POPCHAT:サポート@クラウド

POPCHATのご利用をサポートデスクとクラウドサービスで全面サポート

2種類のライセンス契約タイプから種別を選択が可能

サポート① サポートデスク

24時間365日稼動するサポートデスクにて、担当エンジニアが皆さまのPOPCHAT運用のお手伝いをさせていただきます。

サポート② クラウドサービス

当社のセンターサーバが自動で、様々な保守サービスを実施いたします。POPCHAT以外の機器まで稼動監視します。

対応項目	初年度保証	基本サポート@クラウド	24時間サポート@クラウド
サポートデスク			
平日9:00～18:00	×	○	○
24時間365日	×	×	○
販売店サポート(電話・メール)　※1	×	○	○
ユーザーサポート(電話・メール)　※1※2	×	×	○
POPCHAT シリーズ:障害時ログ解析支援 ※3	×	○	○
POPCHATシリーズ:代替機先出しセンドバック　※4※5※6※7	×	○	○
POPCHATシリーズ:無償修理	○	○	○
クラウドサービス			
POPCHATシリーズ:設定/稼働状況等クラウド管理画面	○	○	○
POPCHATシリーズ:バージョンアップ	○	○	○
POPCHAT@Cloud:シスログ@クラウド前月一ヶ月分　※8	×	○	○
POPCHATシリーズ:稼動監視　※9	○	○	○
ネットワーク機器稼動監視　※10	○	○	○

注意！POPCHAT導入時のオンラインユーザ登録をもとに無償修理および各種サポートが行われます。　正しく登録されていない場合には対象外となります。

※ 1: 予め申込書に記載された販売店、保守担当会社の担当者を対象とします。
※ 2: 予め申込書に記載されたPOPCHATシリーズ設置先の運用管理者を対象とし、宿泊客等一般の利用者は含まれません。
※ 3: サポート対象機器に対して弊社管理サーバからリモート接続できる場合に限ります。必ず障害原因が解明されるものではありません。
※ 4: 代替機は、再整備された同等品で構成された当社保守在庫から機器をお届けするものです。
※ 5: 14:00以降の修理・代替機発送依頼は、翌営業日の発送となります。
※ 6: 代替機のご提供は、当社保守在庫であった当該1台と、契約者に所有権のあった故障当該機1台との間で、相互に相手方への所有権の移転を伴います。代替機の発送時に同梱する指定の宅配事業者による当社宛て発送伝票を使って、出来るだけ速やかに（最大一週間以内）に交換対象の故障機器を当社へ送付して下さい。送料は当社負担となります。
※ 7: ファームウェア及びパッチの構成について、最新バージョンのリリースから1年以上古いバージョンでの代替機はご用意できません。
※ 8: クラウド上の所定管理画面にて、常に「前月1ヶ月分」のPOPCHAT稼働ログに関する保管/解析/CSVダウンロードの機能をご利用いただけます。
※ 9: POPCHATシリーズ機器から応答が得られなかった時、アラートメールを発信します。
※10: POPCHATシリーズ以外の機器の死活監視を行う場合は、事前にお客様によりPOPCHAT設定に関するクラウド管理画面で設定を行う必要があります。

【注意事項】
- ユーザー単位でユニークにアカウント情報（ID/パスワード）を発行し通知致します。アカウント情報は、厳重に管理して下さい。
- 当社クラウド環境の管理用サーバと現地POPCHAT間のリモート接続が必要です。
- オンサイトの対応は、サポート@クラウドの対応メニューにございません。
- ご担当者は構成を理解し、障害の情報を正確に伝え、サポート業務にご協力して頂く必要があります。
- 設計及び設定に関する運用サポートは、本サポートサービスに含まれません。
- 申込書に記載された対象機器以外及び回線やお客様のPC環境（OS、ブラウザ等）に起因する問題の対応は含まれません。
- POPCHATシリーズの機種により付属の各装備品（ラックマウントキット、電源ケーブル、起動用USB等）について、紛失等の理由による再度のご提供には対応しておりません。