

Sophos UTM 9 サポートガイド

Sophos UTM、Sophos RED、Sophos Access Points のサポートサービス

サポートレベルの選択

UTM 9 のお客様は、2つの Sophos UTM 9 テクニカルサポートプランからお選びいただくことができます。XG Firewall 製品のサポートについては、「XG Firewall サポートプラン」の情報をご覧ください。

- **UTM 9 スタンダード**は、UTM 9 基本ライセンスをご購入された場合にご利用いただけます。このプランには、1年間のハードウェア返品/交換が含まれています。また、このプランにはソフォスのサポートデータベースやユーザーフォーラムのような Web ベースセルフサポートへの無制限のアクセスも含まれています。
- **UTM 9 プレミアム**では、ソフォスのサポートエンジニアによるテクニカルサポートを受けることができます (平日 9:00-17:30)。自動ソフトウェアアップデート、アップグレード、先出しセンドバック RMA へのアクセスもご利用いただけます。

ソフォスのサポートに含まれるサービス

- **ソフトウェアアップデート**には、新しくリリースされたソフトウェアの自動ダウンロードとインストールが含まれています。このアップデートには、管理者通知を使用したパターンファイルのアップデートも含まれます。
- **テクニカルサポート**は、ソフォスのサポートエンジニアによるメール、Web カンファレンスまたは電話でのサポートを提供します (平日 9:00-17:30)。

Sophos UTM アプライアンスのハードウェア交換

- **返品/交換**を行う際には、お客様の自己責任と送料負担により、不良ハードウェアをソフォスに送付していただく必要がございます。不良ハードウェアの受け取り後に交換ハードウェアを発送いたします。お客様が初期不良の機器 (DOA) を受け取った場合は、先出しセンドバックサービスを購入日から 30日間ご利用いただけます。ハードウェアの返品/交換は 1年間有効です。
- **先出しセンドバック RMA** は、通知および RMA 番号の受領から 1営業日以内に、ソフォスの送料負担によりお客様に交換デバイスを発送します。ご購入された UTM プレミアムサポートの契約アップグレードの有効期間 (1年、3年または 5 年) を通して、1営業日の先出しセンドバックサービスをご利用になれます。お客様がハードウェアをソフォスに送付する際には、お客様の自己責任のもとに行うものとします。

サポートレベル

	UTM 9 スタンダード	UTM 9 プレミアム
利用可能性	基本的ライセンス	プレミアムサポート契約
ソフトウェアのアップデート		
ソフトウェアのリリース	手動アップデート	自動アップデート
パターンファイルのアップデート	-	ソフトウェア購入に含まれる
テクニカルサポート		
サービス時間	テクニカルサポートのご利用はできません	メールと電話によるサポート (平日 9:00-17:30)
サポートフォーラム (英語) / サポートデータベース	○	○
ハードウェア交換*		
交換サービス	後出しセンドバック	先出しセンドバック

*ハードウェア保証の有効期間中

Sophos RED デバイスの保証

Sophos RED デバイスには、1年間の製造業者限定保証（標準保証）が含まれています。これは、エンドユーザーがデバイスを購入したソフォスのパートナーに対する当該の法定保証請求権、およびエンドユーザーのその他すべての法的請求権と契約による請求権とは無関係に影響を受けないものとしします。

製造業者限定保証期間は、ソフォスのパートナーによるエンドユーザーへの販売時、またはソフォスによるハードウェアの初回配達日より最遅 3 ヶ月後から開始されるものとしします。RED デバイスの材料不良、設計不良または製造不良に対して上記で説明されているとおり、エンドユーザーは保証期間中にハードウェアの返品/交換サービスを受ける権利を有します。

2年間の延長保証をご購入になると、保障期間を延長することができます。製造業者の合計保証期間（例：元の保証期間を含む）において、延長保証に含まれる不良デバイスは先出しセンドバックハードウェア交換サービスによりソフォスが交換いたします。

Sophos Access Points のサポートサービス

Sophos Access Points のテクニカルサポート、ソフトウェアアップデート、ハードウェア交換は、Access Point が接続されている Sophos UTM 9 アプライアンスのサポート契約に基づいて提供されます。UTM プレミアムサポートは、Sophos UTM アプライアンスの UTM プレミアムサポート契約の有効期間中に提供されます。

Sophos UTM ハードウェアの交換規定

交換する部品は、同レベル以上の新品か、または再調整されたものになります。デバイスの製造保証（RED デバイス）またはサポートサービス契約が有効である場合にのみ、お客様はハードウェアの交換対象条件を満たすものとしします。欠陥部品をソフォスに発送する前に、まず、お客様からソフォスサポートに連絡して、製品返送許可（RMA: Return Material Authorization）番号を取得してください。ソフォスのパートナーに対する法的保証請求権は影響を受けないものとしします。

ソフォスがデバイス不良の報告から 14日以内にデバイスを受領しない場合、お客様は時価表に基づいてデバイスの費用を請求されるものとしします。また、同梱されていない付属品に対しても、ソフォスはお客様に請求する権限を有します。

ソフォス株式会社営業部
Tel:03-3568-7550
Email: sales@sophos.co.jp

英国、オックスフォード | 米国、ボストン
© Copyright 2015.Sophos Ltd. All rights reserved.
Registered in England and Wales No. 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, UK
Sophos は、Sophos Ltd. の登録商標です。その他すべての製品および会社名は、それぞれの所有者に帰属する商標または登録商標です。

09.15.SM.ds.jp.simple

SOPHOS