

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。そのため、システムエンジニアによる高度な対応が必要となる事象（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 | 24/365 サポート対応 | 24/365 サービス内容 |
|----------------------------------|------------------|---|
| 導入・構築 | ○ | セットアップ完了後の正常動作確認を行います。 |
| サポート対応 | ○ | 導入・構築の際の設置に関する質問や、アクセスポイントへの接続方法、各種設定の追加/変更の依頼、障害発生時の受付窓口など、お客様が「Hypersonix」をご利用いただく上で、必要となるあらゆるお問い合わせを Hypersonix サポートセンターにてお受けします。なお、SE 対応が必要となるお問い合わせは、通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。 |
| ファームウェア管理 | ○ | セキュリティホール（脆弱性）への対応や、機能の追加、機能の改善などに伴い、ファームウェアのバージョンアップを実施します。 |
| セキュリティ管理 | ○ | 第三者からの攻撃や内部による不正アクセスのリスクからお客様のネットワークを保護するため、クラウドアクセスポイントで実装可能な各種セキュリティ設定をクラウド管理センターから行います。 |
| 専用管理画面 (アカウント発行/PW 変更) | × | 専用管理画面閲覧用のアカウント追加や、パスワード変更は通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。 |
| ログ管理(取得) | ○ | 「Hypersonix」各機器に接続したデバイスの接続や稼働状況のログを取得し、1ヶ月間保管します。 |
| ログ管理(解析) | × | 通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、通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。 |
| 障害管理 一次切り分け (CE 対応) | ○ | 障害の原因が「Hypersonix」のサービス提供範囲内にあるか否かの切り分けを行います。 |
| 障害管理 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、通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。 |
| 運用監視 | ○ | 「Hypersonix」各機器の稼働状態やクラウドアクセスポイントの電波干渉・電波強度の状態、クラウドスイッチ/ルーターのトラフィックの状態を監視します。 |
| 運用監視 (お問合せ) | × | 運用監視に関するお問い合わせは、通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。なお、アラートメールに関しては以下のとおりです。 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します。 エンジニア手動通知の場合：通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。 |

| | | |
|---|---|---|
| 機器の修理・交換 ※先出 SEND バック | × | 通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。 なお、交換機の発送は翌営業日以降となります。 |
| オンサイト保守 ※別途「オンサイト保守 24 時間 365 日」のご契約が必要となります。 | | |
| オンサイト機器交換 | ○ | 「Hypersonix」各機器の故障時に、技術員が該当機器設置場所にて機器交換を実施します。 平日 9 時～17 時対応と 24 時間 365 日対応の 2 種類のプランをご用意しています。 ※日本国内に設置された機器が対象となります。また、天井設置の場合、設置場所が天井高 3m 以内の機器が対象となります。天井高が 3m を超える場合は別途ご相談ください。 ※「オンサイト保守 24 時間 365 日」をご契約の場合は、保守サービス料(月額)についても 24/365 オプションのご契約が必要となります。 |
| 設定管理【クラウドアクセスポイント】 | | |
| ネットワーク情報の 設定変更 | △ | IP アドレス等のネットワーク情報の設定変更を行います。 |
| MAC アドレスの 追加、削除 | ○ | MAC アドレスの制限の追加、削除対応を行います。 なお、新規の MAC アドレス認証の有効化においては、通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。 |
| SSID の 追加、削除、設定変更 | △ | SSID の追加、削除、設定変更を行います。 |
| ルータモードの 追加、削除、設定変更 | △ | ルータモードの追加、削除、設定変更を行います。 |
| 電波出力強度の変更 | ○ | 電波出力強度の変更を行います。 |
| チャンネル変更 | ○ | チャンネルの変更を行います。 |
| ユーザー認証設定 | △ | ユーザー認証の設定変更を行います。 |
| 設定管理【クラウドスイッチ】 | | |
| ネットワーク情報の 設定変更 | △ | IP アドレス等のネットワーク情報の設定変更を行います。 |
| VLAN 追加、削除 | △ | VLAN の設定追加、削除を行います。 |
| トランクの設定変更 | △ | トランクの設定変更を行います。 |
| PoE 給電の ON/OFF (PoE タイプのみ) | △ | PoE スイッチの給電 ON/OFF の設定変更を行います。 |
| チャンネルグループの 設定変更 | △ | チャンネルグループの設定変更を行います。 |
| 設定管理【クラウドルーター】 | | |
| ネットワーク情報の 設定変更(WAN/LAN) | × | ネットワーク情報(WAN/LAN 等)の設定変更は通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。 |

○：通常サポートサービス対応時間帯以外での対応が可能です。

△：作業希望日の 2 営業日前までに、SE と変更内容について調整が必要です。

×：通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。