理店契約解消など、契約に影響を与える事象が発生した場合は、当社はお客様にその旨を通知し、今後の対応を両社間で協議します。