



SubGate

SubGate 製品サポートガイド

data**control**

発行日 : 2020年12月17日

版数 : 第三版

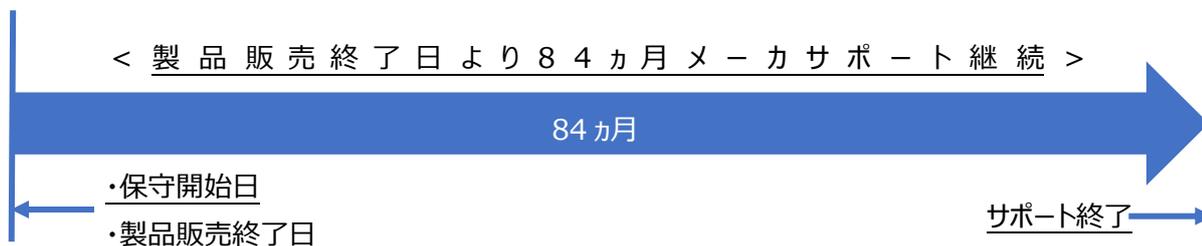
SubGate 製品の保守サービスのご案内

1. SubGate 製品の保守サービスにつきまして

SubGate 製品をご購入頂きましたお客様には購入された保守サービスに基づき、製品のプロダクトサポートが提供されます。ご購入頂きました製品には保守サービスがバンドルされており、本サービスの範囲において故障交換およびプロダクトサポートが含まれます。本サービスは日本国内においては、販売代理店がメーカーの代行として故障交換およびテクニカルサポートを提供致します。

2. ハードウェアに対するメーカーサポートポリシーにつきまして

SubGate 製品のハードウェアに対するメーカーサポートは、原則保守開始日より 84 カ月となります。保守開始日より 84 カ月経過後の保守更新につきましては、メーカー側の対応状況により異なりますので、別途弊社担当営業までご相談ください。また、製品の販売終了日から 84 カ月はハードウェア保守の継続することができます。



3. 保守サービスのご提供に関しまして

保守サービスのご提供にあたり、ご利用の SubGate 製品のシリアル番号が必要となります。シリアル番号は、製品背面、または保守契約確認書に記載されており、弊社サポート窓口へお問い合わせ頂く際に必ず必要となりますので、保守サービスをご利用の際には必ず事前にご確認ください。

4. Config ファイルの取り扱いに関しまして

Config ファイルのバックアップに関しましては、お客様にて最新の状態に保った上で、大切に保管をお願い致します。故障交換時に Config ファイルのバックアップを提供頂けない場合は、代替機は初期状態での引き渡しとなり、代替機の再設定はお客様にて実施頂く必要がございますので、ご注意ください。また、以下のケースに該当する場合は、弊社にて代替機への Config 復元を行うことはできませんので、予めご了承ください。

<弊社で代替機へ Config 復元が保証できないケース>

- ・Config ファイルの書き換えや破損などで復元に影響がある場合
- ・Config ファイルが最新版に適合していない場合（お客様側で稼働確認を実施した場合を除く）
- ・提供された Config ファイルが最新でなかったことによるお客様ネットワーク上での不整合

SubGate 製品の保守サービスのご案内

5. 保守サービスのメニュー

SubGate 製品をご購入頂きますと、保守サービスメニューの 1 つとしてセンドバック修理保守(代替機付)が 1 年間無償で提供されます。また、弊社のオプション保守サービスとして、センドバック修理保守(代替機付)、オンサイト修理保守、24 時間オンサイト修理保守を追加できます。

センドバック修理保守(代替機付)

センドバック修理保守(代替機付)は、ご契約製品の障害連絡時に弊社より先出で代替機をお客様へ発送し、お客様にて機器交換が完了後、故障機を弊社まで返却頂く保守サービスです。代替機の当日発送は 15:00 までの受付となり、15:00 以降の受付は翌営業日に代替機を発送致します。

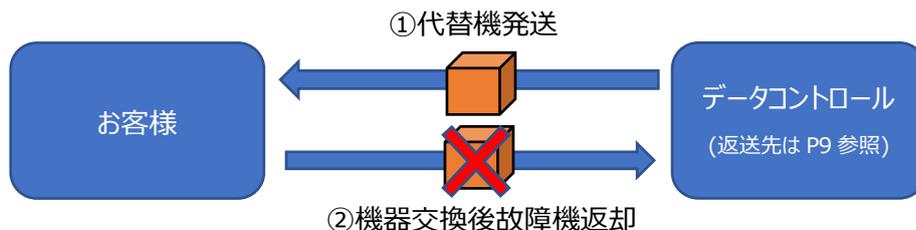
受付時間：受付時間：平日 9:00～12:00 / 13:00～17:30

(土、日、祝祭日および年末年始など弊社の定める休日を除く)

受付方法：電話または E メール

注意事項：

1. 本サービスは「SubGate 社製品保守サービス契約約款」に基づき提供されます。
2. 本サービスでは故障切り分けにてハードウェア不良に起因する故障であると判断した場合に機器交換を実施します。



オンサイト修理保守

オンサイト修理保守は、ご契約製品の障害発生時に弊社営業日の 9:00～17:00 までの時間帯で作業員が機器の交換作業に伺うサービスです。受付時間が当日 13:00 以降の場合は、翌営業日の対応となります。

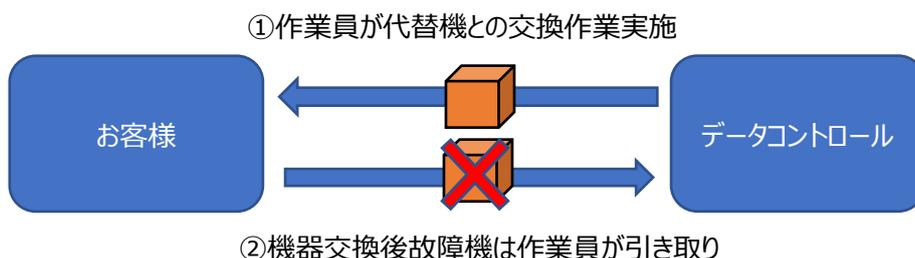
受付時間：受付時間：平日 9:00～12:00 / 13:00～17:30

(土、日、祝祭日および年末年始など弊社の定める休日を除く)

受付方法：電話または E メール

注意事項：

1. 本サービスは「SubGate 社製品保守サービス契約約款」に基づき提供されます。
2. 本保守サービスでは故障切り分けにてハードウェア不良に起因する故障であると判断した場合に弊社作業員がオンサイトにて機器交換作業を実施します。製品自体の動作確認までは作業員が実施致しますが、実際の疎通確認はお客様にて実施頂きます。



24 時間オンサイト修理保守

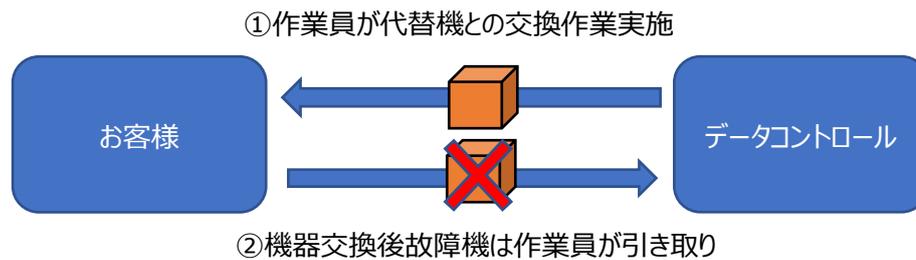
24 時間オンサイト修理保守は、ご契約製品の障害発生時にお客様のご指定の時間に作業員が機器の交換作業に伺うサービスです。

受付時間：受付時間：24 時間 365 日

受付方法：電話

注意事項：

1. 本サービスは「SubGate 社製品保守サービス契約約款」に基づき提供されます。
2. 本保守サービスでは故障切り分けにてハードウェア不良に起因する故障であると判断した場合に弊社作業員がオンサイトにて機器交換作業を実施します。製品自体の動作確認までは作業員が実施致しますが、実際の疎通確認はお客様にて実施頂きます。



6. 保守サービス内容に対する補足事項につきまして

【送付バック修理保守サービスにつきまして】

送付バック修理保守サービスは、メーカー保守サービスを元に弊社にて提供しているサービスとなります。ハードウェア不良に起因する故障であると判断した際に、弊社より事前に代替機を発送させて頂き、メーカーへの故障機返却も弊社にて代行致します。また、代替機発送の際には OS バージョンや Config の復元(事前に提供頂いた場合に限る)サービスを付加しております。

【機器交換時の代替機につきまして】

機器交換時の代替機につきましては、メーカーの定めるサポートポリシーに基づく同等機種もしくは上位機種での対応となります。また、交換の対象となるのは本体および電源のみとなり、付属される備品や追加で購入頂きましたオプション品などは交換対象外となりますので予めご了承ください。詳細につきましては、別途担当営業までご相談ください。

【故障切り分けにつきまして】

故障時の一次切り分けはお客様にて実施をお願い致します。なお、故障切り分けの支援、ファームウェアの不具合サポートなどはテクニカルサポート窓口にて実施しております。本保守サービスにはオンサイトでの故障切り分け支援、ファームウェアの不具合サポート、バージョンアップ作業などは含まれません。

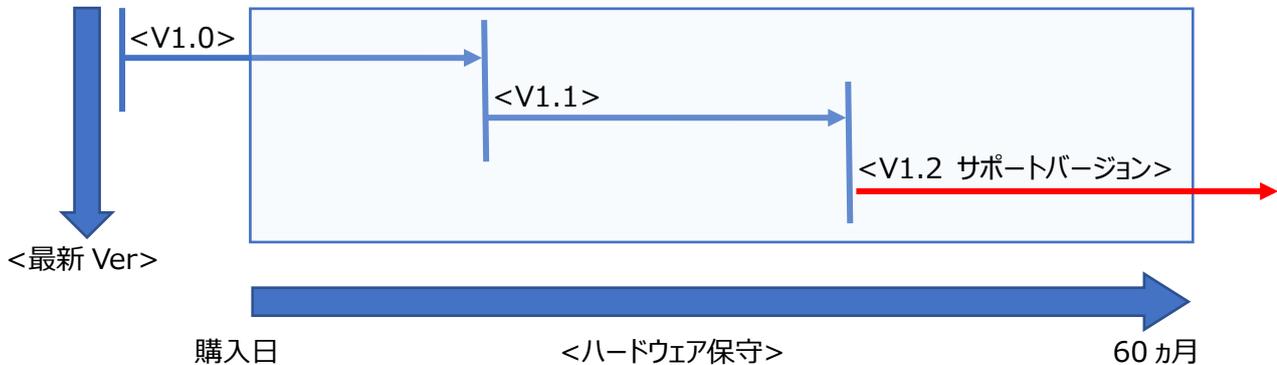
【Virtual Node Manager (VNM)ご利用時の注意点につきまして】

VNM をご利用の環境で機器交換を実施した際は、VNM 上に新しい機器が登録され、デバイスに紐づく設定値はお客様にて再設定が必要となります。

SubGate 製品のテクニカルサポートのご案内

1. ソフトウェアに対するメーカーサポートポリシーにつきまして

ソフトウェアのメーカーサポートは、ハードウェア保守に付随し、最新バージョンに対して提供されます。メーカーサポート終了後のバージョンに対しては、基本的にメーカーエスカレーションの対象外となり、最新バージョンへのアップグレードのご案内、過去のナレッジベースのご案内のみとなりますのでご注意ください。



2. ソフトウェアに関する弊社サポートポリシーにつきまして

弊社ではソフトウェアのリリースに関して、お客様に安定してご利用頂けるよう事前にリリース検証を実施し、動作に問題ないと判断したバージョンのみを提供させて頂いております。そのため、メーカーよりリリースされたバージョンのすべてを提供しているわけではありません。また、メーカーリリース日と弊社リリース日は差異が発生します事を予めご了承ください。

弊社よりリリースしたソフトウェアバージョンは、製品をご購入頂きましたお客様向けのサポートサイトにて公開させて頂いており、原則、弊社がリリースしたバージョンのみがサポート対象となります。また、弊社ではメーカーより提供されているすべての機能に対する検証は行ってはならず、主となる動作に対してリリース検証を実施しておりますので、すべてのメーカーリリースバージョンの機能の動作を保証かつサポート対象とするものではありません。

弊社リリース検証において、正常動作を確認できなかった機能に関しましては、原則、弊社テクニカルサポートの対象外とさせて頂いております。サポート対象外となる主な機能に関しましては、「News Letter」によるご案内もしくは後述の「アドバンスドサポート」に含まれる技術情報の提供にてご案内致します。

弊社テクニカルサポート窓口へお問い合わせ頂いた際にサポートしていない機能に関しては、サポート対象外となる旨をご回答することがございます。また、お問い合わせに関しましては、一問一答形式とさせて頂いておりますので、予めご注意ください。

3. VNM のサポート範囲につきまして

VNM はメーカーより無償にて提供される統合管理ツールとなり、SubGate 製品の管理を視覚的な GUI で提供します。VNM のサポート範囲につきましては、以下に記載した範囲となり、VNM のインストールや運用時の問題はお客様の自己責任で対応をお願い致します。VNM をご利用の際は、専用の端末をご用意頂き、インストールして頂くことを推奨しております。

<VNM サポート範囲>

- ・ インストーラーの提供
- ・ 操作および設定値のご案内
- ・ マニュアルの提供

SubGate 製品のテクニカルサポートのご案内

4. SubGate 製品の拡張有償サポートにつきまして

SubGate 製品をご購入頂いたお客様には、弊社サポート窓口にて提供しているテクニカルサポートが含まれております。本サポートは製品サポートまでを対象範囲とさせて頂いており、お客様環境に起因する事象や運用サポート、導入・構築支援などの対応は含まれず、購入製品を元にしたソリューションベース並びにサービス展開（MSP など）に関しては、対象外とさせて頂きます。対象外となる事項に関しては、下記のアドバンスドサポート以降を有償サポートでご相談させて頂きます。

<p>テクニカルサポート SubGate 製品をご購入頂きましたすべてのお客様に提供されるサービスです。</p>	<p>本サポートは原則、メール並びに電話のみにて提供されます。 SubGate 製品の技術情報提供および設定支援 製品の操作方法やマニュアルを提供します。 発生した問題に対する解決支援 ログの確認や設定ファイルの確認、メーカーナレッジ情報を提供します。</p>
<p>アドバンスドサポート テクニカルサポートの上位サービスとなり、定期的な個別定例会や上位エンジニアによる問題解決支援を提供します。 (費用は個別見積もりとなります)</p>	<p>テクニカルサポートの範囲に加えて、以下のメニューをご用意しています。 販売案件における製品情報提供などの支援 製品販売の初動において、弊社リリース検証結果やメーカーからの技術情報に基づく案件支援を実施します（原則、電話/メールによるリモート対応となり、構築などの実稼働が発生する場合は別途有償メニューとなります） 専門エンジニアによる問題解決支援 SubGate 製品において発生した問題に対して、専門スキルを要するエンジニアによる問題個所の調査、回避策の提供およびメーカーへのエスカレーションサービスを提供します。 ※本サービスは問題の解決を保証するサービスではございません。 ※要件並びに別途オンサイト作業など個別に工数がかかる事案に関しては別途プロフェッショナルサポートをお願いする場合があります。</p>
<p>プロフェッショナルサポート アドバンスドサポートの上位サービスとなり、問題発生時や機器設置時など必要な期間においてスポットでの支援を提供します。 (費用は個別見積もりとなります)</p>	<p>アドバンスドサポートの範囲に加えて、以下のメニューをご用意しています。 導入・構築支援 SubGate 製品の Config の作成やお客様環境における機器設定などの導入・構築時の支援を提供します。 バージョンアップ作業の支援 SubGate 製品のバージョンアップ作業に関する差分情報や Config の確認、コンバート作業などの支援を提供します。 発生した問題に対するオンサイトサポート支援 SubGate 製品において発生した問題に対して、ログの取得や切り分け作業をオンサイトにて提供します。 ※本サービスは問題の解決を保証するサービスではございません。 発生した問題に対する報告書の提供 SubGate 製品において発生した問題に対して、原因および調査内容をまとめた報告書を提供します。 各種ソリューションサービスの弊社ナレッジ提供支援 SubGate 製品を主とした要件に基づくオープン系サービス連携で要件に応じた設計支援並びに技術情報(ナレッジ)を提供します。</p>

※上記全メニューにおいて、提供先で稼働に影響する内容となった場合でも原則瑕疵担保は該当なしを前提とします。

SubGate 製品の保守サポート窓口につきまして

SubGate 製品の各保守サービスをご利用の際は、以下の窓口までご連絡ください。

保守サービス	お問い合わせ窓口
テクニカルサポート	受付時間：平日 9:00～12:00 / 13:00～17:30
センドバック修理保守 (代替機付)	(土、日、祝祭日および年末年始など弊社の定める休日を除く) 電話番号：0570-007-105 Email：dcl-support@datacontrol.co.jp
オンサイト修理保守 (平日 9:00-17:30)	受付時間：9:00～17:30 電話番号：0120-248-030 アンサリング ID：125539 / パスワード：2571
オンサイト修理保守 (24 時間 365 日)	受付時間：24 時間 365 日 電話番号：0120-248-030 アンサリング ID：125542 / パスワード：3842

センドバック修理時の故障機の返却先は、以下の住所まで発送元負担でお願い致します。

返送先住所
〒141-0031 東京都品川区西五反田 1 丁目 1 番 8 号 NMF 五反田駅前ビル 5F 株式会社データコントロール ユーザサポート宛 TEL：0570-007-105

以上