

ISA — ライフサイクル・ポリシー

ISA のハードウェア製品(ファームウェアはハードウェア製品に含まれます)とソフトウェア製品は、他のメーカー同様に「販売狩猟日」があり、「サポート終了日」があります。

本ドキュメントは、ライフサイクル・ポリシーとしてまとめたものです。

ISA — 製品ライフサイクルポリシー

ISA のハードウェア製品やソフトウェア製品は、プレス発表等で製品発表のアナウンスを行い、①**発売開始日**をお知らせします。

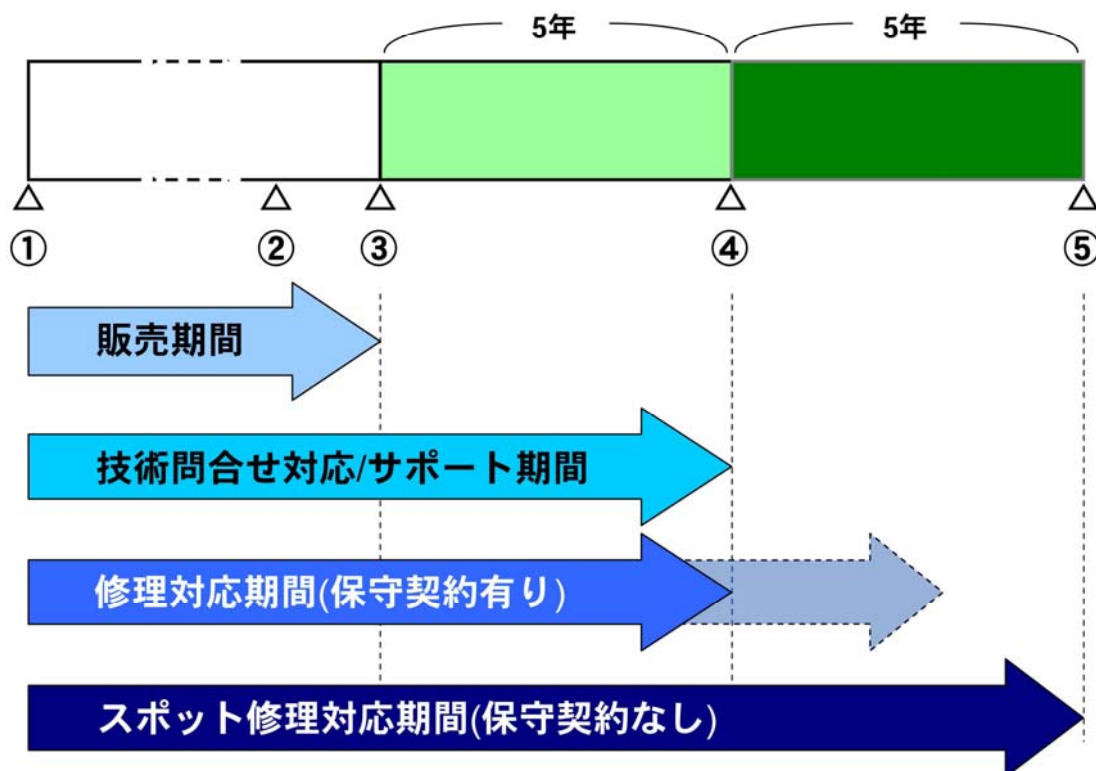
製品の販売終了は、③**受注終了日**(End of Sales, EOS)を決定し、少なくとも3ヶ月前に②**受注終了アナウンス**を当社 Web サイト等でお知らせします。

③**受注終了日の翌日より**、5年間は技術的な問い合わせや修理を含む技術サポートを継続します。この期間は、修理用部品をストックすると共に先出しセットバック保守用機材も確保されます。また、③受注終了日以前に締結された保守契約期間も有効です。保守契約の新たな締結はできません。③受注終了日の翌日からは、製品の改良や改善のためにエンジニアリング作業は原則行われません。

④**エンジニアリングサポート終了日**(End of Engineering Support, EOES)の翌日からの5年間は、故障機に対するスポット修理のみの対応になります。ただし、修理用の部品在庫がある、または市場から入手できる場合に限られるため、修理対象品をお送り頂き、調査(有償)の後、修理見積をお出しし発注頂いてから修理作業を実施します。

⑤**製品寿命終了日**(End of Life, EOL)以降、全てのエンジニアリング活動は行われません。

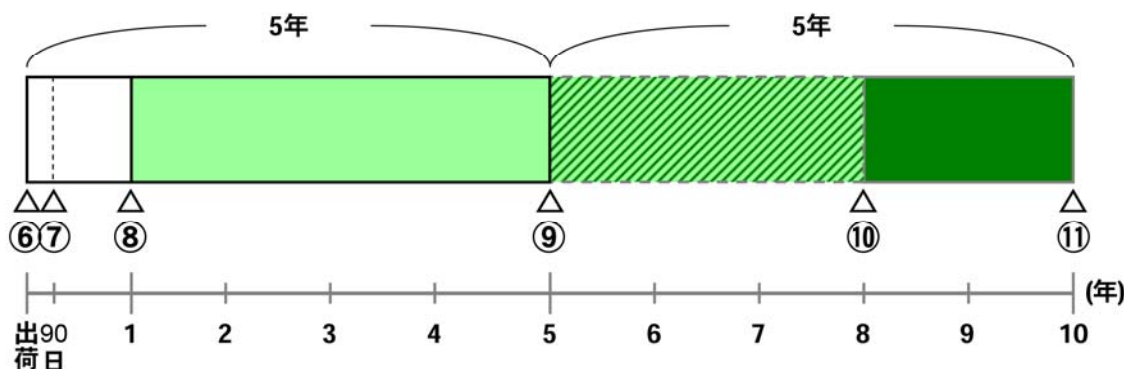
ISA 製品ライフサイクル



ISA — サポートポリシー

ご購入いただいた ISA のハードウェア製品やソフトウェア製品は、サポートポリシーに則りエンジニアリングサポートを提供します。

ISA サポートライフサイクル



⑥出荷日：出荷日が起算日になります。製品受領後直ちに検品・検収をお済ませください。

⑥～⑦：検品・検収後速やかにユーザ登録をお済ませ下さい。ユーザ登録が行われませんと、ISA サポートサイクルに則ったエンジニアリングサポートの対象になりません。

⑥～⑪：購入された製品について、10 年間技術的なお問い合わせや修理のお問い合わせに回答いたします。

⑦出荷後 90 日：出荷後 90 日以内に有償保守契約を締結します。90 日を越えて、新たな保守契約の締結は原則できません。有償保守の種類については、下記に説明します。補用品やアクセサリ、センサ、バッテリー等については有償保守契約の対象にはなりませんのでご注意ください。修理の際は、部品代を別途承ります。

⑧出荷後 1 年以内：無償保証期間になります。製品が故障と判断されたとき、弊社ベンチでのセンドバック修理になります。有償保守契約を締結されている場合は、そのサービス内容に則り対応します。

⑨出荷後 5 年以内：製品の設計寿命は 5 年です。⑥～⑨の期間は有償保守サポートで、故障判定時に迅速なエンジニアリングサポートを提供します。この期間では⑥～⑦間で締結された保守契約を更新することができます。また、⑥～⑦期間で締結された 5 年一括保守契約の対象期間です。5 年一括保守契約は、製品購入と同時に発注頂く必要があります。

⑩特別保守期間 8 年以内：弊社製品が他のシステムと一括保守を希望されるお客様を対象に、出荷後最大 8 年までの特別保守をご提供します。このサポートは、製品購入と同時に購入が必須となります。契約形態は、その期間を年更新にされるか 5 年一括とそれ以降の年更新にされるかを選択できます。

⑨～⑪：保守契約がない場合、修理はスポット修理での対応になります。

⑪製品限界寿命 10 年：製品のご利用限界です。弊社製品の MTBF は 10 年以上ありますが、これ以降は購入頂いた製品に対してエンジニアリング・サポートをご提供できません。

ISA — 保守契約の種類

ISA では、製品(ハードウェアとソフトウェア)の利用形態に合わせて複数の保守サービスを提供しています。

保守契約は、ご購入頂いた製品名、シリアル番号、保守期間、保守契約番号、ご担当者の住所、会社名、組織名、お名前、メールアドレスや電話番号が記載されています。弊社にご連絡頂く際、お手元に保守契約をご準備下さい。

保守サービスを製品にバンドル

パワーガードマン、ネットワークパワーガードマン等の無停電電源装置やブレード型接点監視制御装置 DN-3310BS 等には2年あるいは5年の保守サービスをバンドル(包含)しています。

製品番号の枝番末尾に-2Y や-5Y が付けられています。これがない製品型番には有償保守がなく、サポートポリシーの適用外になります。このため、別途保守サポート製品の購入を推奨します。

先出しセンドバック保守 (単年 5 年一括 6 年以降単年)

製品と同時購入いただく保守製品です。1年毎に更新を行う「**単年保守**」、5年分まとめた「**5 年一括保守**」、特別保守契約を締結した際に6年目以降の更新になる「**6 年以降単年保守**」があります。

保守製品型番の枝番が、それぞれ「**-K1**」、「**-K5**」、「**-KZ**」になります。

お知らせをいただき、故障と判定したとき、同じ製品の「**保守用代替機**」(新品とは限りません)を保守契約を元に送付します。お客様は、保守代替機が届き次第交換し故障機を弊社に送付していただきます。この送付費用は、お客様負担になります。故障機を受取り、修理完了後、弊社より返送いたします。修理完了品が届き、確認作業が完了しましたら、「**保守代替機**」を弊社までご返送ください。この返送費用はお客様負担となります。

更新時期が近づくと、保守契約書を元に「**保守契約更新のお知らせ**」を送付させていただきます。お知らせを元に更新手続きをお願いいたします。手続きの遅れ等で「**無保証期間**」が生じ、その期間での修理はスポット修理として対応させていただきます。

修理部位が、補用品やバッテリー、センサ等の保証対象外部品の場合は、別途部品代を請求させていただきます。

プチオンサイト付き先出しセンドバック保守 (単年 5 年一括 6 年以降単年)

東京都 神奈川県 千葉県 埼玉県内に設置された(島嶼部除く)弊社製品に対し、1年1回を限度に弊社営業日でのオンサイト保守を行います。本サービスは、製品稼働前に行う設置・設定支援サービスではありません。製品と同時購入いただく保守製品です。1年毎に更新を行う「**単年保守**」、5年分まとめた「**5 年一括保守**」、特別保守契約を締結した際に6年目以降の更新になる「**6 年以降単年保守**」があります。

保守製品型番の枝番が、それぞれ「**-S1**」、「**-S5**」、「**-SZ**」になります。

お知らせをいただき、故障と判定したとき、同じ製品の「**保守用代替機**」(新品とは限りません)を保守契約の住所に弊社エンジニアが持参します。弊社エンジニアは故障機の状態を確認し、持参した保守代替機と交換します。保存された「**設定ファイル**」があれば、その内容を保守代替機にリストア作業を行います。保守代替機で復旧の確認ができましたら、故障機をお預かりします。故障機は弊社に持ち帰り、修理を行います。修理完了後、弊社より返送いたします。修理完了品が届き、動作確認が完了しましたら、「**保守代替機**」を弊社までご返送ください。この返送費用はお客様負担となります。

更新時期が近づくと、保守契約書を元に「**保守契約更新のお知らせ**」を送付させていただきます。お知らせを元に更新手続きをお願いいたします。手続きの遅れ等で「**無保証期間**」が生じ、その期間での修理はスポット修理またはスポットオンサイト修理として対応させていただきます。

修理部位が、補用品やバッテリー、センサ等の保証対象外の時は別途部品代を請求させていただきます。

オンサイト保守 (単年 5 年一括 6 年以降単年)

日本国内に設置された(島嶼部除く)弊社製品に対し、弊社営業日 9:30～18:45 時間内でオンサイト保守を提供します。本サービスは、製品稼働前に行う設置・設定支援サービスではありません。

製品と同時に購入いただく保守製品です。1 年毎に更新を行う「**単年保守**」、5 年分まとめた「**5 年一括保守**」、特別保守契約を締結した際に 6 年目以降の更新になる「**6 年以降単年保守**」があります。

保守製品型番の枝番が、それぞれ「**-O1**」、「**-O5**」、「**-OZ**」になります。

お知らせをいただき故障と判定したとき、同じ製品の「**保守用代替機**」(新品とは限りません)または「**保守部品**」を保守契約を元に弊社エンジニアが持参します。弊社エンジニアは故障機の症状を確認し、持参した保守代替機や保守部品と交換します。保存された「**設定ファイル**」があれば、その内容を保守代替機にリストア作業を行います。復旧の確認ができましたら、故障機または故障部品を回収します。

出動の為の交通費・宿泊費は別途請求になります。

更新時期が近づくと、保守契約書を元に「**保守契約更新のお知らせ**」を送付させていただきます。お知らせを元に更新手続きをお願いいたします。手続きの遅れ等で「**無保証期間**」が生じ、その期間での修理はスポット修理またはスポットオンサイト修理として対応させていただきます。

修理部位が、補用品やバッテリー、センサ等の保証対象外の場合は別途部品代を請求させていただきます。

24H365D オンサイト保守 (単年 5 年一括 6 年以降単年)

日本国内に設置された(島嶼部除く)弊社製品に対し、24 時間 365 日のオンサイト保守を提供します。本サービスは、製品稼働前に行う設置・設定支援サービスではありません。

製品と同時に購入いただく保守製品です。1 年毎に更新を行う「**単年保守**」、5 年分まとめた「**5 年一括保守**」、特別保守契約を締結した際に 6 年目以降の更新になる「**6 年以降単年保守**」があります。

保守製品型番の枝番が、それぞれ「**-O365K1**」、「**-O365K5**」、「**-O365KZ**」になります。

お知らせをいただき、4 時間以内の一次応答を行います。故障と判定したとき、同じ製品の「**保守用代替機**」(新品とは限りません)または「**保守部品**」の準備が整い次第、現地への訪問時間等を回答します。保守契約を元に弊社エンジニアが「**保守用代替機**」等を持参します。弊社エンジニアは故障機の症状を確認し、修理作業を実施します。保存された「**設定ファイル**」があれば、その内容を保守代替機にリストア作業を行います。復旧確認ができましたら、故障機や故障部品を回収します。**出動の為の交通費・宿泊費は別途請求**になります。更新時期が近づくと、保守契約書を元に「**保守契約更新のお知らせ**」を送付させていただきます。お知らせを元に更新手続きをお願いいたします。手続きの遅れ等で「**無保証期間**」が生じ、その期間での修理はスポット修理またはスポットオンサイト修理として対応させていただきます。

修理部位が、補用品やバッテリー、センサ等の保証対象外の場合は別途部品代を請求させていただきます。

プロジェクト保守 (単年 5 年一括 6 年以降単年)

ひとつのサイトに多岐にわたる弊社製品を多数組合せ同時に設置し運用する場合に、対象を一括して保守サポートを提供します。保守の内容は、カスタム設計になります。本サービスは、製品稼働前に行う設置・設定支援サービスではありません。

製品と同時に購入いただく保守製品です。原則 1 年毎に更新を行う「**単年保守**」になりますが、5 年分まとめた「**5 年一括保守**」も可能です。また、特別保守契約を締結した際に 6 年目以降の更新になる「**6 年以降単年保守**」の設計も可能です。

保守の**サービスレベルは、個別設計**になります。**出動のための交通費・宿泊費は別途請求**になります。

更新時期が近づくと、保守契約書を元に「**保守契約更新のお知らせ**」を送付させていただきます。お知らせを元に更新手続きをお願いいたします。手続きの遅れ等で「**無保証期間**」が生じ、その期間での修理はスポット修理またはスポットオンサイト修理として対応させていただきます。

修理部位が、補用品やバッテリー、センサ等の保証対象外の場合は別途部品代を請求させていただきます。