

サポートサービスのご案内

24 時間 365 日サポートサービスの概要

オプション(別途費用)にて、サポート対応時間を 24 時間 365 日に拡張することができます。ただし、「平日 9:00 ~ 17:00」以外の時間帯につきましては、カスタマーエンジニアによる対応となります。

※平日 9:00 ~ 17:00 はネットワークエンジニアによる対応

そのため、ネットワークエンジニアによる高度な対応が必要となる事象（複雑な障害に伴う設定変更や、プログラムの解析を伴う障害対応等）につきましては、翌営業日の対応となる場合があります。

サポート範囲

24 時間 365 日サポートサービスは、標準サポートサービスのサポート対応時間帯（平日 9:00 ~ 17:00）とそれ以外の時間帯でサポート対応の範囲が異なります。24 時間 365 日サポートサービスのサポート対応範囲は、下表のとおりです。

サービス区分	平日 9-17 時 サポート範囲	24/365 サポート範囲	24/365 オプション サービス内容
導入・構築	○	○	アクセスポイントの接続方法等のお問合せに対応します。 尚、SE 対応が必要となるお問い合わせは、通常サポート 時間内での対応となります
ファームウェアの更新	○	○	ファームウェアの自動更新を行います。
IP アドレス 設定変更	○	×	サポート範囲外となります。
MAC アドレス制限 追加/削除	○	○	お客様からのご依頼内容に従って、MAC アドレスの制限の追加、削除対応を行います。
SSID 変更	○	○	お客様からのご依頼内容に従って、既存の SSID に対する設定変更を行います。 尚、SSID の追加/削除はサポート範囲外となります。
専用管理画面	○	×	専用管理画面閲覧用のアカウント追加や、パスワード変更はサポート範囲外となります。
ログ管理(取得)	○	○	PC 端末やスマートデバイスがアクセスポイントに接続した際のログを取得し、1 ヶ月保管します。
ログ管理(解析)	○	×	信障害や機器障害などの際、原因を特定するためにログを解析する場合がありますが、サポート範囲外となります。
干渉波チェック(取得)	○	○	アクセスポイントの電波干渉、電波強度の状態を確認いたします。
干渉波チェック(解析)	○	×	サポート範囲外となります。
運用監視	○	○	アクセスポイントの稼働状態や通信状態、電波状況を監視いたします。
運用監視 (お問合せ)	○	×	運用監視に関するお問い合わせはサポート範囲外となります。 尚、アラートメールに関しては以下の通りです。 自動通知設定の場合：システムにより 18 時以降も自動でメールを発砲致します。 エンジニア手動通知の場合：サービス対象外となります。
障害対応 (一次切り分け) ※CE 対応	○	○	障害発生時、障害原因がアクセスポイント起因か否かの切り分けを行います。
障害対応 (二次切り分け) ※SE 対応 (環境調査含む)	○	×	SE 対応が必要となるため、サポート範囲外となります
修理・交換対応 ※先出センドバック	○	×	サポート範囲外となります。 尚、交換機の発送は翌営業日以降となります。