



## Cato 製品サポートガイド

data**control**

発行日 : 2024年12月2日

版数 : 1.0

## Cato 製品の保守サービスのご案内

### 1. Cato 製品の保守サービスにつきまして

Cato 製品をご契約いただきましたお客様には契約されたライセンスに基づき、製品のプロダクトサポートが提供されます。ご契約いただきました製品にはメーカーの保守であるテクニカルサポートが含まれており、本サービスは日本国内においては、販売代理店がメーカーの代行として故障交換およびテクニカルサポートを提供いたします。

### 2. 保守サービスのご提供に関しまして

保守サービスのご提供にあたり、ご利用の CMA (Cato Management Application) のアカウント ID が必要となります。

又、故障交換の際は Cato ソケットのシリアル番号が必要となります。

アカウント ID は CMA または納品通知メール、シリアル番号は Cato ソケット背面または CMA に記載されており、弊社サポート窓口へお問い合わせいただく際に必ず必要となりますので、保守サービスをご利用の際には必ず事前にご確認ください。

### 3. 保守対象エリアに関しまして

原則、日本全国を対応範囲としております。

**先出送バック修理保守**：北海道、本州、四国、九州、沖縄本島

※ 離島など遠隔地につきましては、別途ご相談ください。

**オンサイト保守**：北海道、本州、四国、九州、沖縄本島

※ 離島及び僻地につきましては、別途ご相談ください。

## Cato 製品の保守サービスのご案内

### 4. 保守サービスのメニュー

Cato ソケットをご契約いただきますと、保守サービスメニューの 1 つとして先出 SEND バック修理保守が提供されます。また、弊社のオプション保守サービスとして、オンサイト修理保守、24 時間オンサイト修理保守を追加できます。

#### 先出 SEND バック修理保守

先出 SEND バック修理保守は、Cato ソケットの障害連絡時に弊社より先出で代替機をお客様へ発送し、お客様にて機器交換が完了後、故障機を弊社まで返却いただく保守サービスです。代替機の当日発送は 11:00 までに故障切り分けが完了したケースが対象となり、以降の受付は翌営業日に代替機を発送いたします。

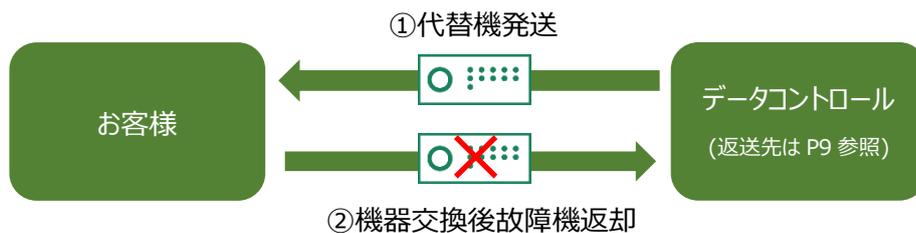
**受付時間**：対応時間：平日 9:00～17:30

(土、日、祝祭日および年末年始など弊社の定める休日を除く)

**受付方法**：Web フォーム(Cato サポートポータル)

#### 注意事項

1. 本サービスは「Cato SASE クラウドサービス約款」に基づき提供されます。
2. 本サービスでは故障切り分けにてハードウェア不良に起因する故障であると判断した場合に機器交換を実施します。
3. ご依頼の際には、必ず Cato をご契約いただきました販売店様を経由してお問い合わせください。



#### オンサイト修理保守

オンサイト修理保守は、Cato ソケットの障害発生時に弊社営業日の 9:00～17:00 までの時間帯で作業員が機器の交換作業に伺うサービスです。故障切り分けの完了が当日 13:00 以降の場合は、翌営業日の対応となります。

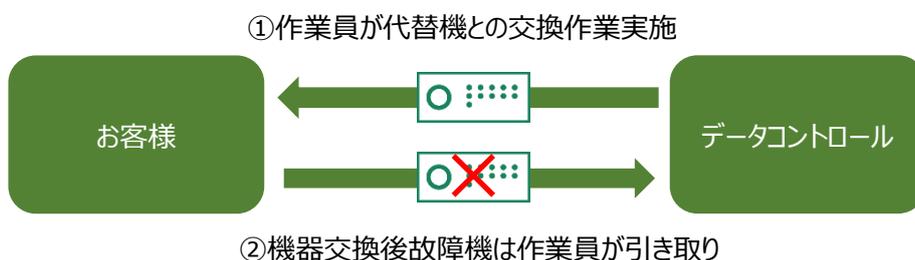
**受付時間**：受付時間：平日 9:00～17:30

(土、日、祝祭日および年末年始など弊社の定める休日を除く)

**受付方法**：電話

#### 注意事項

1. 本サービスは「Cato SASE クラウドサービス約款」に基づき提供されます。
2. 本サービスでは故障切り分けにてハードウェア不良に起因する故障であると判断した場合に弊社作業員がオンサイトにて機器交換作業を実施します。ソケットのアクティベーションまでは作業員が実施いたしますが、実際の疎通確認はお客様にて実施いただきます。



## Cato 製品の保守サービスのご案内

### 24 時間オンサイト修理保守

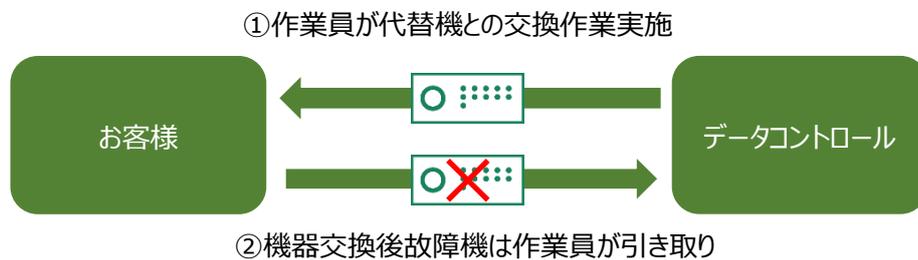
24 時間オンサイト修理保守は、Cato ソケットの障害発生時にお客様のご指定の時間に作業員が機器の交換作業に伺うサービスです。

**受付時間**：受付時間：24 時間 365 日

**受付方法**：電話

**注意事項**：

1. 本サービスは「Cato SASE クラウドサービス約款」に基づき提供されます。
2. 本サービスでは故障切り分けにてハードウェア不良に起因する故障であると判断した場合に弊社作業員がオンサイトにて機器交換作業を実施します。ソケットのアクティベーションまでは作業員が実施いたしますが、実際の疎通確認はお客様にて実施いただきます。



## 5. 保守サービス内容に対する補足事項につきまして

### 【オンサイト修理保守につきまして】

Cato 製品に関して、オンサイト修理保守・24 時間オンサイト修理保守サービスを提供します。原則、日本全国を対応範囲としておりますが、離島・僻地につきましては別途ご相談となります。また、オンサイト保守では障害受付から現地駆け付けまで 4 時間を目安とさせていただきます。(自然災害・交通網の不通など不測の事態が発生した場合は除く)

### 【機器交換時の代替機につきまして】

機器交換時の代替機につきましては、メーカーの定めるサポートポリシーに基づく同等機種での対応となります。また、交換の対象となるのは本体および電源のみとなり、付属される備品や追加で購入いただきましたオプション品などは交換対象外となりますので予めご了承ください。詳細につきましては、別途担当営業までご相談ください。

### 【故障切り分けにつきまして】

故障時の一次切り分けはお客様にて実施をお願いいたします。なお、故障切り分けの支援はテクニカルサポート窓口にて実施しております。本保守サービスにはオンサイトでの故障切り分け支援は含まれません。

### 【HA 構成での交換対応につきまして】

HA 構成での交換は、交換後にソケットの管理 IP アドレスの再設定が必要となる場合があります。設定はお客様にて実施いただく必要がありますので、予めご了承ください。

**【お客様契約アカウントへのアクセスにつきまして】**

保守サービスのご提供に際して、交換ソケットの紐付けや故障ソケットの紐付け解除の為にお客様が契約されている Cato アカウントの CMA へアクセスを行います。

## Cato 製品のテクニカルサポートのご案内

### 1. 各機能に関する弊社サポートポリシーにつきまして

弊社ではメーカーより提供されているすべての機能に対する検証は行ってはならず、主となる動作に対して検証を実施しておりますので、すべての機能の動作を保証するものではありません。

弊社検証において、正常動作を確認できなかった機能に関しましては、原則、弊社テクニカルサポートの対象外とさせていただきます。サポート対象外となる主な機能に関しましては、Web ポータルもしくは「News Letter」などでご案内いたします。

弊社テクニカルサポート窓口へお問い合わせいただいた際にサポートしていない機能に関しては、サポート対象外となる旨をご回答することがございます。また、お問い合わせに関しましては、一問一答形式とさせていただきますので、予めご留意ください。

### 2. Cato 製品のテクニカルサポートにつきまして

Cato 製品をご契約いただいたお客様には、弊社サポート窓口にて提供しているテクニカルサポートが含まれております。本サポートは製品サポートまでを対象範囲とさせていただいており、お客様環境に起因する事象や運用サポート、導入・構築支援などの対応は含まれず、Cato 製品を基にしたソリューションベース並びにサービス展開（MSP など）に関しては、対象外とさせていただきます。対象外となる事項に関しては、有償サポートにて対応させていただきます。

<p><b>テクニカルサポート</b> Cato 製品をご契約いただきましたすべてのお客様に提供されるサービスです。</p>	<p>本サポートは原則、Web フォームのみで提供されます。 <b>弊社が販売する Cato 製品の技術情報提供および設定支援</b> 製品の操作方法やマニュアルを提供します。 <b>発生した問題に対する解決支援</b> ログの確認やメーカーナレッジ情報を提供します。</p> <p>本テクニカルサポートは販売店様からのお問い合わせに対して提供されます。Cato をご利用のエンドユーザー様につきましては、販売店様へご相談下さい。</p>
<p><b>有償サポート</b> Cato 製品の導入に必要な作業を有償メニューで提供します。</p>	<p>以下の有償メニューをご用意しています。 <b>ヒアリングシート作成</b> 現状のネットワーク課題の洗い出しや Cato の導入構成を提案する為に、ヒアリングシートをベースとした簡単な E/U 環境調査を行います。 <b>パラメーターシート作成</b> ネットワークルールやセキュリティ設定、SDP ユーザーなど、Cato 導入にあたり詳細な E/U 環境調査を行います。 <b>CMA 構築</b> 作成したパラメーターシートをベースに CMA 上で設定構築を行います。 <b>現地対応</b> 現地にて Socket 設置や証明書インストール作業を行います。 <b>CMA 設定代行（回数制限有り）</b> ユーザー追加やネットワークルール変更等、CMA 上の設定代行を行います。</p>

### **3. テクニカルサポートの補足事項につきまして**

#### **【お客様契約アカウントへのアクセスにつきまして】**

テクニカルサポートのご提供に際して、事象解析やメーカーエスカレーションの為にお客様が契約されている Cato アカウントの CMA へアクセスして設定内容の確認やイベント等のログ情報へアクセスする場合があります。

#### **【CMA 上からのメーカーエスカレーションにつきまして】**

お客様より直接 CMA 上からメーカーへエスカレーションを行ったチケットに関しましては、弊社のテクニカルサポート対象外となります。



## Cato 製品の保守サポート窓口のご案内

Cato 製品の各保守サービスをご利用の際は、以下の窓口までご連絡ください。

保守サービス	お問い合わせ窓口
テクニカルサポート	対応時間：平日 9:00～17:30
先出 SEND バック修理保守	(土、日、祝祭日および年末年始など弊社の定める休日を除く) <a href="https://support-portal01.datacontrol.co.jp/support/home">https://support-portal01.datacontrol.co.jp/support/home</a> Web フォームでの受付となります。ご利用にはユーザー登録が必要です。 ※どなたでもユーザー登録が可能です。
オンサイト修理保守 (平日 9:00-17:30)	受付時間：平日 9:00～17:30 (土、日、祝祭日および年末年始など弊社の定める休日を除く) 電話番号：0120-248-030 アンサリング ID：125539 / パスワード：2571
オンサイト修理保守 (24 時間 365 日)	受付時間：24 時間 365 日 電話番号：0120-248-030 アンサリング ID：125542 / パスワード：3842

SEND バック修理時の故障機の返却は、以下の住所まで**発送元負担**でお願いいたします。

返送先住所
〒141-0031 東京都品川区西五反田 1 丁目 1 番 8 号 NMF 五反田駅前ビル 5F 株式会社データコントロール ユーザーサポート宛 TEL：0570-007-105

以上