

Array Networks 製品
保守サポートサービス約款
保守サポートサービス仕様書

[2016/11 改訂版]

株式会社 日立ソリューションズ

目 次

| | |
|--------------------|----|
| 保守サポートサービス約款..... | 1 |
| 保守サポートサービス仕様書..... | 3 |
| 1 保守サービスメニュー..... | 3 |
| 2 基本保守サービスの詳細..... | 5 |
| 3 拡張保守サービスの詳細..... | 10 |
| 4 改訂履歴..... | 13 |
| 別紙 1 サポート期間について | |

※本書記載の会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です
※本文中または図中では、TM マーク、®マークは表記しておりません

保守サポートサービス約款

- 第1条 (総則) 『Array Networks 製品保守サービス仕様書(以下、「保守サービス仕様書」といいます。)』は、株式会社日立ソリューションズ(以下、「当社」といいます。)が、お客様に提供する Array Networks 製品保守サービスに関する内容及び条件を定めるものです。以下、当社が保守サービスを提供する Array Networks 製品を「対象製品」といいます。
2. お客様の当社への Array Networks 製品保守サービス(以下、「本サービス」といいます。)の発注を持って、お客様は保守サービス仕様書の内容に同意されたものとみなします。
- 第2条 (保守サービス) 当社は、保守サービス仕様書に基づきお客様に本サービスを提供するものとします。
2. 本サービスは、日本国内に設置されたお客様の設備のみを対象とし、また本サービスの提供区域は日本国内に限定されるものとします。
3. 当社は、いつでも自己の裁量にて、特段の予告をすることなく適宜保守サービス仕様書の内容を変更し、かつ、かかる変更が既存又は将来のお客様に適用されるか否か、また適用される場合はその時期について、決定することができます。
4. 当社は、保守サービス仕様書の内容を変更した場合、変更後の保守サービス仕様書を当社指定のホームページにて掲載します。
5. 当社は、お客様に対する本サービスの提供に関して必要となる業務の全部又は一部を当社の判断にて第三者へ委託できるものとします。
- 第3条 (保守サービスの期間) 当社は、本サービスの最長の保守期間を、Array Networks, Inc.が定める対象製品の保守期間に基づきお客様に提供するものとします。
2. お客様が、Array Networks, Inc.が定める対象製品の保守期間を超えて、本サービスの継続を希望する場合は、お客様と当社で別途協議するものとします。
- 第4条 (責任の範囲) 当社は、本サービスを善良なる管理者の注意義務を持って実施するものとしますが、次の各号に定める事項については、責任を負わないものとします。
- (1) 当社の助言及び判定の正確性、有用性
- (2) 当社の助言及び判定に基づきお客様が実施する対策の結果
2. 本サービスにかかる当社の責に帰すべき事由による債務不履行又は瑕疵に起因してお客様が損害を被った場合、お客様は、当社に対し、当該債務不履行又は瑕疵のあった本サービスの対象製品にかかる年額の基本保守サービス料金単価相当額を上限として、当該損害の賠償を請求することができるものとします。ただし、当社の責に帰することが出来ない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害及び逸失利益については、当社は、賠償責任を負わないものとします。
3. 本条の定めは、当社が負担する損害賠償の全てを定めたものであり、いかなる場合にも、当社の責に帰すべからざる事由による損害、逸失利益、データ及びプログラムなどの無体物に生じた損害、及び第三者からの損害賠償請求に基づくお客様の損害等については、損害賠償の一切の責を負わないものとします。
4. 当社は、本サービスの提供によりお客様の問題が解決されることを保証しないものとします。
- 第5条 (免責事項) 本サービスに関して当社が負う責任は、理由の如何を問わず前条の範囲に限られるものとし、当社は、以下の事由によりお客様等に発生した損害及び第2項については、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わないものとします。
- (1) 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力
- (2) 対象製品の不適切な使用・誤用の場合
- (3) 対象製品の修正・改変が行われた場合
- (4) その他当社の責に帰すべからざる事由
2. 当社は本サービスに必要な情報等を Array Networks, Inc.から入手できない場合は、本サービスを提供しないことがあります。
- 第6条 (過怠約款) 当社が次の各号に定める事項のいずれかに該当する場合、お客様は、当社に通知することにより、本サービスの全部又は一部を解除することができるものとします。また、お客様が次の各号に定める事項のいずれかに該当する場合、お客様は、当然当社に対する全債務(手形債務を含みます。)の期限の利益を喪失し、当社は、何らの催告を要しないで本サービスの全部又は一部を解除することができ、又は解除しないで一時に債務残額全部の履行を求め、その完済までの間、本サービスを停止することができます。
- (1) 相手方又は第三者に振り出した手形又は小切手が不渡りとなったとき不渡り処分を受けたとき又は支払停止状態に至ったとき
- (2) 第三者から差押え、仮差押え、仮処分、競売、破産手続開始、再生手続開始、更生手続開始又は特別清算開始の申立てを受けたとき
- (3) 自ら破産手続開始、再生手続開始若しくは更生手続開始の申立てをしたとき、又は清算に入ったとき
- (4) 支払を停止したとき
- (5) 監督官庁から営業の許可取消処分又は停止処分を受けたとき
- (6) 相手方若しくは第三者に債務の履行猶予の申出を行い、又は債権者集会の招集準備、主要資産の処分の準備その他債務履行が困難と認められる事由が生じたとき
- (7) 自己の責めに帰すべき事由によりこの契約に違反し、相手方が相当な期間を定めて催告をしたにもかかわらず、当該期間内に当該違反が是正されないとき

(次項へつづく)

(前項からのつづき)

- 第7条 (機密保持) お客様及び当社は、本サービスにより知り得た相手方の業務上の機密を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者に開示又は漏洩しないものとします。ただし、相手方の文書による事前の同意を得た場合は、この限りではありません。
2. 前項の規定は、本サービス終了・解約後といえどもその効力を有します。
- 第8条 (個人情報の取扱い) お客様及び当社は、本サービス遂行のために相手方から提供を受けた営業上その他業務上の情報に含まれる個人情報を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者に開示又は漏洩しないものとするとともに、個人情報に関して個人情報の保護に関することを含め関連法令を遵守するものとします。
- 第9条 (知的財産権等) 本サービスの利用によりお客様に提供される成果物については、その著作権は全て当社又は Array Networks, Inc.が所有するものとします。お客様はお客様の自社利用の範囲内で当該成果物を複製及び改変できるものとします。
2. 前項を除き当社は著作権・特許権・商標権その他の知的財産権に基づきいかなる権利もお客様に対し、許諾又は譲渡するものではありません。
- 第10条 (輸出規制) お客様は、本サービスの成果又は資料等の全部若しくは一部を単独で、又は他の製品と組み合わせ、若しくは他の製品の一部として、次の各号のいずれかに該当する行為をしてはならないものとします。
- (1) 輸出
(2) 海外への持ち出し
(3) 非居住者へ提供し、又は使用させる
(4) 前3号に定めるほか、「外国為替及び外国貿易法」又は外国の輸出関連法規において禁止されている行為
- 第11条 (管轄裁判所) 本サービスに関する一切の紛争については、東京地方裁判所のみを管轄裁判所として処理するものとします。
- 第12条 (協議事項) 本サービスについて疑義が生じた場合及び保守サービス仕様書に定めのない事項については、お客様及び当社双方で協議し、円満に解決を図るものとします。

以上

保守サポートサービス仕様書

1 保守サービスメニュー

1.1 ハードウェア製品

1.1.1 保守サービスメニュー体系

保守サービスメニューは、基本保守サービスと拡張保守サービスに大別されます。

- Array APV シリーズ
- Array AG シリーズ
- Array SPX シリーズ

| 区分 | | サービス内容 |
|------|-----------------|---|
| 基本保守 | | <ul style="list-style-type: none"> ● ユーザーサポートサイトによる情報提供 ● テクニカルサポート ● ソフトウェア保守 ● ハードウェアセンドバック保守 |
| 拡張保守 | アドバンスセンドバック保守 | 交換品先出しでのハードウェアセンドバック保守 |
| | オンサイト 保守 | 9時17時 オンサイト保守 オンサイトでのハードウェア交換 受付時間：24時間365日 作業時間：平日9時～17時 |
| | 24時間 オンサイト保守 | オンサイトでのハードウェア交換 受付時間：24時間365日 作業時間：24時間365日 |

1.1.2 ハードウェア製品基本保守サービス注意事項

- 基本保守サービスは、当社がお客様に対象製品を販売した初年度に限り無償です。次年度以降有償となります。
- 当社がお客様に販売した対象製品の初年度の保守開始日は原則納入日となります。メーカー規定により開始日を変更することが出来ませんのでご注意ください。
- 基本保守サービスの契約期間は1年単位になります。基本的に月割りの契約は行えません。
- 長期一括で契約できる保守期間は、最長4年(初年度無償1年+次年度以降有償3年)となっています。
- 保守契約期間は、連続した期間で契約していただかなければなりません。保守継続契約をされる場合には、連続した期間で契約していただきます。

1.1.3 ハードウェア製品拡張保守サービス注意事項

- 拡張保守サービスは、初年度より有償です。
- 拡張保守サービスをご契約いただくためには、基本保守サービスのご契約が必須となります。
- 拡張保守サービスをご契約する場合は、アドバンスセンドバック保守、9時17時オンサイト保守もしくは24時間オンサイト保守の中から、いずれか1つを選択ください。
- 障害があった場合、又は代替品を送付した場合は、本製品を交換することになります。その場合には、製造番号等のお客様の資産管理は、お客様により行われるものとします。
- 代替品として、機能・性能が同等の製品をご提供いたしますが、製品型名、外観が異なる場合があることを予めご了承ください。また、場合により後継機を代替品としてご提供させていただく場合があること、予めご了承ください。

1.2 ソフトウェア製品

1.2.1 保守サービスメニュー体系

保守サービスメニューは、基本保守サービスのみです。

- Array vAPV シリーズ
- Array vxAG シリーズ

| 区分 | サービス内容 |
|------|---|
| 基本保守 | <ul style="list-style-type: none"> ● ユーザーサポートサイトによる情報提供 ● テクニカルサポート ● ソフトウェア保守 |

1.2.2 ソフトウェア製品基本保守サービス注意事項

- 基本保守サービスは、当社がお客様に対象製品を販売した初年度に限り無償です。次年度以降有償となります。
- 当社がお客様に販売した対象製品の初年度の保守開始日は原則納入日となります。メーカー規定により開始日を変更することが出来ませんのでご注意ください。
- 基本保守サービスの契約期間は1年単位となります。基本的に月割りの契約は行えません。
- 長期一括で契約できる保守期間は、最長4年(初年度無償1年+次年度以降有償3年)となっています。
- 保守契約期間は、連続した期間で契約していただかなければなりません。保守継続契約をされる場合には、連続した期間で契約していただきます。

1.3 個人情報の取扱いについて

保守サービスのご提供にあたり、お客様から頂いた個人情報は、「お問い合わせへの対応」のみで使用し、他の目的に利用することはありません。また、お問い合わせ対応完了後、お客様から頂いた個人情報は消去もしくは破棄いたします。

なお、弊社のその他の個人情報に関する取扱いは、「個人情報保護に関して」をご覧ください。

- 個人情報保護に関して: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/privacy/>

2 基本保守サービスの詳細

2.1 ハードウェア製品基本保守サービス

2.1.1 基本保守サービス内容

基本保守サービスでは、以下のサービスが提供されます。

| 区分 | サービス内容 |
|------|--|
| 基本保守 | <ul style="list-style-type: none">● ユーザーサポートサイトによる情報提供● テクニカルサポート● ソフトウェア保守● ハードウェアセンドバック保守 |

2.1.2 基本保守サービス詳細

2.1.2.1. ユーザーサポートサイトによる情報提供

基本保守サービスをご契約いただいているお客様へ、Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトにて情報提供を行っています。Array Networks 製品のマニュアルやリリースノート、技術資料、FAQ やトラブルシューティング情報などを掲載しています。

[Array Networks 製品 ユーザーサポートサイト] <https://csps.hitachi-solutions.co.jp/array/>

Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトにログインするには、ユーザーID/パスワードが必要です。ユーザーID/パスワードは、製品に同梱しているドキュメントにてご案内します。

2.1.2.2. テクニカルサポート

日立ソリューションズが電話及びメールによる Array Networks 製品に関する技術問合せへの対応、障害切り分けのサポートを行います。対応時間は、日立ソリューションズ営業日の9時～17時です。

テクニカルサポートの内容は、下記になります。

(1) 仕様に関する問い合わせ対応

Array Networks 製品の仕様についてのご質問に回答いたします。

(2) 障害切り分けのサポート

Array Networks 製品が導入されているシステムにおいて障害が発生した場合、ご連絡いただくことにより Array Networks 製品で問題が発生しているか障害切り分けをサポートさせていただきます。

(3) 問題点解決支援対応

システム運用時に Array Networks 製品に関する障害が発生した場合、ご連絡いただくことにより問題解決の支援を実施いたします。

本問合せにつきましては、次の何れかの時点で回答させていただいたことにより、完了とさせていただきます。

- 障害が回復し、問題の箇所が特定できたとき
- Array Networks 製品の問題ではないことが判明したとき
- 原因追求が困難となり、調査が進展しないと判断したとき
- その他、お客様との合意により完了と認められたとき

なお、問合せの内容により、お客様からの情報及びお客様の資産をご提供していただくことがありますので、予めご了承ください(別途、ご相談させていただきます)。

テクニカルサポートの内容につきましては、Array Networks, Inc.から入手できる情報の範囲内に限らせていただきます。

また、下記内容に関しては、テクニカルサポートには含まれません。

- コンサルテーション
- 導入支援(コンフィグの作成及び設定手順作成など)
- 障害切り分け作業
- ネットワーク、システム全般に関する技術問合せ

テクニカルサポート問合せ窓口は、下記の通りです。問合せの際は、必ず機器のシリアルナンバーをご連絡下さい。

問合せ先： 日立ソリューションズ カスタマサポートセンタ
E-mail: array-support@hitachi-solutions.com
電話： 050-3786-6422
対応時間： 日立ソリューションズ営業日 9時～17時

対応時間は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日および日立ソリューションズが定める休業日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までです。日立ソリューションズ営業日は、Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトで掲載していますのでご確認ください。

E-mail によるご連絡については、24 時間 365 日(法定点検日は除く)受付を行い、対応時間外のご連絡については翌営業日に対応を行います。

本問合せ窓口は、基本保守サービスをご契約いただいているお客様からの技術的なサポート受付専用です。次の内容などに関しては、機器をご購入、保守をご契約された販売パートナー様、または弊社営業担当者へご連絡下さい。

- ご購入前の Array Networks 製品に関する問合せ
- 保守サービス仕様
- 契約内容のご確認
- 契約更新

2.1.3 ソフトウェア保守

基本保守サービスをご契約いただいている Array Networks 製品に対して、新リリースをご提供いたします。

お客様のご依頼に基づき、最新版ソフトウェアを提供させていただきます。下記情報と共に弊社テクニカルサポート問合せ窓口へご連絡下さい。

- アップデートを実施する機器のモデル及びシリアルナンバー
- 現在ご使用中のソフトウェアバージョン
- アップデート予定のソフトウェアバージョン

問合せ先： 日立ソリューションズ カスタマサポートセンタ
E-mail: array-support@hitachi-solutions.com
電話： 050-3786-6422
対応時間： 日立ソリューションズ営業日 9時～17時

対応時間は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日および日立ソリューションズが定める休業日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までです。日立ソリューションズ営業日は、Array Networks 製品ユーザーサポートサイトで掲載していますのでご確認ください。

E-mail によるご連絡については、24 時間 365 日(法定点検日は除く)受付を行い、対応時間外のご連絡については翌営業日に対応を行います。

ご提供する新リリースのご利用は、製品に同梱されているか、または、Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトの下記 URL に掲載しております、Array Networks 社の「END USER SOFTWARE LICENSE AGREEMENT(EULA)」へのご同意が必要となりますので、必ずご確認のうえ、ご遵守いただきますようお願いいたします。

[EULA 掲載 URL] https://csps.hitachi-solutions.co.jp/array/cer/eos/software_support.html

ソフトウェアについては、Array Networks, Inc.が定めるサポート対象ソフトウェアに重点を置いて評価、テクニカルサポートを実施しております。このため、適切な保守サポートサービスを受けるためにも、適宜サポート対象ソフトウェアへのアップデートをお願いいたします。また、以下の場合ソフトウェアのアップデートをお願いすることがあります。

- 障害の回避策として、弊社が有効と判断した場合
- 障害が発生したソフトウェアが、Array Networks, Inc.が定めるサポート期間を終了していた場合
- その他調査を行うために、ソフトウェアのアップデートが必要であると弊社が判断した場合

なお、アップデート及びアップデートに伴う設定作業は、本保守サービスには含まれません。お客様にて実施していただきたくお願いいたします。

2.1.4 ハードウェアセンドバック保守

Array Networks 製品のハードウェア障害の際、故障機のセンドバックによる修理を行います。

Array Networks 製品にハードウェア障害が発生した場合、弊社テクニカルサポート問合せ窓口へご連絡下さい。

問合せ先: 日立ソリューションズ カスタマサポートセンタ

E-mail: array-support@hitachi-solutions.com

電話: 050-3786-6422

対応時間: 日立ソリューションズ営業日 9時～17時

対応時間は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日および日立ソリューションズが定める休業日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までです。日立ソリューションズ営業日は、Array Networks 製品 **ユーザーサポートサイト** で掲載していますのでご確認ください。

E-mail によるご連絡については、24 時間 365 日(法定点検日は除く)受付を行い、対応時間外のご連絡については翌営業日に対応を行います。

弊社でも Array Networks 製品のハードウェア障害があると確認できた後、故障機を下記送付先へ送付下さい。

送付先: 〒222-0033

神奈川県横浜市港北区新横浜 3-22-11 プラスタリア II ビル 4 階
(株)日立ソリューションズ MMC センター

電話: 045-472-6351

送料は、送付側がそれぞれ負担するものとさせていただきます。

修理は、米国 Array Networks, Inc.にて行われます。なお、故障機が修理不可能と判断した場合は、代替品を発送します。

お客様の故障品発送から修理完了後お客様の手元に戻るまで、約 1 ヶ月を要しますので予めご了承下さい。

修理に使用される交換部品は、未使用品ではなく、再生品(修理品)である場合があります。また、代替品についても同様です。

修理の際、故障機の設定情報及び証明書/秘密鍵については初期化される場合があります。また、初期化を行う場合、お客様への確認は行いませんので予めご了承下さい。

代替品提供の場合、故障機の設定情報及び証明書/秘密鍵については、Array Networks, Inc.が責任を持って消去いたします。

なお、以下の作業は、お客様にて実施していただく作業とさせていただきます。

- **障害の切り分け**
Array Networks 製品にて障害が発生した場合、シリアルコンソールへの出力、ログ及びフロントパネルの LED 点灯状態から、ハードウェア障害もしくはソフトウェア障害であるかの切り分けを行ってください。
- **設定情報及び証明書/秘密鍵のバックアップ及び回復**
予め障害に備えて Array Networks 製品の設定情報(ライセンス情報、ソフトウェアバージョン情報、設定その他機器にインポートされるエラーページ等含む)及び証明書/秘密鍵のバックアップを行ってください。また、Array Networks 製品の設定情報及び証明書/秘密鍵を回復させる手順については、製品マニュアルをご参照下さい。
- **故障品のネットワークからの切り離し作業**
- **修理完了品のネットワークへの切り戻し作業及び動作確認**

2.2 ソフトウェア製品基本保守サービス

2.2.1 基本保守サービス内容

基本保守サービスでは、以下のサービスが提供されます。

| 区分 | サービス内容 |
|------|---|
| 基本保守 | <ul style="list-style-type: none">● ユーザーサポートサイトによる情報提供● テクニカルサポート● ソフトウェア保守 |

2.2.2 基本保守サービス詳細

2.2.2.1. ユーザーサポートサイトによる情報提供

基本保守サービスをご契約いただいているお客様へ、Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトにて情報提供を行っています。Array Networks 製品のマニュアルやリリースノート、技術資料、FAQ やトラブルシューティング情報などを掲載しています。

[Array Networks 製品 ユーザーサポートサイト] <https://csps.hitachi-solutions.co.jp/array/>

Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトにログインするには、ユーザーID/パスワードが必要です。ユーザーID/パスワードは、製品に同梱しているドキュメントにてご案内します。

2.2.2.2. テクニカルサポート

日立ソリューションズが電話及びメールによる Array Networks 製品に関する技術問合せへの対応、障害切り分けのサポートを行います。対応時間は、日立ソリューションズ営業日の9時～17時です。

テクニカルサポートの内容は、下記になります。

(1) 仕様に関する問い合わせ対応

Array Networks 製品の仕様についてのご質問に回答いたします。

(2) 障害切り分けのサポート

Array Networks 製品が導入されているシステムにおいて障害が発生した場合、ご連絡いただくことにより Array Networks 製品で問題が発生しているか障害切り分けをサポートさせていただきます。

(3) 問題点解決支援対応

システム運用時に Array Networks 製品に関する障害が発生した場合、ご連絡いただくことにより問題解決の支援を実施いたします。

本問合せにつきましては、次の何れかの時点で回答させていただいたことにより、完了とさせていただきます。

- 障害が回復し、問題の箇所が特定できたとき
- Array Networks 製品の問題ではないことが判明したとき
- 原因追求が困難となり、調査が進展しないと判断したとき
- その他、お客様との合意により完了と認められたとき

なお、問合せの内容により、お客様からの情報及びお客様の資産をご提供していただくことがありますので、予めご了承ください（別途、ご相談させていただきます）。

テクニカルサポートの内容につきましては、Array Networks, Inc.から入手できる情報の範囲内に限らせていただきます。

また、下記内容に関しては、テクニカルサポートには含まれません。

- コンサルテーション
- 導入支援(コンフィグの作成及び設定手順作成など)
- 障害切り分け作業
- ネットワーク、システム全般に関する技術問合せ
- ハイパーバイザーに関する問合せ

テクニカルサポート問合せ窓口は、下記の通りです。問合せの際は、必ずソフトウェア製品のシリアルナンバーをご連絡下さい。

問合せ先： 日立ソリューションズ カスタマサポートセンタ
E-mail: array-support@hitachi-solutions.com
電話： 050-3786-6422
対応時間： 日立ソリューションズ営業日 9時～17時

対応時間は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日および日立ソリューションズが定める休業日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までです。日立ソリューションズ営業日は、Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトで掲載していますのでご確認ください。

E-mailによるご連絡については、24時間365日(法定点検日は除く)受付を行い、対応時間外のご連絡については翌営業日に対応を行います。

本問合せ窓口は、基本保守サービスをご契約いただいているお客様からの技術的なサポート受付専用です。次の内容などに関しては、機器をご購入、保守をご契約された販売パートナー様、または弊社営業担当者へご連絡下さい。

- ご購入前の Array Networks 製品に関する問合せ
- 保守サービス仕様
- 契約内容のご確認
- 契約更新

2.2.3 ソフトウェア保守

基本保守サービスをご契約いただいている Array Networks 製品に対して、新リリースをご提供いたします。

お客様のご依頼に基づき、最新版ソフトウェアを提供させていただきます。下記情報と共に弊社テクニカルサポート問合せ窓口へご連絡下さい。

- アップデートを実施する製品のシリアルナンバー
- 現在ご使用中のソフトウェアバージョン
- アップデート予定のソフトウェアバージョン

問合せ先： 日立ソリューションズ カスタマサポートセンタ
E-mail: array-support@hitachi-solutions.com
電話： 050-3786-6422
対応時間： 日立ソリューションズ営業日 9時～17時

対応時間は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日および日立ソリューションズが定める休業日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までです。日立ソリューションズ営業日は、Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトで掲載していますのでご確認ください。

E-mailによるご連絡については、24時間365日(法定点検日は除く)受付を行い、対応時間外のご連絡については翌営業日に対応を行います。

ご提供する新リリースのご利用は、製品に同梱されているか、または、Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトの下記 URL に掲載しております、Array Networks 社の「END USER SOFTWARE LICENSE AGREEMENT(EULA)」へのご同意が必要となりますので、必ずご確認のうえ、ご遵守いただきますようお願いいたします。

[EULA 掲載 URL] https://csps.hitachi-solutions.co.jp/array/ser/eos/software_support.html

ソフトウェアについては、Array Networks, Inc.が定めるサポート対象ソフトウェアに重点を置いて評価、テクニカルサポートを実施しております。このため、適切な保守サポートサービスを受けるためにも、適宜サポート対象ソフトウェアへのアップデートをお願いいたします。また、以下の場合ソフトウェアのアップデートをお願いすることがあります。

- 障害の回避策として、弊社が有効と判断した場合
- 障害が発生したソフトウェアが、Array Networks, Inc.が定めるサポート期間を終了していた場合
- その他調査を行うために、ソフトウェアのアップデートが必要であると弊社が判断した場合

なお、アップデート及びアップデートに伴う設定作業は、本保守サービスには含まれません。お客様にて実施していただきたくお願いいたします。

3 拡張保守サービスの詳細

3.1 拡張保守サービス内容

拡張保守サービスは、以下のサービスが提供されます。
また、拡張保守サービスは、ハードウェア製品にのみ提供されます。

| 区分 | | サービス内容 |
|------|---------------|--|
| 拡張保守 | アドバンスセンドバック保守 | 交換品先出しでのハードウェアセンドバック保守 |
| | オンサイト 保守 | 9時17時 オンサイト保守 オンサイトでのハードウェア交換 受付時間：24時間365日 作業実施時間：平日9時～17時 (『国民の祝日に関する法律』に定める休日及び 年末年始12/31～1/3を除く) |
| | | 24時間 オンサイト保守 |

拡張保守サービスには、3つのメニュー(アドバンスセンドバック保守, 9時17時オンサイト保守, 24時間オンサイト保守)が用意されています。拡張保守サービスをご契約の際は、3つのメニューから何れか1つをご契約いただくこととなります。

3.2 アドバンスセンドバック保守詳細

3.2.1 ハードウェア保守(アドバンスセンドバック)

Array Networks 製品のハードウェア障害の際、お客様からのご連絡により、代替品を発送いたします。
障害が発生した場合、お客様にて切り分けを行っていただき、Array Networks 製品のハードウェアに起因していることを確認した後、弊社テクニカルサポート問合せ窓口へご連絡下さい。

問合せ先：日立ソリューションズ カスタマサポートセンター
E-mail: array-support@hitachi-solutions.com
電話：050-3786-6422
対応時間：日立ソリューションズ営業日 9時～17時

対応時間は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日および日立ソリューションズが定める休業日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までです。日立ソリューションズ営業日は、Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトで掲載していますのでご確認ください。

E-mailによるご連絡については、24時間365日(法定点検日は除く)受付を行い、対応時間外のご連絡については翌営業日に対応を行います。

弊社でも Array Networks 製品のハードウェア障害と確認できた後、お客様からの故障品の発送を待たずに代替品を発送いたします。代替品の発送は、弊社が Array Networks 製品のハードウェア障害と確認できた翌営業日中に行います。

故障品を代替品と交換した後、下記へ故障品をお送り下さい。

送付先：〒222-0033
神奈川県横浜市港北区新横浜 3-22-11 プラスタリア II ビル 4階
(株)日立ソリューションズ MMC センター
電話：045-472-6351

故障品及び代替品の送料は、送付側がそれぞれ負担するものとさせていただきます。

代替品は、未使用品ではなく、再生品(修理品)である場合があります。

また、故障品の SSL 証明書及び秘密鍵については、Array Networks, Inc. または弊社が責任を持って消去いたします。

なお、以下の作業は、お客様にて実施していただく作業とさせていただきます。

- **障害の切り分け**
Array Networks 製品にて障害が発生した場合、シリアルコンソールへの出力、ログ及びフロントパネルの LED 点灯状態から、ハードウェア障害もしくはソフトウェア障害であるかの切り分けを行ってください。
- **設定情報及び証明書/秘密鍵のバックアップ及び回復**
予め障害に備えて Array Networks 製品の設定情報(ライセンス情報、ソフトウェアバージョン情報、設定その他機器にインポートされるエラーページ等含む)及び証明書/秘密鍵のバックアップを行ってください。また、Array Networks 製品の設定情報及び証明書/秘密鍵を回復させる手順については、製品マニュアルをご参照下さい。
- **故障品のネットワークからの切り離し作業**
- **代替品のネットワークへの切り戻し作業及び動作確認**
- **BCP ユーザーライセンスの発行依頼および代替品へのインストール**
ArrayAG/SPX シリーズをご使用の場合で、且つ BCP ユーザーライセンスを別途購入されている場合、交換後に代替品の BCP ユーザーライセンスをサポートより発行します。サポートへの発行依頼、代替品へのインストールを実施ください。

3.3 オンサイト保守詳細

Array Networks 製品のハードウェア障害の際、お客様からのご連絡により、お客様先へ伺い、代替品との交換を行います。

障害が発生した場合、お客様にて切り分けを行っていただき、Array Networks 製品のハードウェアに起因していることを確認した後、オンサイト保守をご依頼下さい。

| |
|--|
| 問合せ先： 日立ソリューションズ カスタマサポートセンタ 電話： 050-3786-6422 受付時間： 24 時間 365 日 |
|--|

コール受付は、24 時間 365 日です。作業実施時間は、サービスメニューによって異なります。詳しくは、3.3.1 9 時 17 時オンサイト保守及び3.3.2 24 時間オンサイト保守をご覧ください。

オンサイト保守の内容は、下記の通りです。

- (1) 代替品の搬入
お客様からのご連絡により、お客様先へ伺う際、保守員が代替品をお持ちいたします。
- (2) ライセンスキー及び OS の回復
代替品のライセンス及びソフトウェアバージョンを、故障品と同等にいたします。ただし、ArrayAG/SPX シリーズで BCP ユーザーライセンスをご使用の場合、代替品の BCP ユーザーライセンスにつきましては、後日サポートに依頼を頂いた上、発行いたします。
- (3) 設定回復
お客様よりご提供いただいた弊社指定の設定情報を用い、代替品に設定を回復させます。なお、お客様より設定情報をご提供いただけない場合は、設定回復作業は行えませんのでご了承下さい。
ただし、証明書及び秘密鍵の回復作業など、一部お客様に実施していただく作業があります。詳細はオンサイト保守マニュアルを確認ください。
- (4) 故障品のラックからの取り外し及び代替品のラックへの取り付け作業
故障品のラックからの取り外し作業及び代替品のラックへの取り付け作業を実施いたします。
ただし、故障品のネットワークからの切断作業及び代替品のネットワークへの接続作業は、お客様にて実施していただく作業とさせていただきます。

代替品は、未使用品ではなく、再生品(修理品)である場合、もしくは後継機である場合があります。

また、故障品の SSL 証明書及び秘密鍵については、Array Networks, Inc. または弊社が責任を持って消去いたします。

なお、以下の作業は、お客様にて実施していただく作業とさせていただきます。

- **障害の切り分け**
Array Networks 製品にて障害が発生した場合、シリアルコンソールへの出力、ログ及びフロントパネルの LED 点灯状態から、ハードウェア障害もしくはソフトウェア障害であるかの切り分けを行ってください。
- **設定情報のバックアップ**
予め障害に備えて Array Networks 製品の設定情報(ライセンス情報、ソフトウェアバージョン情報、設定その他機器にインポートされるエラーページ等含む)のバックアップを行って下さい。ハードウェア障害発生し、バックアップを行っていた設定情報をご提供いただけない場合、設定回復作業を行

いませんのでご了承下さい。なお、設定情報のバックアップは、弊社指定の方法にて実施をお願いいたします。

- **証明書/秘密鍵のバックアップ及び回復**
 予め障害に備えて証明書/秘密鍵のバックアップを行って下さい。
 また、証明書/秘密鍵の回復方法については、製品マニュアルをご参照下さい。
- **故障品のネットワークからの切り離し作業**
- **代替品のネットワークへの切り戻し作業及び動作確認**
- **BCP ユーザーライセンスの発行依頼および代替品へのインストール**
 ArrayAG/SPX シリーズをご使用の場合で、且つ BCP ユーザーライセンスを別途購入されている場合、交換後に代替品の BCP ユーザーライセンスをサポートより発行します。サポートへの発行依頼、代替品へのインストールを実施ください。
- **その他、オンサイト保守マニュアルに記載されているお客様実施作業**

オンサイト保守マニュアルを Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトで掲載していますので、オンサイト保守契約後 Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトよりダウンロードお願いいたします。

3.3.1 9時17時オンサイト保守詳細

9時17時オンサイト保守では、作業実施時間が平日9時から17時までの間となっています。ただし、コール受付は、24時間365日です。

| 区分 | | | サービス内容 |
|------|-------------|------------------|--|
| 拡張保守 | オンサイト 保守 | 9時17時 オンサイト保守 | オンサイトでのハードウェア交換 受付時間：24時間365日 作業実施時間：平日9時～17時 (『国民の祝日に関する法律』に定める休日及び 年末年始12/31～1/3を除く) |

作業実施時間内であっても、ご連絡いただいた時刻、Array Networks 製品の設置場所によっては、即日の対応が出来ない場合があることにご了承いただきたくお願いいたします。また、島嶼などサービス拠点からの交通条件によっては、お客様先へ伺うまでに時間を要する場合があります。

3.3.2 24時間オンサイト保守詳細

24時間オンサイト保守では、作業実施時間が24時間365日となっています。また、コール受付も、24時間365日です。

| 区分 | | | サービス内容 |
|------|-------------|-----------------|---|
| 拡張保守 | オンサイト 保守 | 24時間 オンサイト保守 | オンサイトでのハードウェア交換 受付時間：24時間365日 作業実施時間：24時間365日 |

島嶼などサービス拠点からの交通条件によっては、お客様先へ伺うまでに時間を要する場合があります。

4 改訂履歴

| 日付 | 改訂番号 | 種別 | 内容 |
|------------|--------------|----|--|
| 2014/3/25 | 2014/3/25 版 | 追加 | ソフトウェア製品の基本保守サービスに関する記載を下記に追加。 <ul style="list-style-type: none"> ・1 保守サービスメニュー ・2 基本保守サービスの詳細 |
| 2015/4/15 | 2015/4/15 版 | 変更 | Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトの URL を変更 |
| 2015/6/30 | 2015/6/30 版 | 追加 | 1.3 個人情報の取扱いについて |
| | | 変更 | 最新ソフトウェア提供依頼時の必要情報の変更。 <ul style="list-style-type: none"> ・2.1.3 ソフトウェア保守 ・2.2.3 ソフトウェア保守 |
| | | 削除 | ユーザー登録票の削除 <ul style="list-style-type: none"> ・別紙 2 |
| 2015/8/31 | 2015/8/27 版 | 削除 | FAX でのお問い合わせ受け付けを削除。 |
| | | 変更 | 問い合わせ先を「日立ソリューションズ カスタマサポートセンタ」に変更。 |
| 2016/2/12 | 2016/2/12 版 | 変更 | Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトの URL を変更。 ユーザーサポートサイトのユーザーID/パスワードのご案内方法に関する記載を変更。 |
| 2016/2/18 | 2016/2/18 版 | 変更 | 新リリースのご利用に関する記載を変更。 <ul style="list-style-type: none"> ・2.1.3 ソフトウェア保守 ・2.2.3 ソフトウェア保守 |
| 2016/4/1 | 2016/4/1 版 | 変更 | 「END USER SOFTWARE LICENSE AGREEMENT」の略称を EULA に変更。 |
| 2016/5/2 | 2016/5/2 版 | 変更 | ハードウェアセンドバックの故障品送付先を変更。 |
| 2016/5/27 | 2016/5/27 版 | 変更 | 約款第 1 条を変更。 基本保守サービスの注意事項を変更。 <ul style="list-style-type: none"> ・1.1.2 ハードウェア製品基本保守サービス注意事項 ・1.2.2 ソフトウェア製品基本保守サービス注意事項 |
| 2016/11/21 | 2016/11/21 版 | 追加 | ページ番号を追加 |
| | | 削除 | 輸入元ラベルに関する記載を削除 <ul style="list-style-type: none"> ・1.1.3 ハードウェア製品拡張保守サービス注意事項 |
| | | 変更 | BCP ユーザーライセンスに関する記載を追加。 <ul style="list-style-type: none"> ・3.2 アドバンスセンドバック保守詳細 ・3.3 オンサイト保守詳細 |

別紙1 サポート期間について

1. Array Networks, Inc.のサポート期間

Array Networks, Inc.では、標準のサポートポリシーによりハードウェア及びソフトウェアにそれぞれサポート期間を設けています。サポート期間終了後、Array Networks, Inc.は製品に対するサポートサービスを提供いたしません。

Array Networks, Inc.のサポートポリシー、ハードウェア及びソフトウェアのサポート期間の最新情報は、Array シリーズ ユーザーサポートサイトに掲載していますのでご参照下さい。

なお、ハードウェアサポートの終了とともに、製品のサポートが全て終了いたします。

2. 日立ソリューションズのサポート期間

日立ソリューションズの Array Networks 製品に対するサポート期間は、Array Networks, Inc.が定める製品のサポート期間終了とともに終了いたします。Array Networks, Inc.が定めるサポート期間を超えた保守サービスは、日立ソリューションズでは一切提供いたしかねます。

1) ハードウェア保守

Array Networks, Inc.が定めるハードウェアサポート期間終了をもって、日立ソリューションズでも対象となる製品のハードウェア保守を終了いたします。また、ハードウェアサポート期間終了をもって、日立ソリューションズでの全ての保守サービスを終了いたします。

2) ソフトウェア保守

■ Array Networks, Inc.が定めるハードウェアサポート期間が終了している場合
日立ソリューションズでは、一切のソフトウェア保守を提供いたしません。

■ Array Networks, Inc.が定めるソフトウェアサポート期間が終了している場合
使用しているソフトウェアに新たな問題が発生した場合、Array Networks, Inc.が定めるソフトウェアサポートの対象となっているソフトウェアのみに修正が行われます。その場合、日立ソリューションズは、修正された Array Networks, Inc.が定めるソフトウェアサポートの対象となっているソフトウェアを提供いたします。

3) テクニカルサポート

■ Array Networks, Inc.が定めるハードウェアサポート期間が終了している場合
日立ソリューションズでは、一切のテクニカルサポートを提供いたしません。

■ Array Networks, Inc.が定めるソフトウェアサポート期間が終了している場合
日立ソリューションズで蓄積してある技術情報のみで対応いたします。ただし、Array Networks, Inc.へのエスカレーションを伴う内容に関しては、対応いたしかねます。
ただし、Array Networks, Inc.が定めるソフトウェアサポート期間が終了しているソフトウェアを使用されている場合、日立ソリューションズは Array Networks, Inc.が定めるソフトウェアサポートの対象となっているソフトウェアへのアップデートを提案させていただきます。