

VERTIV/Avocent IT Management Hardware メンテナンスプログラムの概要

【無償保証と有償保守】

	無償保証	有償保守* ¹ シルバーサポート	有償保守* ¹ ゴールドサポート
期間	2年間	1年間/2年間/4年間 (更新で最長4年間)	1年間/2年間/4年間* ² (更新で最長4年間)
電話対応	平日営業時間帯 9:30 ~ 18:00	平日営業時間帯 9:30 ~ 18:00	24時間365日* ³
修理・交換 (RMA)	センドバック	先出しセンドバック	先出しセンドバック
標準応答時間	24時間以内	重要度による* ⁴ 4 ~ 12時間	重要度による* ⁴ 2 ~ 8時間
フォローアップ周期	5日以内	重要度による* ⁴ 8時間 ~ 5日	重要度による* ⁴ 4時間 ~ 3日

*1: 販売終了となった製品に対する有償保守は一部例外を除き購入できません。また、有償保守（または無償保証）が切れた後からの追加購入の場合、ご注文から最低60日後からの保守開始となります。

*2: HMXおよびAMXは、1年間または2年間のみとなります。

*3: 営業時間外および夜間は英語のみの対応となります。

*4: 重要度の目安は以下となります。

重要度1: 全ユーザへのサービス停止、収益損失の直接的原因

重要度2: サービスの限定的な停止、許容できる回避策はないが、限られた方法で運用が可能

重要度3: 限られた機能に関する小規模な影響、回避策があるまたは不便

重要度4: サービスの停止はなく、問い合わせ程度

【RMA（代替品交換）対応】

無償保証（センドバック）：

- ・メーカーによる障害認定後、国内代理店経由にて、障害品をメーカー（海外）に発送（送料発送元負担）
- ・メーカーにて修理品または代替品を発送し、国内代理店経由または直送によりユーザ様（国内）に納品（送料発送元負担）

シルバーサポート／ゴールドサポート（先出しセンドバック）：

- ・メーカーによる障害認定後、メーカー（海外）より代替品を発送し、国内代理店経由または直送によりユーザ様（国内）に納品（送料発送元負担）
- ・その後、国内代理店経由にて、障害品をメーカー（海外）に発送（送料発送元負担）