

保守サービスポリシー（ハードウェア製品）

対象：以下のハードウェア製品（以下「製品」といいます。）

「UST シリーズ」、「タイムサーバシリーズ」、「IPTranslator シリーズ」、「Netwiser シリーズ」、「MU2400mk II」、「ST-9075B」

お客様と弊社間で締結する保守契約に基づき、製品が円滑に稼働しその機能を維持するよう保守サービスを提供します。

保守サービスにてご提供している技術サポートの範囲は、次の通りとなります。

1. マニュアル記載内容に関するお問い合わせ
2. 製品の仕様に関するお問い合わせ
3. 製品故障時の動作ログに関するお問い合わせ

① 保守サービスの種類について

1) 技術支援保守サービス（センドバック保守サービス）

- ・電話、電子メール等により必要な技術情報を提供し、故障の解決又は一時回避をサポートします。
- ・弊社所定の方法で弊社の保守サービス拠点に送付された製品を修理し、指定場所に返送します。また必要に応じて、修理期間中、代替製品を貸与します。なお、製品の発送費用については、発送元負担とします。

2) オンサイト保守サービス

- ・製品の故障が確認された後に、保守担当者が製品の使用場所に出張して、交換・修理・調整を行います。

② 保守サービスの提供期間について

保守サービスの提供期間は、製品の販売終了日から5年が経過するまでとさせていただきます。

ただし、ファームウェアの障害に関する問題については、製品の販売終了日から3年が経過するまで、ファームウェアの脆弱性に関する問題については、製品の販売終了日から1年が経過するまでとさせていただきます。

③ 保守サービス契約のお申込みについて

保守サービスの提供終了までの期間が1年に満たない製品については、保守契約のお申込みができません。

製品納入から2年以上経過後及び前回の保守終了から2年以上経過後に保守サービスのお申込みをされる場合には、事前に製品の点検が必要になります。

（事前点検費用は、別途お客様負担となります。）

④ 保守サービスにおける注意事項について

弊社サポートセンターに故障のご連絡をいただく際は、保守契約番号又は機器シリアル番号をお知らせください。

また、故障の状況確認に必要な為、機器設定情報、ログ情報等をご提供ください。

保守サービス契約の期間満了に際し、契約の更新の手続きがない(進まない)場合は、期間満了日をもって保守サービスを終了させていただきます。

製品は、日本国内仕様であり、日本国外においては、保守サービスを受けることができません。

⑤ 保守契約にご加入されない場合について

即時対応は出来ません。スケジュール調整の上、計画作業として対応致します。

故障品の修理及びログ確認対応は全て有償となります。

修理において、同型機の修理・代替修理が困難な場合は、同等機能を果たす機種に入れ替えさせていただく場合があります。