

SUPPORT SERVICES

DigiのテクニカルエンジニアチームとオンラインリソースがカスタマがDigi製品を最大限に活用できるようサポートします。

Digiのカスタマ、チャネルパートナー、代理店、ソリューションパートナーのいずれであっても、Digiテクニカルサービスは、問題を解決し、革新的な製品を生み出し、より高品質なソリューションでより早く市場に参入できるよう、非常に幅広いサポートサービスを提供しています。簡単なインストールやコンフィグレーションに関する質問から詳細なコンサルティングまで、Digiは成功に必要なエキスパートのリソースを持ち迅速な対応を行っています。

BASE SUPPORT

24時間対応

- ・メールサポート
- ・カスタマーポータル
- ・機器設定サポート
- ・デバイスコネクティビティサポート
- ・機能/性能に関するお問い合わせ
- ・ファームウェアのアップグレードサポート
- ・返品承認 (RA)
- ・不具合報告
- ・ユーザーの保証登録の必要性

EXPERT SUPPORT

4時間以内の応答時間

- Digiの全基本サービスに加え、以下の追加サービスを提供します。
- ・案件の優先的な対応
 - ・電話サポート
 - ・ネットワークインテグレーション
 - ・トラブルシューティング
 - ・EOL製品および保証対象外製品のベストエフォートサポート

PROFESSIONAL SERVICES

アドオンサービス

- ・モバイル/ウェブアプリケーション開発
- ・Python開発
- ・オンサイトサポート
- ・インストールサービス
- ・サードパーティ製デバイスの設定
- ・ソリューション導入サービス
- ・カスタマ専用デバイス構築サービス
- ・カスタマ向けトレーニング
- ・コードデバッグ

すべてのDIYカスタマ向けの
サポートプログラム

ハンズオンのサポートが必要なカスタマ
向けのサポートプログラム

大規模導入、エンドツーエンドのソリューション、複雑なネットワークのインストールを行うカスタマ向けの特別サービス

セルフサービス・アシスタンス

Digiのすべてのカスタマは、追加料金なしで24時間365日、さまざまなセルフサービスツールを利用できます。

- ・コミュニティサポートフォーラム
- ・ドキュメンテーション
- ・サンプルアプリケーション
- ・ソフトウェアパッチ
- ・ソリューションガイド
- ・ナレッジベース
- ・ファームウェアのアップグレード
- ・製品通知または製品アップデートのサブスクリプション

DIGI BASE SUPPORT

このエントリーレベルのサポートは、登録されたDigi製品の購入に含まれています。小規模プロジェクトや、基本的なサポートのみを必要とする独立した「DIY」のカスタマに理想的です。ベースサポートでは、24時間以内にDigiのエキスパートが対応します。

- ・ **デバイスの設定** — Digi製品をベース接続するための設定をお手伝いします。
- ・ **ファームウェアのアップグレード** — パッチや機能アップグレードを入手します。
- ・ **機能/性能に関するお問い合わせ** — Digi製品を最大限に活用する方法を確認します。
- ・ **返品承認(RA)支援** — 修理手続きをお手伝いします。
- ・ **カスタマポータルへのアクセス** — セキュアなポータルを使用して、テクニカルサポートを必要とする問題を提出・管理し、セルフサービス機能に登録します。

DIGI EXPERT SUPPORT

Digiのサポートチームへの優先的なアクセスが必要な場合、エキスパートサポートプランは、より多くのサービス、迅速な応答・解決を提供します。ベースサポートプランの全サービスに加え、以下のサービスを受けることができます。

- ・ **電話サポート** — 電話一本で専門家のサポートを受けることができます。
- ・ **優先応答** — 4時間以内にお客様のリクエストに対応します。
- ・ **設定の推奨** — Digiデバイスの設定を最適化するために、当社の実績と経験を活用します。
- ・ **ネットワークインテグレーション** — ネットワーク内のDigiデバイスの問題を特定し、トラブルシューティングを支援します。
- ・ **EOLおよび保証対象外の製品に対するベストエフォートサポート** — 生産終了製品や保証対象外の製品に対してベスト

エフォートサポートを提供します。大規模なエンジニアリングリソースを必要とする作業や、解決のためにファームウェアアップデートを必要とするような作業は含まれません。このカテゴリではバグ修正は保証されていません。

*本サービスは、1契約年あたり、1カスタマにつき20時間までとなります。

DIGI PROFESSIONAL SERVICES

大規模な実装、複雑なエンドツーエンド・ソリューション、高度なネットワークがある場合、または経験豊富な専門家のアドバイスが必要な場合は、Digiプロフェッショナルサービスがさらにお手伝いします。

- ・ **ソリューションのトラブルシューティング** — Digi製品が組み込まれた製品、エンドポイントデバイス、カスタマ仕様や機能のインストール、統合アプリケーション内の複雑な技術およびパフォーマンスの問題をナビゲートするお手伝いをいたします。
- ・ **アプリケーション開発** — 当社のソフトウェアサービスチームは、エンドポイントデバイスのモニタリング・管理、レポート作成のためのカスタムアプリケーションを提供します。
- ・ **ソリューション実装サービス** — ネットワーク設計からサードパーティサービスとの相互運用性まで、Digiハードウェアソリューションの設計と最適化を支援します。
- ・ **オンサイト/オンライントレーニングオプション** — Digi製品に関するより強力な基盤をチームに与えるためにカスタマイズされたトレーニングで、開発サイクルを短縮します。
- ・ **コードサポート** — コードやスクリプトのデバッグ、Digi製品の性能レビューを支援します。
- ・ **Digi Containers Service** — Digiは、Digi Remote Managerサブスクリプションのアドオンライセンスを介して、カスタマやパートナーがコンテナベースのアプリケーションを展開するためのコンピューティング環境とドキュメントを提供します。

コンテナの開発や配備のための追加サポートが必要な場合は、ニーズと契約の詳細について、Digiプロフェッショナルサービスにご相談ください。

注：Digiは、ファームウェアのアップデート展開後もコンテナアプリケーションが引き続き動作することは保証できませんが、Digiプロフェッショナルサービスは、必要に応じて長期サポート契約を介してカスタマのニーズをサポートできます。

Digi テクニカルサービスの概要

下表は、提供するサービスの概要を示したものです。なお、Digiのサポートサービスを受けるには、有効な保証書が必要です。

SERVICE	BASE	EXPERT	PROFESSIONAL
	購入時に含まれるもの	年間契約:12×5または24×7 3カ月契約:12×5	時間またはデバイスごとの料金
応答時間	24時間	4時間 優先度の高いケース	
メールサポート	✓	✓	
電話サポート		✓	
カスタマポータルへのアクセス	✓	✓	
ファームウェアのアップグレード	✓	✓	
返品保証(RA)	✓	✓	
バグレポート	✓	✓	
Digiデバイスの設定	✓	✓	
ネットワークインテグレーション(ネットワークにDigiデバイスが含まれる場合)*。		✓	✓
デバイスコネクティビティのトラブルシューティング	✓	✓	
コードデバッグ/アプリケーションパフォーマンスレビュー(Digiデバイス上で動作するコードのみ)*。			✓
モバイルまたはWebアプリケーション開発			✓
既存のデバイス構成、アプリケーション、環境要因に対するソリューションの実装サービス。ソリューションには通常、サードパーティ製デバイス、Digiデバイス、アプリケーション、場合によってはDigi Remote Managerプラットフォームが含まれます。			✓
インストールサービス			✓
Python開発			✓
カスタマトレーニング			✓
カスタマ固有のデバイス設定とアクティベーションサービス			✓
Digi Containers			✓

*年間契約は20時間まで、3カ月契約は5時間までのサービスとなります。年間契約の場合にのみ、追加の時間数を別途購入することができます。

ディジ インターナショナル株式会社

〒150-0031
東京都渋谷区桜丘町22-14 NESビルS棟8F
TEL:03-5428-0261 mail@digi-intl.co.jp
www.digi-intl.co.jp

