

Avocent®ハードウェア保守サービスおよびDell EMC製品のカスタマーサポート連絡先

日本にのみ適用されます

Avocent®ハードウェア保守サービスは、シルバーカバレッジで5年間利用可能です。標準保証期間は90日ですが、製品登録により、3年間に延長されます。¹ハードウェア保守には、事前現場交換と、カバレッジにより異なる電話サポートを含む、翌営業日対応の返品承認(RMA)が含まれます。ハードウェア保守では、DMPU108E、DMPU2016、DMPU4032、DAV2108、DAV2216、およびDKMMLED185の製品アップデート、拡張テクニカルサポート、および迅速な製品リターンを提供します。

- ・ シルバーカバレッジ - ハードウェアの8/5カバレッジ、事前現場交換 - 翌営業日対応のRMA。
- ・ 標準3年間保証 (90日以内に登録する必要があります) - ハードウェアの8/5カバレッジ、事前現場交換 - 翌営業日対応のRMA。

プログラム概要

Dell EMC保証のためのAvocent ハードウェア製品	標準カバレッジ	シルバーカバレッジ
期間 最大5年間	製品登録により3年間 ¹	総保証期間を5年間に延長
電話アクセス	標準アクセス(8/5)9:30~18:00	標準アクセス(8/5)9:30~18:00
ハードウェア交換	事前現場交換 - 翌営業日対応のRMA	事前現場交換 - 翌営業日対応のRMA
応答時間	24時間以内	重大度に基づく： 1、2 = 4時間以内 3、4 = 12時間以内
フォローアップ時間	5日以内	重大度に基づく： 1 = 8時間ごと 2 = 2日ごと 3、4 = 5日ごと

重大度に関する追加の詳細

重大度	説明	例
1	すべてのユーザー向けサービスが完全に失われます。直接の収益損失を引き起こします。	これは、多数の顧客に影響を与えたり、直接的な収益の損失を引き起こしたりします。
2	サービスが限定的に失われます。受け入れ可能な回避策はありません。動作は限られた方法で継続できます。 * 直接の収益損失を引き起こしません	多くの顧客はアプリケーションを使用することはできませんが、他の仕事に関連する任務を実行することができます。アプリケーションは停止していますが、これは直接の収益損失につながりません。
3	限られた機能に軽微な影響を与えます。回避策を介して機能します。不便です。	生産性に対する影響は最小限です。個々のユーザーに影響する問題ですが、代替方法があります。
4	サービスが失われることはありません。情報を要求します。	「方法」を質問します。情報を要求します。

¹製品は、<https://www.vertivco.com/en-us/support/register-your-product/product-registration>で登録することができます

カスタマーサポート連絡先

次の電話番号は、保守対象のハードウェア、標準保証のハードウェア、および保証対象外のハードウェアを利用されるお客様がご利用いただけます。

製品登録：<https://www.vertivco.com/en-us/support/register-your-product/product-registration>

次のメールアドレスからサポートを要求できます：
Support.AvoCent@VertivCo.com

アジア太平洋地域

APAC

Avocent製品およびサービス

151 Lorong Chuan, Lobby D, #05-04, New Tech Park,

Singapore 556741

場所	利用可能な言語 ¹	言語による地域カバレッジ (休日を除く) ²	連絡先
日本	日本語	月～金：午前9時30分～午後6時	0066-33-813454

Dell EMCのAvocent Serviceプログラムの詳細については、お近くのDell EMC代理店にお問い合わせください。

© 2016 Dell Inc. All rights reserved. Dell, DELLロゴ, DELLバッジ, PowerEdge, およびReadyRailsは、Dell Inc.の商標です。本書では、商標および名称を主張する主体またはその製品に言及するため、その他の商標および商号が使用される場合があります。Dellは、その他のマークや名称について、商標上の利権に対する要求には一切応じません。本書は情報提供のみを目的としています。Dellは、予告なく、本書に記載されている製品を変更する権利を留保します。内容は現状のまま提供され、明示的または黙示的な保証はありません。

© 2017 Vertiv Co. All rights reserved. VertivおよびVertivロゴはVertiv Co.の商標または登録商標です。その他の名称およびロゴはそれぞれの所有者の商号、商標または登録商標です。本書の正確性および完全性を保証するためにあらゆる予防措置を講じていますが、Vertiv Co.は、この情報の使用またはエラーまたは省略に起因する損害について、一切の責任を負うものではありません。仕様は予告なく変更される場合があります。

DELLEMC

GSC-DELL-027