

## ヤマハネットワーク製品保守サービスのご案内

SCSK 株式会社では、お求め頂いたヤマハ製品を安心してご活用して頂く為に、CarePlus 保守サービスをご用意しております。万全のサポート体制を整え、お客様のご要望にお応えしています。

## 保守サービス概要

対象機種	ヤマハネットワーク製品・モジュール製品 (ルーター・スイッチ・アクセスポイント・ファイアーウォール)		
保守方式	オンサイト保守/先出しセンドバック保守/障害切り分け作業(注1)		
サービス内容	オンサイト保守	技術員が現地にて機器を交換するサービス(注2)	
	先出しセンドバック保守	代替機を弊社から宅配便を利用して発送するサービス	
	障害切り分け作業(注1)	エンジニアにて障害切り分けを実施するサービス	
保守対象エリア	オンサイト保守	北海道、本州、四国、九州、沖縄本島 山奥等の遠隔地を除く	
	※ 離島保守	公共交通機関で移動できる島	
	先出しセンドバック保守	宅配便で配送可能な日本国内全ての地域	
	障害切り分け作業(注1)	日本全国	
障害受付時間	オンサイト保守	基本	月～金 9:00～17:00 祝祭日・年末年始休日(12/29～1/3)を除く
		終日	24時間 365日
		離島	月～金 9:00～17:00 祝祭日・年末年始休日(12/29～1/3)を除く
	先出しセンドバック保守	基本	月～金 9:00～17:00 祝祭日・年末年始休日(12/29～1/3)を除く
		障害切り分け作業(注1)	月～金 9:00～17:00 祝祭日・年末年始休日(12/29～1/3)を除く
オンサイト保守対応時間	基本	上記障害受付時間内に駆け付け対応 ※午後受付の障害につきましてはおおよそ翌日対応とご想定ください。	
	終日	24時間 365日	
	離島	計画交換保守(障害受付時に作業日時を設定し計画的に保守対応を行う)	
オンサイト駆け付け目標時間	基本	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	
	終日	平日日中帯につきましては基本と同様。その他の時間帯につきましては4時間目標	
先出しセンドバック 発送目標時間	当日発送もしくは翌営業日発送		
障害対応内容	弊社作業		お客様作業
	オンサイト保守	現地障害申告確認、機器交換(注2)、動作確認	動作確認
	先出しセンドバック保守	代替機発送(宅配便)、設定復旧(注2)	機器交換、動作確認、故障機返却
	障害切り分け作業(注1)	切り分けに必要な情報の取得依頼・内容確認	情報の取得

- 障害発生に伴う交換依頼につきましては内容確認書記載のフリーダイヤル宛にご連絡ください。ご依頼の際はご契約番号・機種名・シリアル番号・障害内容をご準備ください。
- 保守対象エリア内は全国一律価格となります。山奥等の遠隔地でのオンサイト保守を希望される場合は、設置場所を確認のうえ、対応内容を含め個別見積りとなります。ご契約後、中途解約が発生しても料金の返却は致しません。予めご了承願います。
- 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。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。
- 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
  - 天変地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
  - 現地でのログ解析、切り分け作業
  - コンフィグの変更作業
  - 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

(注1) 障害切り分け作業につきましてはすべての保守メニュー共通のサービスとなります。

(注2) 機器交換について Yamaha Network Organizer(以降「YNO」)をご使用の場合、YNO の操作、ライセンス割り当て、設定情報の復元はお客様ご自身での作業となります。YNO にてコンフィグを管理されている場合、ファームウェアの情報、及び、YNO に接続するための設定情報を提供いただければ弊社にて設定をいたします。

## 保守サービス詳細

## オンサイト保守サービス

- 価格には、オンサイト出向費・現地作業費・技術料・代替機代金が含まれます。
- 壁面・天井等へ設置されている場合は、保守契約申込時に申告してください。床より 2.8m 未満で、作業員が用意する踏み台を床に設置できることを前提として、保守交換対応を行います。天井裏に設置されている場合、または機器重量があり片手で持つことができない場合は、保守対象外となります。なお、床より 2.8m を超える位置に設置されている機器についてはオンサイト保守をお受けすることができません。先出しセンドバック保守をご利用いただき、交換作業はお客様にてお願いいたします。
- 交換後の動作確認につきましては交換機器より実施が可能な範囲でおこないます。業務アプリケーションなどの確認作業はお客様にてお願いいたします。

## 先出しセンドバック保守サービス

- 価格には、技術料・代替機代金が含まれます。機器発送費は双方元払いとなります。
- 代替機を弊社千葉倉庫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ください。

## 障害切り分け作業

- オンサイト保守サービス・先出しセンドバック保守サービス共通のサービスとなります。
  - 弊社エンジニアによりトラブル解決の手助けをいたします。
  - 障害内容ヒアリングを行い、取得いただきたいログを送付いただき、内容を確認の上で切り分け作業を実施いたします。
- 複数年一括契約について：販売中のヤマハ製品は最長 5 年間までの一括契約が可能です。5 年以上の契約につきましてはご相談ください。
  - 複数台一括契約について：同一案件にて保守台数が多い場合は別途お問合せください。

※ CarePlus 保守サービスでは製品販売終了日から概ね 6 ヶ月後に新規保守加入の受付を締め切らせて頂きます。以降は更新のみとなり、一度解約されますと再契約は出来ません。

## 保守サービス価格

保守サービス価格につきましては別途価格表をご参照ください。

## その他

- RTX3510 の価格が設定されていないモジュール保守につきましては本体価格にて対応します。申し込み時にモジュールの記載をお願いします。
- その他価格が設定されているモジュールにつきましては有償となります。
- VPN 拡張ライセンス(YSL-VPN\*\*) 適用の有無にかかわらず一律価格となります。保守交換の際に拡張ライセンスがある旨お伝えください。その他ライセンス製品につきましてもご利用されている場合、事前に申告をお願いします。
- SWX21\*\*シリーズにつきましてはコンソールからのコンフィグ復旧ができないため機器のみのお渡しとなります。
- UTX シリーズについての特記事項
  - UTX シリーズはセキュリティライセンスの購入が保守サービス加入の条件となります。
  - 設定情報(バックアップファイル)のご提供がいただけない場合、機器のみのご提供となります。
  - 障害発生時にライセンス期限が切れている場合は交換作業の実施ができません。ライセンスご購入後の対応となります。
  - 保守交換につきましてはハードウェア故障が疑われる場合のみの対応となります。ソフトウェアが要因と思われる障害につきましては交換作業を実施することができません。夜間帯に障害のご申告をいただいてもソフトウェアが要因である可能性がある場合と判断した場合、翌営業日中時間帯に切り分け作業を行わせていただく場合がございます。
  - 切り分け作業実施にて、ソフトウェアの障害であると判断した場合、ヤマハ専用サポート窓口「UTX サポートサービス」へのエスカレーションをさせていただきます。
  - ソフトウェア動作に関するお問い合わせにつきましてはヤマハ専用サポート窓口「UTX サポートサービス」にお問い合わせをお願いします。
  - ライセンス購入・更新のお問い合わせは機器をご購入いただいた販売代理店様へお問い合わせください。

お問い合わせは…

**SCSK** SCSK株式会社

ネットワーク事業本部  
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