

説明資料

メディア処理プラットフォーム製品保守

2025年4月1日

NTTアドバンステクノロジー株式会社

アプリケーション・ビジネス本部

AIXソリューションビジネス部門 AI&DXイノベーション担当

■Sangomaボード保守

1. Extended Warranty(先出センドバック保守)
2. Gold Support (平日日勤帯のリモートによるテクニカルサポート)
3. メーカーWarranty(メーカーによる保証／センドバック保守)

■Enghouseボード保守

1. SPUP(先出センドバック保守＋平日日勤帯のリモートによるテクニカルサポート)
2. VPUP(平日日勤帯のリモートによるテクニカルサポート)

■補足説明(1)

1. AT保守受付費用
2. 保守サポート手数料

■補足説明(2)

- ・ 保守更新日の変更について

■故障品送付先

■ 1. Extended Warranty 先出センドバック保守

先出センドバック保守

故障受付は平日日勤帯の9時～17時、メールにより問い合わせをお願いいたします
故障物品等の輸送費は、発送側の負担とさせていただきます
故障時の一次切り分けはお客様で実施をお願いしております

■手順

- ①故障品を弊社へお送りいただく
- ②弊社で故障確認⇒メーカーへ代替品を申請
- ③メーカーから弊社へ代替品発送
- ④代替品を弊社よりお客様へ発送

※弊社で故障確認が取れてから交換まで2週間から1カ月が目安となります

※初期不良を除き、ケーブル等付属品の交換・修理はお受けできません

※故障してから加入することはできません

※ 2年目以降の保守をご要望の場合、メーカー保証期間に関わらず、別途当社規定の保守受付費用を頂戴いたします

【連絡先】ボードテクニカルサポート担当 E-Mail: vocalnet-cttech@ml.ntt-at.co.jp

■ 2. Gold Support 平日日勤帯のリモートによるテクニカルサポート

テクニカルサポートおよびメーカーによるソフトウェアメンテナンス(更新版の提供)を行います

※サポート期間が切れたソフトウェアについて、メーカーサポートが困難な場合がございます
受付は平日日勤帯の9時～17時、メールにより問い合わせをお願いいたします

【連絡先】ボードテクニカルサポート担当 E-Mail: vocalnet-cttech@ml.ntt-at.co.jp

■ 3. メーカーWarranty メーカーによる保証／センドバック保守

ボード製品にはメーカーにより保証期間が設置されております
初期故障受理期間は当社の引渡し日から3週間です
契約不適合責任期間は、当社の引渡し日から1年間となります
契約不適合責任期間中はセンドバック方式にて修理対応いたします
修理期間中の代替機の貸出、先出は実施しておりません
故障時の一次切り分けはお客様で実施をお願いしております
故障受付は平日日勤帯の9時～17時、メールにより問い合わせをお願いいたします
故障物品等の輸送費は、発送側の負担とさせていただきます

■手順

- ①故障品を弊社へお送りいただく
- ②弊社で故障確認⇒メーカーへ修理依頼
- ③メーカーから弊社へ修理品発送
- ④修理品を弊社よりお客様へ発送

※修理期間は弊社で故障確認が取れてからおおよそ2ヶ月程度となります
※初期不良を除き、ケーブル等付属品の交換・修理はお受けできません
※メーカー保証期間の延長をご要望の場合、「Extended Warranty」のご購入が必要となります
※ボード新規購入と同時にEntended Warrantyを購入すると1年目から先出センドバックになります
※ 2年目以降の保守をご要望の場合、メーカー保証期間に関わらず、別途当社規定の保守受付費用を頂戴いたします

【連絡先】ボードテクニカルサポート担当 E-Mail: vocalnet-cttech@ml.ntt-at.co.jp

■ 1. Silver Per Unit Plan (SPUP) 先出センドバック保守+平日日勤帯のリモートによるテクニカルサポート

故障受付は平日日勤帯の9時～17時、メールにより問い合わせをお願いいたします
故障物品等の輸送費は、発送側の負担とさせていただきます
故障時の一次切り分けはお客様で実施をお願いしております

■手順

- ①故障品を弊社へお送りいただく
- ②弊社で故障確認⇒メーカーへ代替品を申請
- ③メーカーから弊社へ代替品発送
- ④代替品を弊社よりお客様へ発送

※弊社で故障確認が取れてから交換まで2週間から1カ月が目安となります

※初期不良を除き、ケーブル等付属品の交換・修理はお受けできません

※故障してから加入することはできません

※ 2年目以降の保守をご要望の場合、メーカー保証期間に関わらず、別途当社規定の保守受付費用を頂戴いたします

※テクニカルサポートについては、次ページをご参照ください

【連絡先】ボードテクニカルサポート担当 E-Mail: vocalnet-cttech@ml.ntt-at.co.jp

■ 2. Value Per Unit Plan(VPUP) 平日日勤帯のリモートによるテクニカルサポート

テクニカルサポートおよびメーカーによるソフトウェアメンテナンス(更新版の提供)を行います

※サポート期間が切れたソフトウェアについて、メーカーサポートが困難な場合がございます

受付は平日日勤帯の9時～17時、メールにより問い合わせをお願いいたします

弊社内で解決できない場合はメーカーへ問合せを行います

メーカーへの問い合わせには回数制限がございます(年間5回)

■ 3. 遡及手数料

Enghouse社の製品保守が遡及契約となる場合は、別途遡及手数料が必要になります

遡及の時点で再度お見積もりをさせていただきますことをあらかじめご了承ください

【連絡先】ボードテクニカルサポート担当 E-Mail: vocalnet-cttech@ml.ntt-at.co.jp

■ 1. AT保守受付費用

弊社にて保守対応を実施するための費用となります

費用は保守契約更新時の本体価格と連動しており、製品の数量必要となります

■ 2. 保守サポート手数料

弊社で保守やサポートのご契約をいただくときに必要な費用となります

製品によらず同一価格です

製品の数量によらず1契約につき1式必要となります

【連絡先】ボード営業担当 E-Mail: vocalnet-ct@ml.ntt-at.co.jp

■ 1. 保守更新日の変更について

保守更新のタイミングで保守の終了日をご指定の日に変更できます
保守期間は1年以上でご注文をお願いいたします

■ 2. スポット対応

保守期間外の、スポットでの有償修理はお受けしておりません

【連絡先】ボード営業担当 E-Mail: vocalnet-ct@ml.ntt-at.co.jp

■ お問合せの際は以下テンプレートをご利用ください

- (1) ご利用製品のシリアル番号
- (2) ご利用製品のソフトウェアバージョン
- (3) OS およびそのバージョン
- (4) 症状の発生時刻(ログ取得済みで分かりましたら、ログ上の時刻)
- (5) 具体的な症状、分かりましたらAPI 関数名およびリターン時のエラーの詳細コード等も
- (6) 再現性の有無
- (7) 取得済みであればそのログ

※評価用ボードの貸し出しは行っておりません。

【連絡先】ボードテクニカルサポート担当 E-Mail: vocalnet-cttech@ml.ntt-at.co.jp

■ボードテクニカルサポート担当

〒212-0014

神奈川県川崎市幸区大宮町1310 ミューザ川崎セントラルタワー14F

NTTアドバンステクノロジー株式会社

アプリケーション・ビジネス本部

AIXソリューションビジネス部門 AI&DXイノベーション担当

ボードテクニカルサポート担当

TEL:044-589-6411

事前にメールでご連絡をお願いいたします。【連絡先】ボードテクニカルサポート担当 E-Mail: vocalnet-cttech@ml.ntt-at.co.jp

未来を拓くチカラと技術。

社員一人ひとりのチカラ(人間力)と技術をかけあわせて、
社会の問題を解決し輝く未来を切り拓いていく、という私たちの使命を表しています。

未 来 を 拓 く チ カ ラ と 技 術 。

