



## 万が一、Fireboxに障害が発生した場合、簡単に、短時間で復旧することができます。

### 事業継続性の保証のための出張ハードウェア交換サービス

WatchGuardオンサイト・ハードウェア交換サービスをご利用いただければ、機器障害によるお客様のダウンタイムを最小限に抑えることが可能です。当交換サービスは、WatchGuardがFireboxの障害を診断し、技術者がお客様の環境へ交換用のFireboxを持って伺います。これにより、適時の問題解決とネットワーク・ダウンタイムの最小化が保証されます。技術者は、機能しなくなったFireboxを持ち帰りますので、お客様が故障製品を交換・返送する手間を省くこともできます。

### オンサイト・ハードウェア交換サービスの流れ

1

販売店または代理店にご連絡ください。  
WatchGuard東京サポートセンターに障害が発生した機器のシリアル番号を連絡。

ウォッチガード  
東京サポートセンター  
0120-585-665/03-5275-5263

またはウェブでインシデントを提出ください。

2

ウォッチガード東京サポートセンターがお客様と共に診断を行いトラブルの原因を調査します。

※出張交換は、Fireboxが正常に動作しないことによりネットワークが機能しなくなり、問題解決のためにはウォッチガード・テクノロジーによる機器交換が必要である場合のみ利用可能です。

3

ハードウェア障害が原因の場合、ウォッチガードがRMA（商品返品）を認定。お客様が選択されたレベルのサービスに従って、技術者がお客様の元へ派遣されます。

技術者は、Fireboxを修理するための時間は取りません。障害が発生した機器を新しいものに置き換え、障害機器を持ち帰ります。

### ユーザーのニーズに合った2つのプランを提供

	プレミアムプラン	ベーシックプラン
対象期間	登録後1年間有効 同日 出張交換 24時間、週7日サービス	登録後1年間有効 同日 出張交換 8時間、週5日サービス
サービスレベル	基幹企業向け。同日内に行う出張交換サービス。登録はシリアル番号毎に行います。	通常の営業時間内で行う出張交換サービス。登録はシリアル番号毎に行います。
サービスの内容	ユーザーがウォッチガードに連絡を取り、ウォッチガードがRMAを発行してから、技術者をお客様の元へ4時間以内に派遣することを目標としています。日本全国を対象とします。サービスは、365日、週7日、24時間提供し、通常、同日内に問題解決を行います。	ユーザーがウォッチガードに連絡を取り、ウォッチガードがRMAを発行してから、技術者をお客様の元へ4時間以内に派遣することを目標としています。日本全国を対象。サービスは、週5日、8時間となっています（祝・祭日、週末、年末年始を除く9:00~17:00まで）。RMAが17:00前に認定された場合、技術者をお客様の元へ4時間内に派遣することを目標としています。このプランは、問題解決が翌日になる場合もあります。