

AXIS S11シリーズおよびAxisデスクトップターミナル

製品保証とサポートガイドライン

(2021年8月版)



はじめに

本ドキュメントでは、AXIS S11 シリーズネットワークレコーダーおよび Axis デスクトップターミナルの製品保証、テクニカルサポートガイドライン、トラブル時のお問い合わせ方法について説明いたします。

製品保証について

- AXIS S11 シリーズレコーダー、Axis デスクトップターミナルは標準で 5 年保証が付属します。

不具合時の対応について

- AXIS S11 シリーズ、および AXIS S9002 MkII
 - ✓ 保証期間中、オンサイトでのパーツ交換によるハードウェア復旧サービスを提供します(無償)
※ 製品全体の交換は一切承っておりません。
 - ✓ 保証期間終了後のサービスは提供しておりません。
- AXIS S9101 MkII
 - ✓ 初期不良の場合、先出での交換サービスをご提供いたします (Axis より良品を送付後、不具合品を指定の住所へ返送)
 - ✓ ご購入後 30 日以降の故障に対しては、センドバックによる交換サービスを提供いたします(お客様より不具合品を指定の住所へ送付後、Axis より良品を返送)
 - ✓ オンサイトでの修理サービスは提供いたしません。

不具合や故障が発生した場合は、まず Axis オンラインヘルプデスクまでお問い合わせください。Axis テクニカルサポートにて故障判断を行います。

トラブル時のお問い合わせ方法

AXIS S11 シリーズレコーダー、Axis デスクトップターミナルの動作に異常がある場合や、エラーで起動しない、画面が映らない、などのトラブルが発生した場合、Axis オンラインヘルプデスクをご利用のうえ、Axis テクニカルサポートまでお問い合わせください。

Axis オンラインヘルプデスク www.axis.com/ja-jp/support/helpdesk

お問い合わせの際は、迅速な対応のため、以下の情報をあらかじめご用意ください。

- S シリーズの本体に貼付されたサービスタグ番号、または シリアル番号 (例 : B8748W0, HW030B8748W0)
- トラブルの詳細。エラーコードなど
- トラブルの状態がわかるスクリーンショットや写真、ビデオ

オンサイトサポートについて (AXIS S11シリーズ、AXIS S9002 MkIIのみ)

Axis テクニカルサポートにて、ハードウェア故障と判断した場合、保証期間内のユニットに対して訪問修理(パーツ交換)を行うサービスを無償で提供しております。※製品全体の交換対応は致しません。

まず、Axis オンラインヘルプデスクにて故障判断を行わせていただきます。故障と判断され、オンサイトサポートの受付処理が完了しましたら、最短で翌営業日に訪問いたします(祝祭日・日曜除く。時間指定不可)。

オンサイトサポートサービスをご利用いただく際、訪問先や Axis チャンネルパートナー様の連絡先などの情報が必要になります。詳細は Axis テクニカルサポートより都度ご案内いたします。

※オンサイトサポート手続き受付時間は平日 9:00~16:00 となっております。時間内に受付処理が完了できない場合は、翌営業日受付扱いとなります。

※オンサイトサポートの受け付け後、日程の変更をご希望の場合は Axis オンラインヘルプデスクへお知らせください。

Axisテクニカルサポート、およびオンサイトサポートのサービス内容について

Axis テクニカルサポート

- Axis テクニカルサポートでは、AXIS S11 シリーズレコーダー、Axis デスクトップターミナルの初期設定、AXIS Camera Station の設定・操作のサポート、トラブルシューティングを提供します。お客様にて別途導入されたソフトウェア、また、お客様にて行われた OS やハードウェアのカスタマイズ、それに付随するトラブルに関しては一切サポートを行いませんのでご了承ください。
- ハードウェアのトラブルに関しては、Axis オンラインヘルプデスクまで必要事項と一緒にお問い合わせください。修理手続きは Axis オンラインヘルプデスクのみで受付しております。

オンサイトサポート(AXIS S11 シリーズ、AXIS S9002 MkII のみ)

- オンサイトサポートは保証期間内の AXIS S11 シリーズレコーダー、AXIS 9002 MkII のみに提供しております。
- Axis テクニカルサポートによる故障判断とオンサイトサポートの手続き完了後、最短で翌営業日(平日)に訪問いたします。
- オンサイトサポートの手続き受付時間は平日 9:00~16:00 です。時間内に受付処理が完了できない場合は、翌営業日受付扱いとなります。
- オンサイトサポートでは、故障個所の修理(パーツ交換)と動作確認のみを行います。
- 製品全体の交換は一切承っておりません。
- オンサイトサポートの対象は AXIS S11 シリーズ・AXIS S9002 MkII の製品に内蔵または付属する部品のみです。お客様にて別途購入・増設された部品 (HDD など) については、いかなるものもオンサイトサポートの対象外です。
- ハードウェアが正常動作するようになった後のシステム復元・設定についてはオンサイトサポートのサービス範囲外となりますのでご了承ください。再設定の操作でご不明な点があります際は、Axis テクニカルサポートまで再度お問い合わせください。
- オンサイトサポートのお申込み前に、影響を受ける可能性がある設定やデータの記録・バックアップは必ず行ってください。Axis はデータの紛失・復旧に対する一切の責任を負いません。

Axis テクニカルサポートによる故障判断が完了する前にオンサイトサポートの受付を行うことはできませんのでご了承ください。かならず Axis オンラインヘルプデスクまで状況のご連絡をくださいますよう、お願いいたします。

- 本サービスは日本国内で購入・使用している製品に対してのみ適用されます。海外で購入された製品、または、日本で購入して海外で使用中の製品については「サービスタグ移管手続き」が必要です。詳しくは、ご使用中の製品本体に貼付されているサービスタグ番号とともに Axis テクニカルサポートへお問い合わせください（移管手続き完了には時間がかかります）
- 所在地によってはオンサイトサポートでの訪問が難しい場合や、費用が発生する場合もございます。予めご了承ください。

故障したハードディスクドライブの取り扱いについて

- AXIS S11 シリーズレコーダーは「HDD 返却不要サービス」をご提供しております。このサービスでは、ご希望によりオンサイトサービスでのハードディスクドライブ交換時に、故障したハードディスクドライブを Axis に返却せずお手元に保管していただく事をご選択いただけます。サービスをご希望の場合はお申し付けください。
- ハードディスク内のデータの復旧サービスは行っておりません。
- ご返却いただくハードディスクドライブに対するデータ消去証明書などの発行は行っておりません。
- オンサイトサポートの対象は製品に内蔵または付属する部品のみです。お客様にて別途購入・増設された部品（HDD など）については、いかなるものもオンサイトサポートの対象外です。

パートナー様へのご協力をお願い

Axis テクニカルサポート問い合わせ時

スムーズな技術サポートのご提供ができますよう、インストーラー、パートナー様におかれましては Axis オンラインヘルプデスクを通じた情報提供にできるだけご協力いただけますようお願いいたします。

オンサイトサポート時(Axis S11 および Axis S9002 MkII)

- オンサイトサポートをお申込みいただく前に影響を受ける可能性のある設定やデータの記録・バックアップを行ってください。
- オンサイトサポートは、訪問する技術者がインストーラー・パートナー様へ連絡することが可能な日程を指定していただくか、または当日のお立ち合いをお願いいたします。
- 作業にあたっては、安全にゆとりを持って作業ができる環境の確保をお願いいたします。
- 作業中、動作確認で使用しますのでマウスやキーボードが利用できるようにしておいてください。
- 作業時、オンサイトサポート技術者が、製品を操作して、OS へのログインやハードウェアへのアクセスを行います。エンドユーザー様に対しては事前にその旨の了承を得ていただけますようお願いいたします。
- オンサイトサポートによる修理・交換作業が完了した後は、インストーラー・パートナー様にて AXIS Camera Station システムが正しく動作しているかご確認ください。トラブルが解消した際は、その旨を Axis テクニカルサポートへご連絡いただきお問い合わせを完了してください。

以上