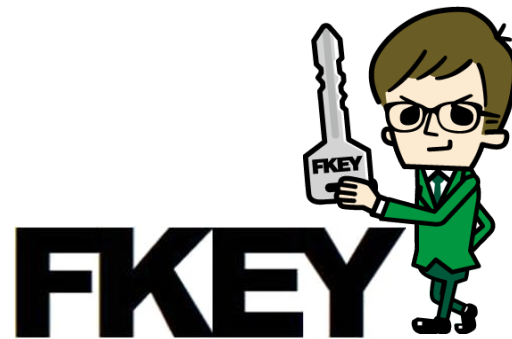


FKEY セキュアパッケージ サポートサービス



株式会社 応用電子

FKEY セキュアパッケージ サポートサービスの概要

製品の導入支援

導入支援サポート

FKEY セキュアパッケージ(以下、対象製品)に必要なFKEY VPN BOX(以下、サービスアダプター)の設置、およびFKEY SConnect(以下、対象ソフトウェア製品)のインストール、ライセンスのアクティベートに関するお問い合わせへの対応

サポートサービス内容

技術サポート

対象製品に関する各種技術的問合せへの対応、VPNアカウントの削除・追加

サービスアダプターサポート※

サービスアダプターについて、製品復旧への対応

※次年度以降は別途加入が必要

システムアップデート

対象製品の機能追加やバグフィックスなどのアップデートを提供

サポートサービス窓口

電話番号： 03-5634-8488 【受付時間： 9:00～17:30（平日）（※祝祭日、年末年始（12/29～1/4）を除く）】

ファックス： 03-5677-3761 【受付時間： 祝祭日、年末年始を含む24時間受信】

E-MAIL: support@fkey.co.jp 【受付時間： 祝祭日、年末年始を含む24時間受信】

標準作業日数： **応用電子は、FKEY SConnectご購入のお客様からのお問合せに対し、受付処理日時から24時間以内(営業日ベース)に対象のお客様へ初回回答**します。

導入支援サポート

- サービスアダプターの設置に関するお問い合わせにお答えします。
- 対象ソフトウェア製品のインストール、アクティベートの方法についてのお問い合わせにお答えします。 ※1
- 本サポートは納品日よりご利用いただけます。
- 本サポートの終了はご購入頂いたライセンスの契約期間満了日に同じです。 ※2

※1：製品のインストール、アクティベートについて以外のお問い合わせにつきましては「技術サポート」にてお受けいたします。

※2：利用契約成立日から起算して1年後の月末までです。

サポートサービス契約について (1/3)

サポート契約基準期間と契約継続

- 技術サポートとシステムアップデートを対象とします。
- FKEY VPNはFKEY SConnectと同じ加入期間が前提です。
- FKEY VPNおよび FKEY SConnectの契約は継続可能です。継続は原則2カ月前までにサポートにご連絡ください。
- 継続時の契約は年契約（12ヶ月）です。
- 契約基準期間は、利用契約成立日から起算して1年後の月末までの間を基準期間とします。
- 契約基準期間内に契約の継続手続きした場合、契約基準期間は前のライセンス完了月から購入したライセンス年数分（12ヶ月単位）が延長されます。
- 契約基準期間終了後1カ月以内の場合契約継続による本サポートサービスの再開が可能です。
ただし、サポートサービス再開までの期間は本サポートサービスを受けられません。

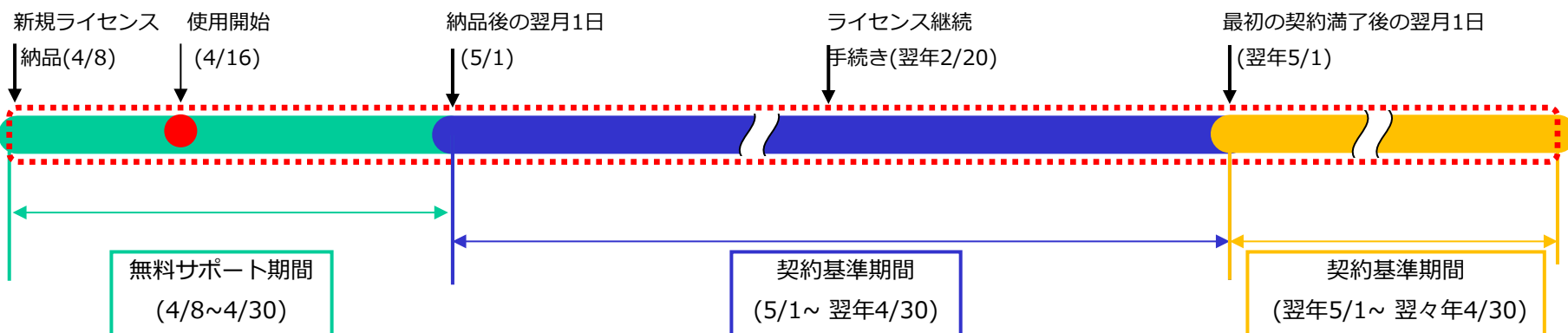
* 月途中の納品の場合、納品から納品月の末日まではサービス期間として無償でサポートさせていただきます。

* 無償のサービス期間中は製品の使用前でもサポートを受付させていただきます。

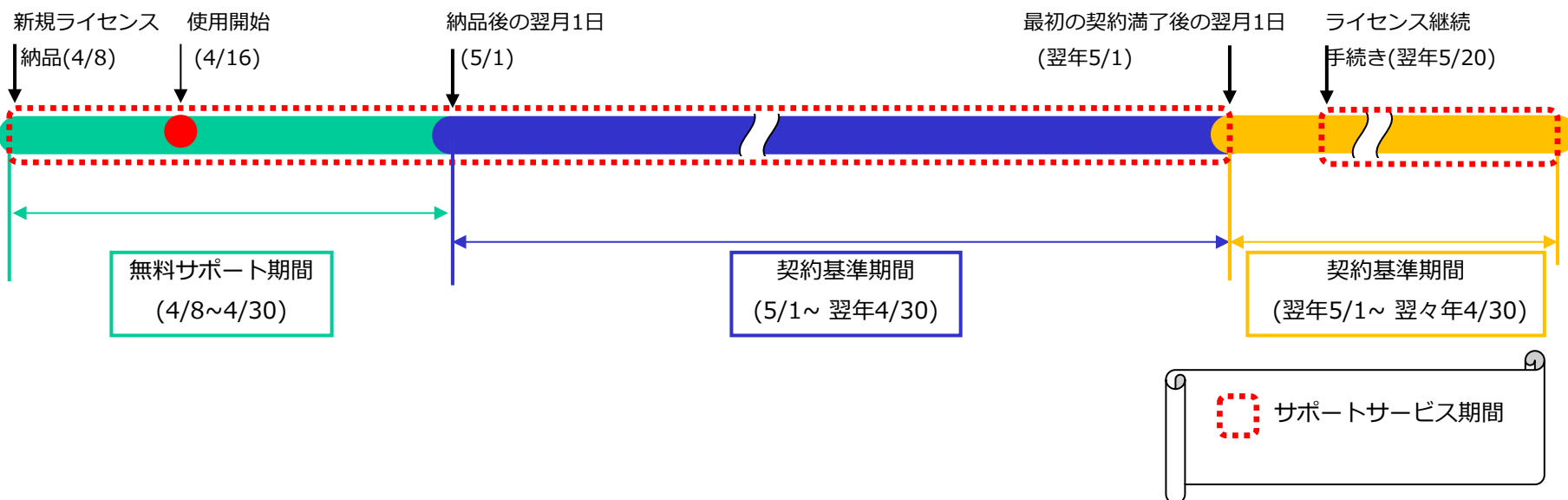
※購入時のプログラムバージョンでのサポートサービス提供を保障するものではなく、プログラムのバージョンアップが必要になる場合があります。

サポートサービス契約について (2/3)

例：新規ライセンス購入とライセンスの継続

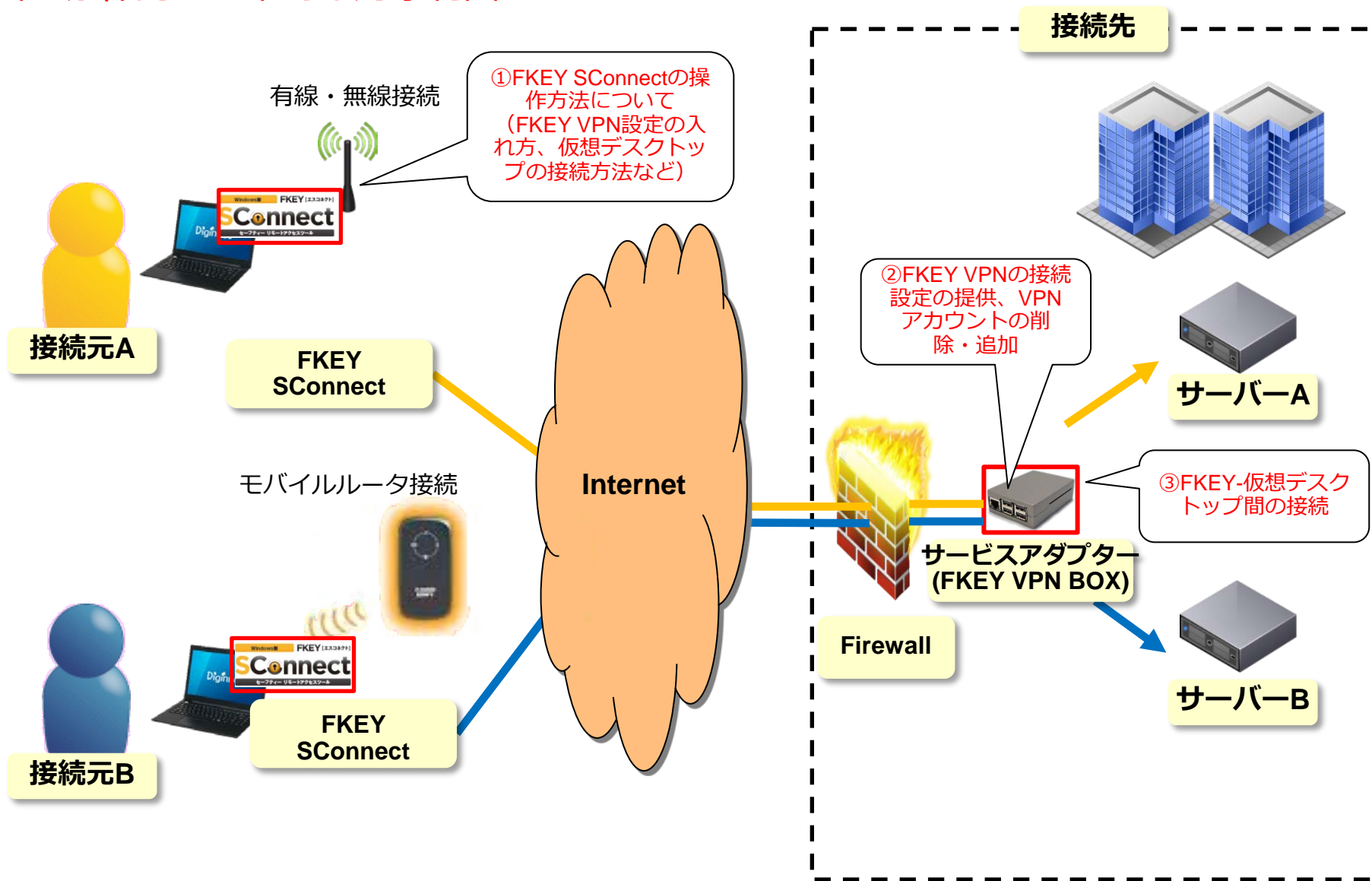


例：新規ライセンスが切れた後のライセンスの継続



技術サポート範囲イメージ

図の赤枠内が基本的な対象範囲



技術サポート詳細

<対象製品 技術的問合せ対応内容>

1. 操作マニュアルの不明点に関するお問合せ
(正常に動作しなかった場合や問題があると判断される場合のお問合せを含む)
2. 対象ソフトウェア製品のインストール方法に関するお問合せ
3. サービスアダプターの設置、VPN接続障害に関するお問い合わせ
4. 各種設定および、対象製品と仮想デスクトップ間の接続に関するお問い合わせ
5. 対象ソフトウェア製品紛失時等のFKEY VPNアカウント停止と新規発行に関するお問い合わせ

(制限事項)

上記の目的部分以外のサービスアダプター、仮想デスクトップ接続に関するお問い合わせについては、技術サポートの対象外です。

(注) 提供した製品にもし不具合が発生し、その内容が対象製品の不具合に起因する場合、適切と判断する方法により是正措置を試みます。この場合、弊社はその是正措置は必ずしも不具合が修正されることを保証いたしかねます。

(注) お問い合わせについて最善の努力をもってご回答いたしますが、お客様が回答のとおり実施した結果、お客様に生じた直接・間接の損害 または二次損害に対して、弊社はその責任を負わないものとします。

サービスアダプターサポートについて

- **サービスアダプターサポート**とは、技術サポートでVPN接続障害に関するお問い合わせを行い、サービスアダプターのハードウェアに障害があると判断された場合は、サービスアダプターを後出しセンドバックで修理します。
- サービスアダプター導入初年度は、無料でサービスアダプターサポートをご利用できます。
- サービスアダプター導入の次年度以降はVPNサービスとは別に、別途加入が必要です。加入される場合、ご利用中のサービスアダプター全数分の加入が必要です。
- 故障受付の詳細は【サービスアダプターの故障受付(P.13~P.16)】をご覧ください。

システムアップデートについて

システムアップデートとは、対象製品のご契約期間中に受けられる機能追加やバグフィックスなどのアップデートの提供を示します。

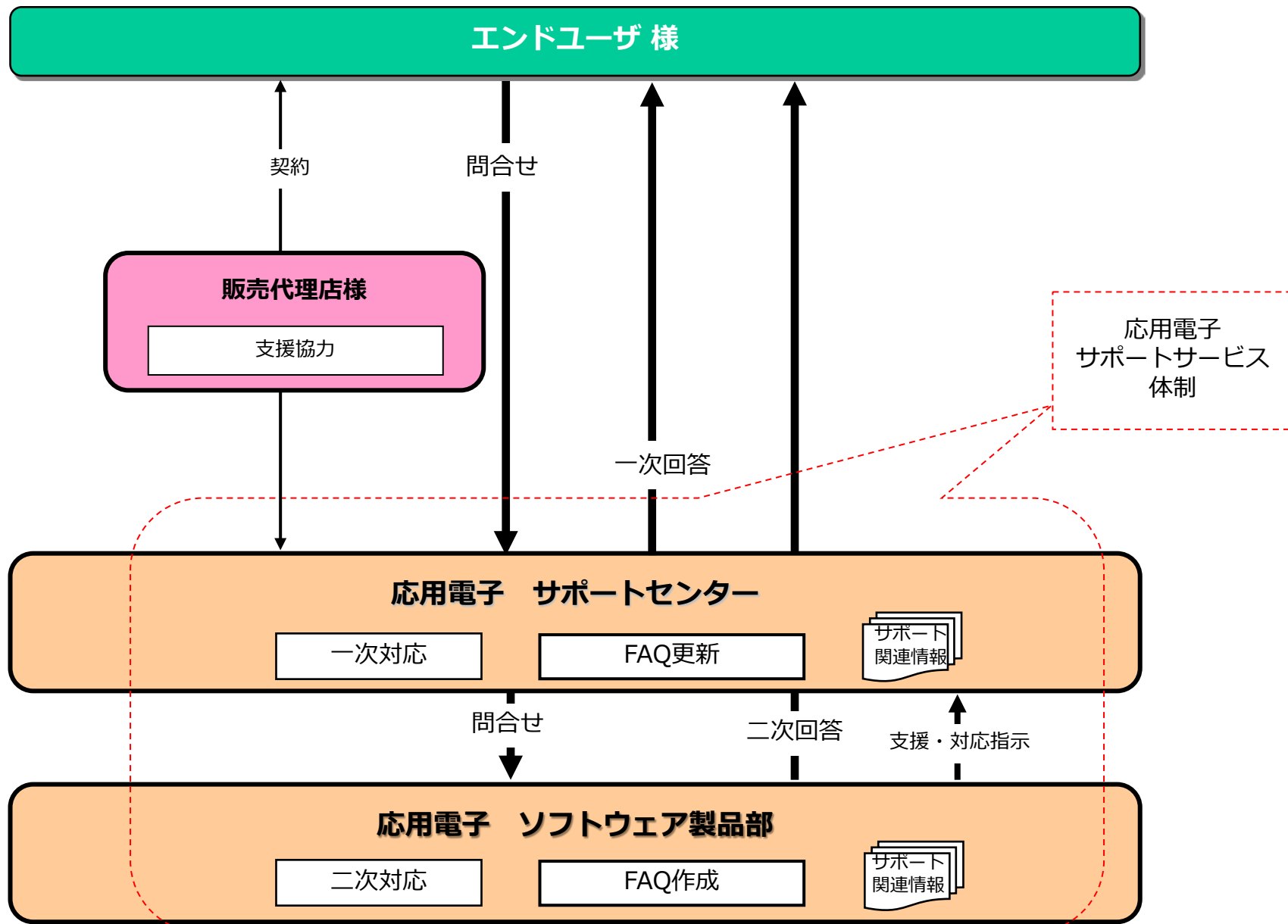
対象ソフトウェア製品：オンラインアップデート、もしくは弊社Webサイト※にて対応します

サービスアダプター：オンラインアップデートにて対応します

※ **FKEY SConnect** **ダウンロードサイト**

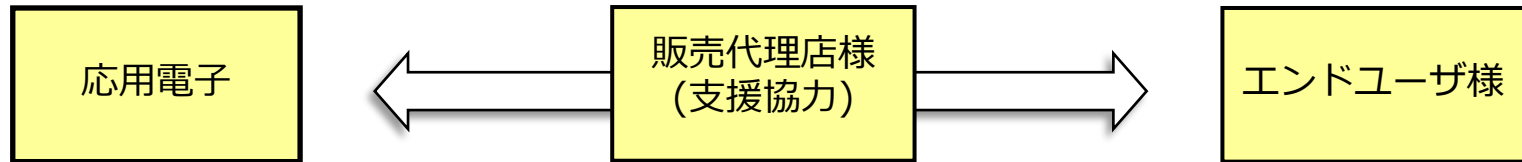
<https://fkey.jp/fkey-thinclient-software-download>

サポートサービス体制図



サポートサービススキーム

代理店様経由



サポートサービス等に必要なフォーマット

種別	サポート内容等	必要なフォーマット	必須な情報
導入支援サポート	導入前のお問い合わせへの対応	(自由形式)	・ライセンスキー ・製品の納入日が分かる領収書、レシート等
技術サポート	技術的お問い合わせへの対応	(自由形式)	・ライセンスキー
	VPNアカウントの削除	FKEY VPN設定削除申請書	・削除対象のライセンスキー ・ <u>VPN IDもしくは端末名(ボリュームライセンスの場合)</u>
	VPNアカウントの追加	FKEY VPN設定追加申請書	・追加対象のライセンスキー
サービスアダプターサポート	サービスアダプターの修理・交換	「サービスアダプターの故障受付1」(p.13)を参照	
		サービスアダプタ修理依頼書	・ライセンスキー ・障害の具体的症状
契約継続	FKEYセキュアパッケージの契約継続	FKEY VPNサービス利用申請書※1	・VPNサービス証書番号
途中解約	FKEY VPNの途中解約	FKEY VPNサービス解約申請書	・VPNサービス証書番号もしくはライセンスキー

- ・ライセンスキーはすべてのサービス利用に必要です。サポートサービスに必須となりますので大切に保管してください。紛失された場合の再発行はできません。
- ・申請書・依頼書はFKEY製品サイトの「サポート・Q&A(<https://fkey.jp/support>)」からダウンロード可能です

※1 販売店にお問い合わせください

サービスアダプターの故障受付 1

サービスアダプターの障害が発生した場合、サポートセンターにご連絡をいただき、障害の切り分けを行います。サービスアダプターのハードウェアに障害があると判断された場合は、修理の受付を行います。

お急ぎの場合は、メール送信と共にご契約ごとの受付窓口への電話連絡もお願いいたします。

下記枠内の本文内容を作成メールにコピー&貼り付けし、各項目をご記入の上メールをご送信ください。

宛先： support@fkey.co.jp

件名： お問合せの概要をご記入ください。

(記入例：ネットワーク不通/LED点灯 等)

本文：

【お客様情報】

会社名：

ご担当者氏名：

ご連絡電話番号：

【ご契約が確認できる情報】

機器シリアル番号（必須）：

機種名（必須）：

機器の設置先住所（必須）：

VPNサービス証書番号(任意):

【アカウント識別情報】

ライセンスキー（任意）：

VPN ID（任意）：

端末名（任意）：

【ご依頼事項】

//発生している事象、またはお問合せ内容を記入してください。//

サービスアダプターの故障受付 2

1. 修理受付

サポートセンターにご連絡をいただき、障害の切り分けの結果、サービスアダプターのハードウェアに障害があると判断された場合は、お客様から当社に故障した機材を送付していただきます。修理完了後に、当社からお客様へ機材を返送します。修理期間は弊社到着後、最大5営業日です。

※交換品の用意に時間がかかる場合は、修理期間が長くなることがあります。

ご了承ください。

※交換期間が5営業日以上要する場合は弊社よりご連絡いたします。

2. 修理費用

サービスアダプターサポート期間内の交換・修理については無償となります。サポートに未加入の場合や、サポート期間内であっても、以下の場合の交換・修理は有償となります。

- 1)納入後の輸送（移動）時の落下衝撃等により生じた故障、破損の場合
- 2)落雷、火災等の天災、災害による故障、破損の場合
- 3)不当な修理または改造をした場合

3. 修理依頼時のご注意

以下の点をご了承の上、修理をご依頼頂けますようお願いいたします。

①修理のご依頼について

修理のご依頼は日本国内からのみとさせていただきます。

②代替機の貸出について

修理に伴う代替品の貸出等はありません。

③修理品の交換について

修理が困難な場合には、修理せずに同等品と交換させて頂く事がございます。この場合、お客様にて貼られたシールなどはお返しできません。

④送料について

弊社にご送付頂く際の送料はお客様にてご負担願います。

修理品を返送する際の送料は弊社にて負担させていただきます。

⑤修理品の発送について

紛失等のトラブルを防ぐため、必ず受領確認の取れる宅配便でご送付ください。封書、郵便小包等の郵送は固くお断り申し上げます。なお、輸送中の事故については、弊社にて責任を負いかねます。あらかじめご了承ください。

⑥返送時の梱包について

修理品返送時には、輸送時の破損等を防ぐため、お客様よりご送付頂いた梱包を弊社にて用意した梱包に変更する場合があります。この場合、お客様よりご送付頂いた梱包は弊社にて廃棄させていただきます。

⑦交換した製品について

修理の際に製品ごと交換した場合は、交換元の製品の所有権は弊社に帰属するものとして、回収させて頂いております。交換元の製品はお返しできませんので、あらかじめご了承ください。

4. 修理依頼手順

●申込

1. 修理依頼書に必要事項を記入してください。
2. 記入済みの修理依頼書を修理品に同梱の上、弊社指定先までご発送ください。

●発送

【同梱品】

- ①修理対象製品
- ②必要事項が記入された「修理依頼書」

注) 修理対象製品は忘れずにご送付ください

【送付先】

株式会社 応用電子 ソフトウェア製品部

〒141-0031東京都品川区西五反田7-13-5 DK五反田2F

TEL:03-5888-4015 FAX:03-5719-6644

FKEY セキュアパッケージの契約の継続について

- FKEY セキュアパッケージ サポートサービスは、FKEY SConnectとFKEY VPNサービスの契約により利用可能となります。これらの契約は以下の手順で継続が可能です。
 1. 期限満了の3か月前に応用電子から契約の継続について案内メールを送信します
 2. 継続する場合は、原則として契約満了の2ヵ月前までに、販売代理店に、以下の注文をして頂きます。契約満了の1ヵ月後まで継続を受け付けますが、継続の申し込みが契約満了日の翌日以降の場合は、契約満了日1か月後の翌日からサービスが中断します。
 - FKEY SConnect年間ライセンス
 - FKEY VPNサービス利用費
 3. 弊社が注文を確認したら契約満了日の翌日から同一の内容にて利用契約が1年更新され、「FKEY SConnectライセンス証書」と「FKEY VPNライセンス証書」を送付いたします。

FKEY VPNサービス契約の解約について

- FKEY VPNサービス契約の解約は以下のいずれかの手順で行われます
 - 契約の継続の申し込みがない場合は、契約満了日の1か月後の翌日以降にFKEY VPNサービスは停止されます。
 - 利用契約の途中での解約申し込みは、「FKEY VPN サービス解約申請書」の提出が必要となります
 - 「FKEY VPN サービス解約申請書」は販売代理店から入手または、弊社サポート・Q&Aページからダウンロードできます
- 解約手続きによりVPN接続サービスが停止されます
 - ご契約期間途中のご解約の場合もご返金は行なっておりません