

ポリコム ビデオ会議システム
保守・保証サービスのご案内



HELP!

オンサイト保守サービスのご案内

プリントン オンサイト保守サービスとは？

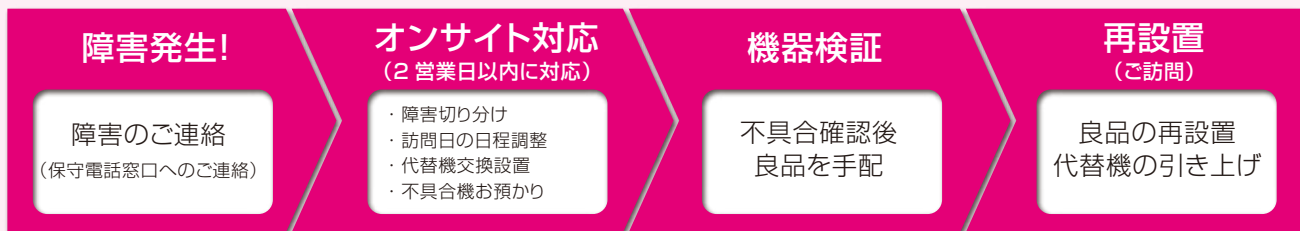
ビデオ会議システムを安心してご利用いただくための、**プリントン 独自のサポートプログラム** です。
ご利用のビデオ会議システムに障害が発生した際に、弊社または委託会社の保守スタッフがお伺いしてサポート対応いたします。

プリントン オンサイト保守サービス

保守サービス期間： **1 年間** (年次更新 / 複数年契約も可)

保守電話窓口 (サポートデスク)	あり
アップグレードおよびアップデートの権利	あり (アップグレードはお客様にて作業)
保証サービス対応範囲	ビデオ会議システムおよびポリコム純正オプション品
代替機の貸与	あり
修理費	無償 (但し不具合原因によっては有償)
障害時の対応	2 営業日以内のオンサイト対応 ・ 2 営業日以内 での保守スタッフによる 現地対応 ・ 代替機と良品の 保守スタッフ による 交換設置作業

オンサイト保守サービスの流れ



※良品とは：メーカーにて修理、動作確認された機器となり、お客様の機器を修理したものではありません。

オンサイト保守サービスの加入によるメリットは？



ご利用のビデオ会議システムに障害が発生した場合、システムの停止はもちろん復旧までに様々な作業やコストが発生します。特に、メーカー保証期間内でも障害が発生したシステムの発送や良品 (交換品) の設置と設定は、**全てお客様ご自身で作業**していただくこととなります。
これらの作業では安全かつ確実な作業が要求されるため、お客様の貴重な時間と労力を消費することになります。

プリントンのオンサイト保守サービスでは、発送や設置に関わる作業は全て保守スタッフが対応するため、お客様の負担を最小限に抑えます。
また、メーカー保証には無い**「代替機」**をご用意しておりますので、システムの一時的な運用も迅速に対応可能です。

迅速な対応を実現する**全国140箇所**のサービス拠点

弊社および委託会社の**全国140箇所**あるサービス拠点が、**2営業日以内のオンサイト保守対応**を可能にします。
(但し、離島・一部地域を除く)

保証延長サービスのご案内

保証延長サービスとは？

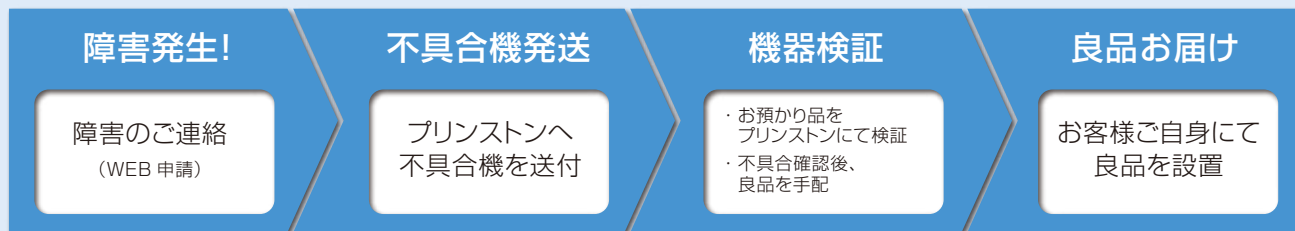
保証延長サービスでは、保守スタッフによるオンサイト対応や修理期間中の貸出機の対応はございませんが、修理費用は無償にて良品交換が可能となります。

メーカー保証

保証期間：1年間（※複数年契約も可）

保守電話窓口（サポートデスク）	なし
アップグレードおよびアップデートの権利	あり（アップグレードはお客様にて作業）
保証サービス対応範囲	ビデオ会議システムおよびポリコム純正オプション品
代替機の貸与	なし
修理費	無償（但し不具合原因によっては有償）
障害時の対応	センドバック対応 ・お客様ご自身による不具合機の発送 ・不具合箇所特定後の良品（交換品）発送 ・お客様ご自身での良品（交換品）設置

保証延長サービスの流れ



※良品とはメーカーにて修理、動作確認された機器となり、お客様の機器を修理したものではありません。
※不具合機発送から良品返送までの期間は不具合内容により異なりますが2週間前後になります。また、不具合が確認されない場合は未修理返却になる場合がございます。

ポリコム製品 不具合機検証依頼窓口について

下記URL より不具合機検証をお申し込みの上、実機を弊社リペアセンターまでお送り頂けますようお願い致します。
不具合機の点検は無償です。なお、お送り頂く際の送料はお客様負担にてお願い致します。

<http://www.princeton.co.jp/polycom/contact/repair.html>

「オンサイト保守サービス」「保証延長サービス」に入っていないと、こんなことが…

メーカー保証期間外

修理費：全て有償
代替機の貸与：なし

※ オンサイト保守・延長保証加入ご希望の場合は、有償修理後となります。



更新手続きには約1週間必要です！

「契約満了日が過ぎていたことに気づき、更新の注文をしたのですぐ対応してくれると思っていました。しかし更新手続きには約一週間必要とのこと。システムが使えない箇所はとても大変でした。」



高額な修理費用が発生する場合があります！

「購入後、特に障害も無いので今回は保守の更新をしませんでした。しかし突然システムが故障して、高額な修理費用と会議出張費等も発生し、結局保守サービス更新以上のコストが必要になってしまいました。」

保守比較表

	オンサイト保守サービス	保証延長サービス
オンサイト対応	○	×
保守電話窓口	○	×※1
貸出機の貸与	○	×
バージョンアップグレード権限	○※2	○※2
価格	△	○
稼働停止時間	短	長

※1: 弊社Web サイト内 不具合機検証依頼窓口にて受付
 ※2: アップグレードはお客様にて作業

保守・保証サービスにご加入における注意点

- 保守サービス開始日は、設置日となります。
- 保守・保証サービスは、年間契約となります。複数年一括契約をご希望の場合は担当営業までご連絡下さい。
- 障害発生後、オンサイト保守へ新規加入をご希望の場合は、有償修理後のご加入となります。
- 障害発生後、オンサイト保守の契約更新（契約切れの時）は、2営業日以内のオンサイト対応はできません。

途中加入について

保守サービスへの途中加入は、以下の条件が必要になります。

メーカー保証期間内

- 弊社作業員によるシステム正常動作及び設定環境確認作業を実施（有料）いたします。※
- 保証期間中には保証延長サービスには加入できません。保証が切れるタイミングでの加入になります。

メーカー保証期間外

- 弊社作業員によるシステム正常動作及び設定環境確認作業を実施（有料）いたします。※
- 保守料金とは別に保守途中加入費を申し受けます。

※ 作業工程で不具合が確認された場合は、有償修理後のご加入となります。

オンサイト保守または保証延長サービスにご加入頂いていない機器の有償修理は製品販売終了より2年間になります。3日目以降は修理を受け付けておりません。これにより保守途中加入が可能なのは製品販売終了日から2年目までとなります。


対象モデルについて

商品カテゴリー	シリーズ名
ビデオ会議システム	Polycom RealPresence Group シリーズ / Polycom HDX シリーズ
音声会議システム	SoundStation2 シリーズ（保証サービスのみ） ※本カタログの保証延長サービスとは内容が異なりますので別途お問い合わせ下さい。

※ Polycom HDX Media CenterおよびPolycom HDX Executive Collectionは、オンサイト保守サービスの対象外モデルとなります。

■PGS 保守サービスについて ポリコムグローバルサービス(PGS)が提供する保守サービスプログラムもございます。詳細は別途お問い合わせください。

本カタログは2014年7月の情報を元に制作されています。
 Polycom および Polycom のロゴ、また、polycom、inc の米国およびその他の国における商標です。
 本カタログに記載されている Polycom の製品名は Polycom, Inc の米国およびその他の国における商標登録です。
 本カタログに掲載している会社名と製品名は米国またはその他の国における商標登録です。
 本カタログに掲載している製品写真は出荷時のものと一部異なる場合があります。
 本カタログに使用している製品画面は一部イメージを使用しています。

 **PRINCETON** | ポリコム会議システムの導入は、長年の経験と実績を持つプリンストンにお任せください！

株式会社プリンストン

URL <http://www.princeton.co.jp/>
 E-mail dcs-info@princeton.co.jp



本社 | 〒101-0032 東京都千代田区岩本町 3-9-5 K.A.I. ビル 3F
 TEL : 03-3863-7131 (代) FAX : 03-3863-7451

大阪支店 | 〒556-0011 大阪市浪速区難波中 2-10-70 パークスタワー 12F
 TEL : 06-6648-7111 FAX : 06-6648-7113

福岡支店 | 〒812-0037 福岡県福岡市博多区御供所町 1-1 西鉄祇園ビル 3F
 TEL : 092-281-3355 FAX : 092-281-3366

販売店