

## ヤマハネットワーク製品保守サービスのご案内

Careplus ではヤマハネットワーク機器保守サービスをご提供しております。

対応製品	ヤマハ ルーター / UTM / ファイアーウォール / 無線 LAN アクセスポイント / スイッチ	
オンサイト基本保守	対応内容	作業員がご契約先にお伺いして機器を交換するサービス
	保守受付時間帯	祝祭日・年末年始休日(12/29～1/3)を除く月～金の 9:00～17:00
	保守対応エリア	離島及び山奥等の遠隔地を除く 北海道、本州、四国、九州、沖縄本島
	目標対応時間	政令指定都市・東京 23 区:2 時間目標/その他の地域:4 時間目標
オンサイト終日保守	対応内容	作業員がご契約先にお伺いして機器を交換するサービス
	保守受付時間帯	24 時間 365 日
	保守対応エリア	離島及び山奥等の遠隔地を除く 北海道、本州、四国、九州、沖縄本島
	目標対応時間	基本保守時間内については基本保守と同様。以外の時間については 4 時間目標
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(12/29～1/3)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	当日発送もしくは翌営業日発送

対応内容	弊社作業	お客様作業
オンサイト基本・終日保守	障害切分け、現地障害申告確認、機器交換、設定復旧、動作確認	
センドバック	障害切分け、設定復旧、代替機発送(宅配便)	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

オンサイト基本・終日保守について

- 駆付け目標時間は障害コール受付後ではなく、**出動手配からの時間**となります。代替機の設定に相当の時間を要する場合(DISK 再構築作業等)は、上記時間に更に設定作業時間を加算した時間が駆付け目標時間となります。
- 設定情報をいただいている場合、保守サービス対応の際に設定復旧を行います。また、設定情報(config)上に記載されない設定の復旧は致しかねます。

センドバック保守について

- 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。
- 設定情報をいただいている場合、保守サービス対応の際に設定復旧を行います。また、設定情報(config)上に記載されない設定の復旧は致しかねます。

エンジニアによる障害切分け作業

- エンジニアによる障害切分け作業は年末年始休日(12/29～1/3)を除く平日 9:00～17:00 となります。それ以外の時間帯は機器交換のみの対応となります。

UTM 製品についての特別事項

- ヤマハ UTM 製品の設定復旧にはバックアップファイルが必要となります。交換の際にご提供いただけない場合は設定の復旧は致しかねます。
- 交換に際しては有効なサポートライセンスが必要となります。ライセンス切れの場合の交換対応は致しかねます。

無線 LAN アクセスポイント製品についての特別事項

- 壁面等への高所設置の場合は 2m 未満であることが前提となります。2m を超える高所設置に設置されている機器の交換作業はできません。
- YNO 対応型の無線 LAN アクセスポイントについてはセキュリティ保護の観点より設定情報はお客様自身での復旧となります。

**SCSK** 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 ヤマハ担当

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