

PicoCELA 製品保守サービスのご案内

Careplus では PicoCELA 製品の保守サービスをご提供しております。

対 応 製 品	PCWL シリーズ PCWL-0400 PCWL-0410 PCWL-0500 PCWL-0510	
センドバック保守	対応内容	機器故障の場合に代替え機器を先に送付するサービス
	保守受付時間帯	祝祭日・年末年始休日(12/29～1/4)を除く月～金の 9:00～17:00
	保守対応エリア	宅配便で配送可能な日本国内全ての地域
	機器発送目標	受付(9:00～17:00)翌日発送

対応内容	弊社作業	お客様作業
センドバック	設定復旧、代替機発送(宅配便)	障害切り分け、機器交換、動作確認、故障機返却(宅配便)

下記の内容は保守サービス対象外となります。

- 機器の増設、撤去および移転工事に伴う作業
- 天災事変等の不可抗力に起因する故障や障害
- 故意、または過失、その他お客様の責に帰すべき原因により生じた故障や障害
- ファームウェアのバージョンアップ作業
- 機器内のデータ(ログ、履歴等)の保存(バックアップ)ならびに代替機への移行
- 故障機内の記憶媒体の破棄ならびに物理破壊
- PCWL-0500,PCWL-0510 に搭載されている PicoManager 機能に関する全ての項目

センドバック保守対応について

- 先出しセンドバック保守の代替機は弊社東京オフィスから宅配便を利用した発送を致します。
- 北海道、四国、九州、沖縄本島を含め離島への代替機の発送は機器到着までに数日かかりますので予めご了承願います。
- センドバック保守サービスの機器発送費は双方元払いとなります。
- 保守開始時に設定情報をご提供頂けない場合は、機器のみのご提供となります。

2023/4

SCSK株式会社

ネットワークセキュリティ事業本部
カスタマーサポート部 PicoCELA 担当

〒135-8110 東京都江東区豊洲 3-2-20 豊洲フロント
E-Mail:picocela-support@scsk.jp