

## 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」、「タイムサーバーシリーズ」、「IPTranslator シリーズ」、「Netwiser シリーズ（※1）」、「MU2400mk II」、「ST-9075B」

お客様と弊社間で締結する保守契約に基づき、製品が円滑に稼動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
4. 最新ファームウェアのご提供

### 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、ファームウェアの不具合（バグ）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、また新規セキュリティパッチの作成については、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。

（※1）SX-39XX 製品に限りファームウェアの不具合（バグ）に関する問題については、プログラム修正及び新規セキュリティパッチの作成を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。

### 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、サービス管理番号や保守契約番号又は機器シリアル番号など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。

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。

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 保守契約未加入時の製品故障等のサポートについて

故障の有無にかかわらず、QA 対応、調査、修理はすべて有償作業となります。

製品の故障調査・修理については、弊社へ機器を送付いただくことでお請けします。

（現地での作業はお請けしておりません）

なお、シャーシ型の製品は送付いただけませんので別途有償でお引き取り、お届けいたします。

作業内容や交換部品などにより、修理費用が高額になる場合があります。

保守契約を締結いただいているお客様を優先して対応を行っておりますので、本作業につきましては時間がかかる場合があります。