

株式会社東陽テクニカ製 SYNESIS

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

株式会社東陽テクニカ製 SYNESIS のサポートサービスの内容、受付・対応時間、対象モデル、およびお問い合わせ窓口については以下の通りです。

記

1. ソフトウェアサポートサービス

(1) ソフトウェアサポートサービス内容

製品の機能、操作方法等について、E-mail、電話による Q&A サービスを行います。

また、保守契約期間内に当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、Patch、および技術情報の提供を行います^{(*)1}。

(2) ソフトウェアサポートサービス受付時間、対応時間

平日 9:30~17:30 (土日、祝日、年末年始および当社指定休業日を除く)

2. ハードウェアサポートサービス

(1) ハードウェアサポートサービス内容

本サービス対象製品に故障が見つかった場合^{(*)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}。

本サービスでは、モデルにより「送付バック修理」又は「オンサイト修理」を提供しています。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^{(*)4}。

(2) ハードウェアサポートサービスの流れ

障害が発生した場合、お客様から対象製品のログや状況の情報を提供していただき、当社にて障害箇所を特定します。当社でハードウェアの故障と判断した場合は修理を行います。製品の設定情報及びデータにつきましては修理作業により消失するリスクがあるため、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。

(3) ハードウェアサポートサービス受付時間、対応時間

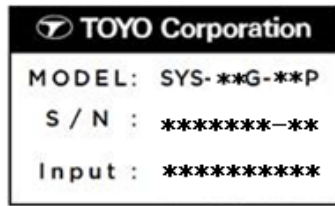
平日 9:30~17:30 (土日、祝日、年末年始および当社指定休業日を除く)

(4) センドバック修理内容と対象モデル

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^{(*)5}。

対象モデル：SYNESIS Portable シリーズ

製品貼付の SN シールまたはサポート・保守サービス証明書に記載された MODEL(型番)の末尾が”P”のもの



(“*”は任意の文字列)

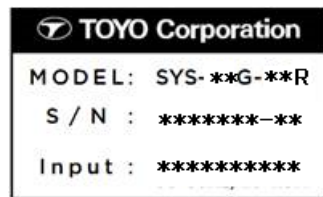


(5) オンサイト修理内容と対象モデル

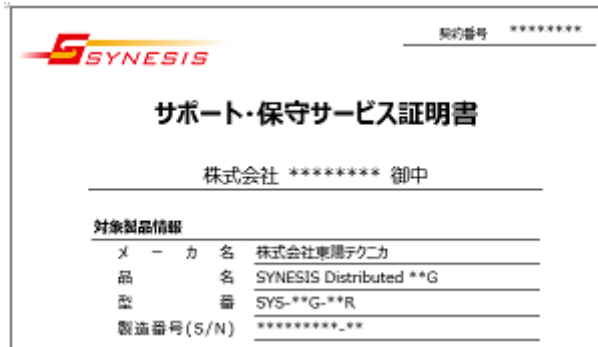
エンジニアがお客様を訪問し、復旧作業を行います(*6)。

対象モデル：SYNESIS Distributed シリーズ

製品貼付の SN シールまたはサポート・保守サービス証明書に記載された MODEL(型番)の末尾が”R”または”R2”のもの



(“*”は任意の文字列)



オンサイト修理の実施日は、障害受付日から翌々営業日までを目標としています(*7)。

- 障害受付とは、障害原因の特定ができ、オンサイト修理に必要な情報(訪問先住所、連絡先等)を受領した状態とします。
- 障害受付が 15 時以降となった場合、翌営業日での受付扱いとなります。

3. 製品ご購入後のお問い合わせ窓口

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や LED の状況等を可能な範囲で添付してください)

- (*1) 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) 製品に付属されていたトランシーバ(SFP、SFP+など)は修理の対象^(*)ですが、その他アクセサリ(電源ケーブルなど)は修理の対象外です。
- (*4) 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。
また、お客様のご都合により作業を中止した場合、故障状況が確認できなかった場合は、機器診断費を申し受けます。
- (*5) 以下の作業は送バック修理には含まれません。
 - 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
- (*6) オンサイト修理時の注意事項を以下に記載します。
 - イ) 修理時はおお客様の立会いが必要です。
 - ロ) 当社もしくは当社の協力会社のエンジニアが伺います。
 - ハ) SYNESIS のリカバリが必要な場合には、無償で作業を行います。
なお、パラメータ設定、バックアップデータのリストア等、リカバリ以外の作業については、お客様にご対応いただきます。
 - ニ) 機器に接続されたケーブルの取り外しと取り付けはお客様にてお願いします。
 - ホ) 修理後、正常動作確認のために再度のログ取得等をお願いする場合があります。
 - ヘ) 対応時間は平日 9:30~17:30 (土日、祝日、年末年始および当社指定休業日を除く)です。
 - ト) トランシーバ (SFP、SFP+など)は、製品のモデルに関わらず送バック修理です。
- (*7) 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、障害受付後 4 時間駆け付け目標、等)。詳しくは担当営業までお問い合わせください。

以上

お問い合わせ窓口

株式会社東陽テクニカ

窓口 : 技術部 SYNESIS サポートグループ

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

TEL : 03-3279-0771(代表), 03-3245-1107(直通)

受付時間 : 平日 9:30~17:30 (土日、祝日、年末年始および当社指定休業日を除く)