



FNX0630 保守サービスの御案内

フジクラソリューションズ株式会社

FNX0630保守サービス内容

FNX0630について、以下の保守サービスをご用意しております。

①先出しセンドバックサービス

機器故障の場合、ご連絡を頂き代替機または同等品を先出しにて送付致します。
お客様にて交換後、故障品を当社に送り返して頂きます。
対応時間は平日9時～12時、13時～17時(土・日・祝日、および当社休日を除く)
年間契約となります。
詳細は3ページを参照願います。

②オンサイト保守サービス

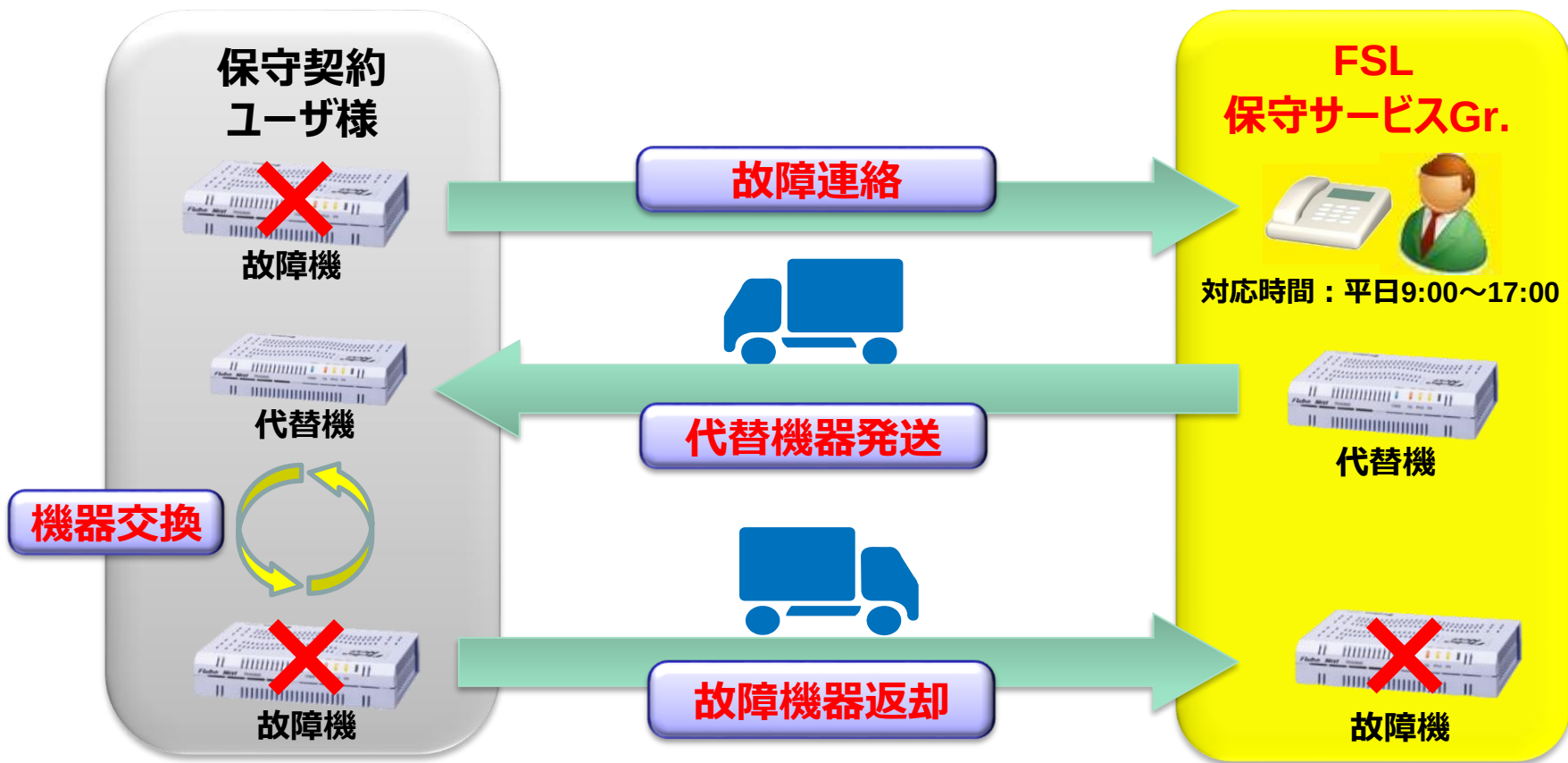
障害発生の連絡を受けエンジニアが電話対応致します。
障害が解消しない場合、現地へ伺い障害修復作業を行います。
年間契約となります。
詳細は5ページ以降を参照願います。

③設置設定サービス

現地にエンジニアを派遣しFNX0630を設置・設定するサービスです。
詳細は9ページ以降を参照願います。

①先出しセンドバックサービス

先出しセンドバックサービスとは
故障連絡のみで代替品を先行して発送するサービスです。



①先出しセンドバックサービス

1. サービス内容

機器故障発生時、故障連絡のみで、代替機を先出しにて送付するサービスとなります。

2. サービス時間帯

保守サポートサービス時間は、下記の通りとなります。

コール受付時間：平日9時～12時、13時～17時（土・日・祝日、および当社休日を除く）

代替機発送：基本的に午前中受付時は当日発送、午後受付（13時～）は翌営業日発送の対応となります。

3. サービス期間

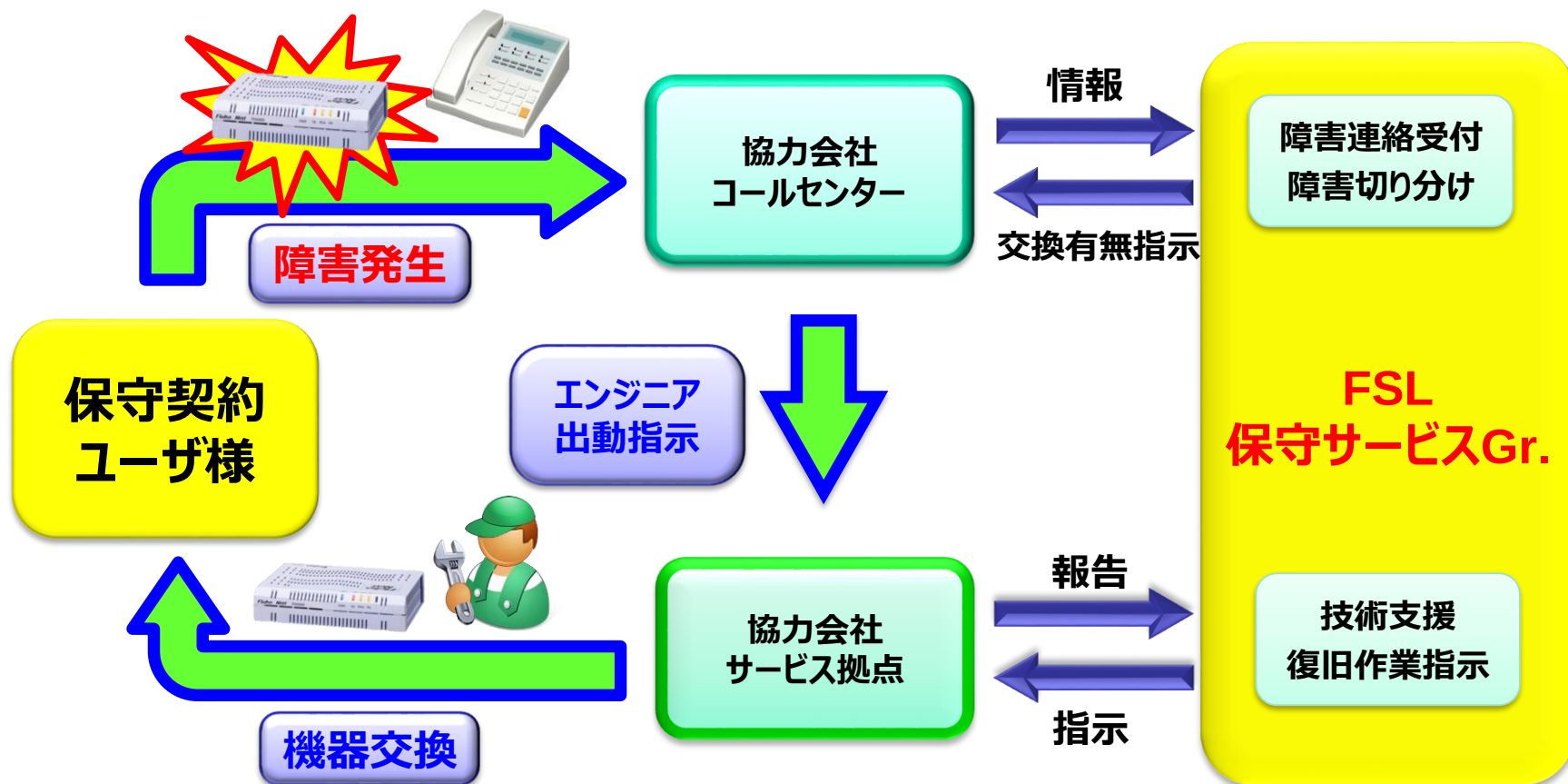
- ・最低保守契約期間は1年間とさせていただきます。
- ・途中解約される場合は保守費用の返金は致しかねますのでご了承ください。
- ・最長契約期間5年となります。

4. ご注意点

- ・障害の一次切り分けはお客様にてお願い致します。
- ・障害復旧時の代替機として、新品への交換はお約束いたしかねますのでご了承ください。
（動作確認済みの保守用機器となるケースもございます。）
- ・代替機の設定は工場出荷状態、ファームウェアバージョンは交換時の最新版となります。
- ・予防交換はご対応いたしかねますのでご了承ください。
- ・お客様から送付いただく際の送料は、元払いとなりますのでご了承ください。

②オンサイト保守サービス

オンサイト保守とは、
協力会社と連携し早期復旧を行うサービスです。



②オンサイト保守サービス



②オンサイト保守サービス

1. サービス内容

障害発生時に、エンジニアが障害現場へお伺いして、ハードウェアの交換修理などの障害修復作業を行います。本サービスには下記の内容が含まれます。

- ・オンサイトにて代替機の設置による障害復旧作業
- ・設定コンフィグレーションの保守対応・管理
(お客様にて設定を変更された場合には、変更内容を御通知頂く必要がございます。
御通知がない場合は契約時のコンフィグから登録が更新されません。)
- ・設置及び設定の復旧作業(データベースに登録されているコンフィグに基づく復旧になります。)
- ・通信動作確認(PING)
- ・原則4時間以内を目標とした現地駆け付け(僻地・離島は除く)と致します。

2. サービス時間帯

保守サポートサービス時間は、標準で下記のメニューをご用意しております。下記以外の時間帯に関しましては保守対象機器の設置場所により対応の可否がございますので別途御相談とさせていただきます。

- ・平日(月曜から金曜) 9:00～17:00(※1) 祝祭日及び年末年始等の弊社指定の休業日を除く
- ・365日24時間

※1: 時間は障害コール受付時間になります。時間内に受付をした場合には当日中の対応を致します。

②オンサイト保守サービス

3. サービス期間

- ・最低保守契約期間は1年間とさせていただきます。
- ・途中解約される場合は保守費用の返金は致しかねますのでご了承ください。
- ・最長契約期間5年となります。

4. ご注意点

- ・障害の一次切り分けはお客様にてお願い致します。
- ・障害復旧時の代替機として、新品への交換はお約束いたしかねますのでご了承ください。
(動作確認済みの保守用機器となるケースもございます。)
- ・代替機のファームウェアバージョンは交換時の最新バージョンとなります。
- ・障害受付後、現地到着時に状況復旧していた場合には、機器の交換は致しかねます。
- ・予防交換はご対応いたしかねますのでご了承ください。

5. 別途有償対応となる項目

別途有償対応となる項目は、以下の通りです。

- ・保守契約範囲外の切り分け(お客様ネットワーク等)
- ・設定変更
- ・天災・人災による機器破損(高所からの落下・落雷・火災・水没等)

③設置設定サービス

1. サービス内容

FNX0630の設置・設定作業を行うサービスとなります。

- ・試験端末をFNX0630に直結して対向側試験端末との間の通信を確認します。
- ・お客様PCからの疎通試験、ネットワークアプリケーションの試験に立会います。

2. 設置・設定時間

設置・設定時間は、下記の通りとなります。

- ・曜日枠 : 平日、平日以外
- ・時間枠 : 9:00-17:00、 17:00-22:00、 22:00-9:00

※曜日、時間により費用が変わります。

3. ご注意点

FNX0630～お客様設備間の配線は施工範囲に含みません。

特殊な場所への設置をご希望の場合は別途ご相談ください。

設置当日の設定追加及び設定変更はお受けできません。

※設定追加及び設定変更がある場合は、3営業日前までにご連絡ください。

設置作業は2時間が基本料金となります。弊社以外の要因により、作業時間を超過した場合は延長料金を申し受けます。

③設置設定サービス

4. 設置範囲について

設置範囲は以下の通りです。

FNX0630 WANポート～接続先

※接続先: ONU、ADSLモデム又はCPE

接続先までの距離は添付のLANケーブル(3m)の届く範囲とします。

距離が離れている場合は別途ご相談ください。

