

FXC 社 無線ルータ・無線アクセスポイント AE1000 シリーズ  
オンサイト保守サービス仕様書

---

FXC 株式会社

2018年11月1日

本書は FXC 株式会社 (以下、「当社」といいます。) が提供する AE1000 シリーズのオンサイト保守サービスの内容及び条件について記述したものです。お客様の当社へのオンサイト保守サービス (以下、「本サービス」といいます。) の発注をもって、お客様は本内容に同意されたものとみなします。

## 1. オンサイト保守サービス対象製品

当社は、次の製品に対して、本サービスを提供します。

・AE1021PE      ・AE1031PE      ・AE1041PE      ・AE1051PE

上記本サービス対象製品 (以下、「対象製品」といいます。) は 2018 年 11 月 1 日現在のものです。製品ラインナップにあわせて、予告なく対象製品を追加若しくは削除する可能性があります。

## 2. オンサイト保守サービスの内容

当社は、対象製品に対して、お客さまが購入された本サービスメニューに応じて、次のサービスを提供します。当社の本サービスは、初年度より有償で提供します。また、保守サービスの注文期間は 1 年単位になります。基本的に月割りの契約は行えません。保守契約期間は、連続した期間で契約していただかなければなりません。また、保守継続契約をされる場合には、連続した期間で契約していただきます。

提供サービス	保守サービスメニュー	
	平日対応保守サービス	24 時間 365 日対応保守サービス
機器交換	✓	✓
ファームウェア更新	✓	✓
設定復元	✓	✓

### 機器交換

当社は、お客さまからご連絡いただいた対象製品のハードウェア不具合について、ハードウェア交換が必要と判断した場合、対象製品の設置場所にお伺いし、対象製品の部品交換もしくは製品交換を行います。なお、対象機器の設置場所によっては、対象製品の取り外し・取り付け作業の支援をお客さまにお願いする場合があります。

本サービスで使用する交換品は未使用品または製造元若しくは当社にて動作確認された良品となります。また、交換した元の製品は、当社が任意に処分することができるものとします。

### ファームウェア更新

対象製品のファームウェアの更新が必要であると判断された場合には、当社が更新作業を行います。事象がファームウェアのバージョンアップで回避されると判断される場合には、機器交換を行わずファームウェアのバージョンアップで対策する場合があります。

## 設定復元

お客さま側で保管されている対象製品の設定情報のバックアップ・データを交換機器にリロードします。但し、設定情報のバックアップがない場合は、交換機器に対する設定作業はお客さまに行っていただきます。

## 3. オンサイト保守サービスの提供時間

オンサイト保守メニューサービス	受付時間・オンサイト対応時間
平日対応保守サービス	<b>【受付時間】</b> 月曜日～金曜日 9時～17時 (祝祭日及び年末年始(12月29日～1月3日)は除きます) <b>【オンサイト対応時間】</b> 平日 15:00 までの受付分は当日対応 平日 15:01 以降の受付分は翌営業日対応 (祝祭日及び年末年始(12月29日～1月3日)は除きます)
24時間365日対応保守サービス	<b>【受付時間】</b> 24時間365日 <b>【オンサイト対応時間】</b> 24時間365日

## 4. オンサイト保守サービスの流れ

### サポート受付方法

「保守業務内容確認書」に記載されている手段(電話、メール)にて、お客様から障害の受け付けをします。お客様は電話でお問い合わせの場合は保守契約時に提供された保守契約番号をお伝えください。

### 一次切り分け

対象機種に適合したヒアリングシートに必要事項記載の上、障害の連絡メールに添付して送付してください。電話で問い合わせをする場合は事前にメールで送付をしてください。

ヒアリングシートは下記からダウンロードできます。

[https://www.fxc.jp/support/ae1000\\_menu.html](https://www.fxc.jp/support/ae1000_menu.html)

### 機器交換

当社が修理・訪問の必要ありと判断した場合は、技術員を派遣し、機器の修理又は代替機との交換作業を行います。

## 5. オンサイト保守サービス提供の前提条件

次の事項を満たしていない場合、本サービスの提供は行いません。また、本サービス利用時にこれら事項を満たしていない場合は本サービスの全部または一部を実施できなかった場合でも、債務不履行とはなりません。

- 対象製品の設置場所が日本国内の屋内で法人が所有する場所であること。
- 対象製品の設置場所が僻地及び、北海道、本州、四国、九州、沖縄本土以外の離島の場合は別途交通費及び宿泊費の実費を負担いただきます。
- 対象製品の設置場所が床から、3m 未満に設置されていること。
- 当社の事前の了承なく、対象製品の移設を行わないこと。
- 対象製品は当社が定める環境条件で運用されており、付随するソフトウェア(ファームウェア含む)は、当社が特定する最新のリリース及びバージョンに保たれていること。
- 保守サービス開始時点で、お客さま側で対象製品の設定情報のバックアップ・データが取られていること。また、設定情報を変更した場合など、バックアップ・データの更新が行なわれていること。
- 対象製品の設置場所にて、当社またはその委託先が保守サービスを提供する場合、保守サービスの実施に必要な作業場所を確保するとともに、周辺機器・付属品の取り外しや一時稼働停止など保守サービスの実施に適した環境を提供すること。
- 保守サービスを提供するにあたり、お客さまの機器、通信設備、光熱の無償使用を許可すること。

## 6. 保守サービスの対象外項目

次の事項は、対象製品の保守サービスの適用範囲外とします。

- 対象製品導入前の技術的なご相談、導入支援作業
- 対象製品の設置作業、インストレーション作業
- システム構築に関するコンサルティングサービスや対象製品の使用方法などに関するトレーニング、その他の作業の提供
- 対象製品を含むシステム環境全体の運用における不具合やネットワーク環境変更に伴う不具合原因の調査および復旧作業
- 対象製品のログ解析作業、もしくは、ログ解析作業を必要とする関連作業
- 保守サービスで交換された対象製品の不具合品の障害原因の調査および特定
- 対象製品のファームウェアの更新に起因するパフォーマンスの低下
- 対象製品の品質保証
- 対象製品のパフォーマンスに起因して生じる問題への対応
- データの修復やバックアップ・データのリストア、その他お客さまの保有するデータに対するサービス
- 不適切な使用、誤用もしくは使用上の不注意、異常な温湿度、水滴などの影響によるなど、当社の責に帰さない事由に起因する不具合
- 対象製品以外の製品が原因となって生じた不具合

- 対象製品とそれ以外の製品との接続に関する対応
- 天災、火災、停電、電圧異常、通信障害、ウイルス、騒動、暴動などにより生じた不具合
- 対象製品のマニュアル等に従わなかったことによる不具合
- 対象製品の不適當又は不完全なメンテナンスによる不具合
- 当社が行っていない又は承認していない対象製品の改造による不具合

以上