

AXIS S10 シリーズ、Axis デスクトップターミナル サポートガイドライン

目次

<u>1</u>	<u>定義</u>	<u>3</u>
	設置者	3
	現場サポート	3
	4HR (4 Hour)	3
	NBD (Next Business Day)	3
	派遣	3
	現場	3
<u>2</u>	<u>サポートの連絡先</u>	<u>3</u>
<u>3</u>	<u>各製品のサービスレベル*</u>	<u>4</u>
<u>4</u>	<u>4HR、NBD サポートが適用可能なケース</u>	<u>4</u>
<u>5</u>	<u>現場サポートが派遣されるケース*</u>	<u>4</u>
<u>6</u>	<u>サポートプロセスの範囲</u>	<u>5</u>
	- 現場でのサポート	5
	- テクニカルサポート	5
	- Keep your Hard Drive サービス	5
	- 移転	5
<u>7</u>	<u>設置者の責任</u>	<u>6</u>
	- アクセスの許可の権限	6
	- Axis テクニカルサポート、現場サポート (技術者など) との協力	6
	- 現場要件	6
	- 完全なシステムチェック	6
	- データバックアップの推奨	7
<u>8</u>	<u>サポート対応の終了</u>	<u>7</u>

1 定義

設置者

AXIS S10 シリーズ、Axis デスクトップターミナルの技術サポートの維持の責任を負う者、または、Axis テクニカルサポートを利用して Axis オンラインサポートを開始した者。

現場サポート

問題のユニットを修理する目的で現場に派遣されるサポート担当者。

4HR (4 Hour)

4 時間以内に現場サポートが現場に派遣されるサポート。

NBD (Next Business Day)

翌営業日に現場サポートが現場に派遣されるサポート。

派遣

部品と現場サポートが許可を受け、現場に送られること。

現場

セキュリティシステムが設置されている場所。

2 サポートの連絡先

Axis ネットワークビデオレコーダーの技術サポートが必要な場合、設置者は必ず Axis テクニカルサポートに連絡するものとします。Axis テクニカルサポートには、オンライン[サポートポータル](#)から連絡できます。

迅速に支援を受けるには、以下の情報が必要です。

- サービスタグ番号またはシリアル番号 (例、**B8748W0**、**HW030B8748W0**)
- 問題の説明と、エラーコード (表示されている場合)
- 問題のスクリーンショット、写真、または映像

3 各製品のサービスレベル*

各製品のサービスレベル*							
	S9001 MKII	S9002	S9101	S9201	S1016 MKII	S1032 MKII	S1048 MKII
4HR						○	○
NBD	○	○	○	○	○		

* サポートの利用可否は、地理的な場所によって異なる場合があります。

4 4HR、NBD サポートが適用可能なケース

Axis ネットワークビデオレコーダーのハードウェアの故障や異常が発生し、Axis テクニカルサポートのエンジニアが、現場サポートが必要であることを確認し、許可した場合、4 HR、NBD サポートを適用することができます。

5 現場サポートが派遣されるケース*

現場サポートを派遣できるのは、Axis テクニカルサポートのエンジニアがハードウェアの故障や異常の発生を確認し、部品の交換が必要であると判断した場合です。この確認と判断の前に、Axis テクニカルサポートのエンジニアと設置者が初期トラブルシューティングを行う必要があります。現場サポートは、サービスレベルに従って、4HR または NBD のいずれかで派遣できます。

現場サポートを派遣する前に、故障したユニットの所在地に関して、以下の情報が必要になります。

- 連絡先担当者
- 電話番号
- 住所

* 通常、現場サポートを派遣できるのは、週末と祝日・休業日を除く 9:00~16:30 (現地時間) に Axis ヘルプデスクに連絡するか、電話で連絡した場合のみです (この条件は、地域によって異なる場合があります。日本の場合は、Axis ヘルプデスク営業日の 10:00 から 16:30 までの間受け付けます)。派遣の時間を変更したい場合は、Axis テクニカルサポートにその旨を連絡する必要があります。

6 サポートプロセスの範囲

- 現場でのサポート

現場でのサポートでは、Axis の保証に従って、故障した部品、ハードウェアの交換のみを行います。現場でのサポートのオプションの利用可否と応答時間は、地理的な場所によって異なる場合があります。保証は、製品が購入された国でのみ有効です。製品が別の国に出荷された場合は、タグを移動できるよう、Axis テクニカルサポートに通知する必要があります

- テクニカルサポート*

Axis テクニカルサポートのエンジニアは、システムを完全に動作させるために必要な設定の変更を支援します。

* Axis テクニカルサポートは、設計時の設定のみに対応します。その他の変更やカスタマイズは、サポートの対象になりません。

- Keep your Hard Drive サービス

「Keep your Hard Drive」とは、故障したハードドライブを手放さず、ドライブの完全な物理的制御を維持して、ドライブ内の機密、占有、極秘データを安全に確保できるサービスです。

標準の診断手順が完了し、故障したハードドライブがあると分かった場合、「Keep your Hard Drive」サービスを利用して、故障したハードドライブを手元に保持したまま、交換用のドライブを受け取り、現場サポートに設置してもらうことができます。

- 移転

現場でのサポートは、どこでも利用できるわけではありません。Axis ネットワークビデオレコーダーを移転した場合、サポートを受けられるかは、現地でサポートを利用できるかによって決まり、追加料金が発生する場合があります。また、現在の料金でサポートを受けられ

るかを確認するため、移転した Axis ネットワークビデオレコーダーの検査と証明書の更新が必要になる場合があります。設置者には、追加費用なしで現場に十分に、安全にアクセスできるようにすることをお勧めします。

7 設置者の責任

- アクセスの許可の権限

設置者は、設置者と現場サポートが Axis ネットワークビデオレコーダー、レコーダー上のデータ、レコーダーのすべてのハードウェアとソフトウェアにアクセスし、使用し、現場でのサポートを行えるよう許可を得なければなりません。許可をまだ得ていない場合、設置者は、現場サポートにサポートを依頼する前に、自己負担で許可を得る責任があります。

- Axis テクニカルサポート、現場サポート (技術者など) との協力

設置者は、Axis テクニカルサポート、現場サポートと協力し、Axis テクニカルサポート、現場サポートが電話で与える指示に従うことに同意します。通常、システムの問題や故障の大半は、設置者と Axis テクニカルサポートが緊密に協力することにより、電話による対応で修復が可能です。

- 現場要件

現場でサポートを行う必要がある場合、設置者は、(i) 連絡可能であるか、現場にいないければならず、(ii) 現場と Axis ネットワークビデオレコーダーに自由に、安全に、十分にアクセスできるようにする必要があります。十分なアクセスには、十分な作業スペース、電気、現地の電話回線が含まれます。システムに備え付けられていない場合、モニターまたはディスプレイ、マウス (または、ポインティングデバイス)、キーボードも準備いただく必要があります。

- 完全なシステムチェック

設置者は現場に滞在し、現場サポートによるハードウェアの交換後、完全なシステムチェックを行うことを推奨します。何らかの理由で追加の技術サポートが必要になった場合は、Axis テクニカルサポートに連絡し、支援を要請してください。

- データバックアップの推奨

サポートの実施の前に、影響を受けるすべてのシステムのすべての既存データ、プログラムのバックアップを完了してください。Axis Communications AB は、Axis Communications AB またはサードパーティサポートプロバイダーによる本サポート、関連するサポート活動、過失を含む行為または不作為から生じたデータまたはプログラムの損失、それらの回復、システムの使用不能に関して、一切の責任を負いません。

8 サポート対応の終了

設置者は、問題が解決し、サポート対応を終了できることを現場サポートと同意する必要があります。