株式会社東陽テクニカ

情報通信技術部

株式会社東陽テクニカ製 SYNESIS
サポートサービスのご案内

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、下記の通りご案内します。

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 サービスをご提供します。

・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、および技術情報をご提供します(*1)。ただし対象製品が保守期間内に販売終了(EOS)となった場合、保守内容は別紙ライフサイクルポリシーに従います。ご提供できない情報があることをご了承ください。

（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 時 30 分~17 時 30 分（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、無償で修理します(*3)。

・本サービスでは、モデルにより「センドバック修理」又は「オンサイト修理」を実施します。

・保守契約期間外に本製品が故障した場合にも、有償による修理をご提供できる場合がございます (*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ご提供いただき、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事前に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 時 30 分~17 時 30 分（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

・概要　　：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) 。

株式会社 東陽テクニカ　www.toyo.co.jp
〒103-8284 東京都中央区八重洲1-1-6　本社（代表）TEL 03-3279-0771
大阪支店 TEL 06-6399-9771 / 名古屋営業所 TEL 052-253-6271 / 宇都宮営業所 TEL 028-678-9117

A090-0043-20 Rev.E

・対象モデル　：SYNESIS Portable シリーズ

・モデルの見分け方　　：製品貼付の SN シールまたはサポート・保守サービスに関する証明書に記載された MODEL(型番)の末尾が“P”または“P*”のもの(“*”は任意の文字列)（下記の図 1 参照）

図 1　本体の SN シールや証明書の例(この例は「P」なので Portable シリーズ)

（5）オンサイト修理内容と対象モデル

・概要　　：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

・モデルの見分け方　　：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“R*”のもの(“*”は任意の文字列)（上記の図 1 参照）

・オンサイト修理実施日 ：障害受付完了日後、翌々営業日以降を目標としています(*7)。

- 障害受付完了とは、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)を当社がお客様から受領した状態とします。
- 障害受付完了時間が 15 時以降となった場合、翌営業日を障害受付日とします。

3. 製品ご購入後のお問い合わせ方法

次のような情報を添えて、下記(5 章)の窓口までお問い合わせください。

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(バージョン情報は、取得できない場合は不要です)
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(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)

また、FAQ サイトもご活用ください。(https://www.toyo.co.jp/ict/faq/)

4. 免責事項

（1）　不可抗力により、本保守サービスの全てまたは一部の履行遅滞または履行不能が生じる場合があります。(地震、台風、津波その他の天災地変、火災、戦争、テロ、ストライキ、重大な疾病、法令・規則の制定・改廃、輸送機関・通信回線の事故等)

（2）　本書に記載のない項目や事象が発生した場合は、お客様と当社にて協議の上、対応を決定するも

株式会社 東陽テクニカ　www.toyo.co.jp
〒103-8284 東京都中央区八重洲1-1-6　本社（代表）TEL 03-3279-0771
大阪支店 TEL 06-6399-9771 / 名古屋営業所 TEL 052-253-6271 / 宇都宮営業所 TEL 028-678-9117

のとします。

5. お問い合わせ窓口

・本資料について、または購入後のお問い合わせは、下記にご連絡ください。
・機器の送付等は、下記住所をご参照ください。

・窓口　：情報通信技術部 SYNESIS サポートグループ
・E-Mail　：synesis-support@toyo.co.jp
・TEL　：03-3279-0771(代表)
・住所　：〒103-8284 東京都中央区八重洲 1-1-6
・受付時間　：平日 9 時 30 分~17 時 30 分（土日、祝日、年末年始および当社指定休業日を除く）
・FAQ　：https://www.toyo.co.jp/ict/faq/

……

＊注釈について

(*1)・ご案内対象のお客様は、ユーザ登録されたお客様のみです。
・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、ケーブル抜線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
ホ） SYNESIS Portable シリーズ標準添付のソフトケースでの輸送中に発生した故障

(*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(*6-ト)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) 以下の作業はセンド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センドバック修理です。

(*7) 標準外の特別サポートサービスについて：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

株式会社 東陽テクニカ　www.toyo.co.jp
〒103-8284 東京都中央区八重洲1-1-6　本社（代表）TEL 03-3279-0771
大阪支店 TEL 06-6399-9771 / 名古屋営業所 TEL 052-253-6271 / 宇都宮営業所 TEL 028-678-9117