

# Array Networks 製品

## 保守サービス約款

## 保守サービス仕様書

[ 2026/2/4 改訂版 ]

株式会社 日立ソリューションズ  
セキュリティサポート部

### 目 次

保守サービス約款 .....	1
保守サービスを提供するための必要条件／注意事項について .....	6
保守サポートサービス仕様書 .....	7
1 保守サービスメニュー .....	7
2 基本保守サービスの詳細 .....	9
3 拡張保守サービスの詳細 .....	14
4 改訂履歴 .....	17
<a href="#">別紙1 サポート期間について</a>	

※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

## 保守サービス約款

保守サービス約款(以下「本約款」といいます。)は、株式会社日立ソリューションズ(以下「乙」といいます。)が直接又は乙の販売店を通じて販売する Array Networks, Inc.(以下「丙」といいます。)の製品(以下「本製品」といいます。)に対する保守サービス(以下「保守サービス」といいます。)に関し、以下のとおり定めます。お客様(以下「甲」といいます。)は本約款について、同意かつ遵守することを条件に、保守サービスを乙に委託するものとし、甲又は甲の依頼を受けた乙の販売店から乙への保守サービスの発注をもって、甲が本約款につき同意したものとみなします。なお、本約款に基づき甲乙間で締結する保守サービスに関する契約を以下「本契約」といいます。

### (目的)

**第1条** 甲は、保守サービスの提供を乙に委託し、乙はこれを受託します。

### (保守サービスの内容)

**第2条** 乙は、保守サービスを、保守サポートサービス仕様書(以下本約款において「保守サービス仕様書」といいます。)に基づき甲に提供します。

- 2.保守サービス仕様書に本約款の条項と異なる定めがある場合は、保守サービス仕様書の定めが優先します。
- 3.丙が定める End User License Agreement 等の利用許諾条件(以下「利用許諾条件」といいます。)に本約款又は保守サービス仕様書の条項と矛盾する定めがある場合は、利用許諾条件、保守サービス仕様書、本約款の順で優先適用されるものとします。

### (保守サービスの提供期間)

**第3条** 保守サービスの甲への提供期間は、本契約で定められた期間とします。

- 2.本製品に関する保守サービスの提供期間は、契約更新を含め、次の各号に定める期限までに限られるものとします。
  - (1) 乙の本製品の出荷日より 5 年間又は丙が定める製品ライフサイクル終了日までのうち先に到来する期日
  - (2) 前号の期間を超えた場合であっても、乙が保守サービスを提供可能と判断した期日
  - (3) 前 2 号の定めにかかわらず、乙の本製品の出荷時に、甲と乙との間で特別に定められた期日がある場合は当該期日
- 3.保守サービスの対象製品が、乙が出荷した本製品でない場合は前項の定めは適用されず、甲が乙と契約できる保守サービスの期限は、丙が定める製品ライフサイクル終了日又は乙が保守サービスを提供可能と判断した期日までとします。

### (保守サービスの対象外)

**第4条** 以下の各号により本製品に障害が発生した場合には、保守サービスの対象外とします。

- (1) 本製品が不適切に使用又は誤用された場合
- (2) 甲又は第三者により本製品の修正又は改変が行われた場合
- (3) 天災地変等、甲乙いずれの責にも帰することができない原因により障害が生じた場合
- (4) 本製品が日本国外に設置された場合
- (5) 甲が、丙が定める利用許諾条件に反した場合
- (6) 乙が、丙から入手できない情報等を必要とする場合

### (保守サービスの一時的な停止)

**第5条** 乙は、次の各号のいずれかに該当する場合は、乙の判断により保守サービスを一時的に停止することができるものとします。

- (1) 保守サービスに係る乙の設備の保守、工事、障害その他やむを得ない事由が生じた場合
  - (2) 丙又はその他の第三者の設備の保守、工事、障害その他やむを得ない事由により、乙の保守サービスの遂行に支障をきたす場合
  - (3) 天災地変その他の非常事態が発生し、若しくは発生するおそれがある場合又は災害の予防若しくは救援のために、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な措置として保守サービスの停止を要する場合
  - (4) 乙の責に帰すべき事由以外の事由で保守サービスを停止せざるを得ない事由が生じた場合
- 2.乙は、前項の規定により保守サービスの提供を停止するときは、緊急でやむを得ない事由がある場合を除き、その旨を事前に甲に通知するものとします。
- 3.本条第1項の停止が原因で甲に損害が発生したとしても、乙は損害賠償を含めた一切の責任を負わないものとします。

(責任の制限)

**第6条** 乙は、保守サービスを善良なる管理者の注意義務をもって実施しますが、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) 乙の助言及び判定の正確性・有用性
  - (2) 乙の助言及び判定に基づき甲が実施する対策の結果
2. 本契約に関する乙の責に帰すべき事由により甲が損害を被った場合、甲は、乙に対し、当該損害の賠償を請求することができるものとします。
3. 前項の乙の損害賠償額の累計総額は、債務不履行、契約不適合、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、当該損害の直接の原因となった装置、ソフトウェア若しくはクラウドサービスに対する基本保守サービス料金の月額相当金額、又は本製品の提供形態がサブスクリプション形態の場合は、サブスクリプション料金の月額相当金額を基準として算出した次の各号に定める金額を限度とします。
- (1) 保守サービスの提供期間が1~2ヶ月に満たない場合は、月額相当金額に当該契約月数を乗じた金額
  - (2) 保守サービスの提供期間が1~2ヶ月以上の場合は、月額相当金額に1~2を乗じた金額
4. 乙の責に帰することができない事由から生じた損害、乙が予見すべきであったか否か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、乙は、賠償責任を負わないものとします。
5. 乙は、保守サービスの提供により本製品のすべての問題が解決されることを保証しないものとします。

(甲の責任)

**第7条** 保守サービスの目的を達成するため、甲は、甲の負担で次の各号を行うものとします。

- (1) 乙が保守サービスを提供する場所以外で作業を行う場合に必要となる作業エリア及び電力の確保と提供
  - (2) 本製品が機器である場合において、当該機器に障害や故障が発生した時に代替機器を送付する契約内容であった場合、甲が乙へ障害や故障が発生した機器（以下「障害機」といいます。）を送付する際に発生する費用
2. 甲は、本製品が機器である場合において、当該機器の設置場所で乙が保守サービスを行う場合、乙が持参した機材を設置場所へ速やかに持ち込み、又は、持ち出しが行えるようにする責任を負うものとします。
3. 保守サービスの対象製品については、有形、無形に限らず、管理に関する責任は甲が負うものとします。

(機器設置場所の通知)

**第8条** 本製品が機器である場合において、当該機器に障害や故障が発生した時に、代替機器を指定日に現地へ配達する（センドバック保守は含みません。）、又は設置場所で機器交換を行う契約内容であった場合、甲は本契約の締結時に乙に対して本製品の設置場所情報を通知するものとします。なお、当該設置場所を変更するときは、甲は、乙に書面で通知し、事前に乙の書面による同意を得るものとします。

2. 前項の規定に従うことなく、甲が本製品の設置場所を乙に通知しなかった場合、乙は本製品に対する代替機器を指定日に現地へ配達する（センドバック保守は含みません。）、又は設置場所で機器交換を行う契約上の責任を負わないものとします。

(第三者への委託)

**第9条** 乙は、保守サービスの遂行を必要に応じ第三者に委託することができます。

2. 前項の規定に従い第三者に保守サービスの遂行を委託する場合、乙は、第11条第2項の義務及び第16条の秘密保持に係る義務と同等の義務を、当該第三者に課すものとします。

(旧部品・障害機の取扱い)

**第10条** 保守サービスで交換された旧部品・障害機は、乙が任意に処分することができるものとします。

(資料等)

**第11条** 甲は、乙より保守サービスの提供を受けるに当たり必要と自己が判断し、又は当該保守サービスを遂行するに当たり乙が必要と認め甲に要求した図面、資料その他の技術情報（以下「資料等」といいます。）を甲の負担と責任において乙に提供するものとします。

2. 乙は、前項の資料等を、保守サービスを遂行する目的にのみ使用するとともに、乙の同種の資料に対するものと同等の注意配慮をもって取り扱うものとします。

3. 甲は、本条第1項の規定に従い乙に提供する資料等が第三者のいかなる権利も侵害していないこと及び第17条第2項で定める個人情報を含まないことを保証するものとします。

4. 甲から乙に提供された資料等の正確性、有用性等について、乙は、確認、検証の義務その他何らの責任を負いません。

(過怠約款)

- 第12条** 乙が次の各号の事項のいずれかに該当する場合、甲は、乙に通知することにより、本契約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、甲が次の各号の事項のいずれかに該当する場合、甲は、当然乙に対する全債務（手形債務を含みます。）の期限の利益を喪失し、乙は、何らの催告を要しないで本契約の全部若しく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甲に求め、その完済までの間、保守サービスを停止することができるものとします。
- (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。
  - (2) 第三者から差押え、仮差押え、仮処分、競売、破産手続開始、再生手続開始又は更生手続開始等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) 自己の責任に帰すべき事由により本契約に違反し、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。

(知的財産権)

- 第13条** 保守サービスの利用により乙から甲に提供される提供物（以下「提供物」といいます。）の特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権その他の知的財産権（以下「知的財産権」といいます。）は、全て乙、丙又はその他の第三者が保有するものとします。

(第三者の知的財産権に関する紛争処理)

- 第14条** 甲が提供物に関し第三者から、提供時点の日本国における知的財産権の侵害（以下「本侵害」といいます。）の申立てを受けた場合において、次の各号のすべての要件が満たされたときに限り、乙は、第6条第3項・第4項の範囲において、かかる申立てによって甲が支払うべきとされた損害賠償額を負担するものとします。ただし、本侵害の申立てが乙の責に帰することができない事由による場合（甲の指示又は資料等に起因する場合を含みます。）はこの限りでなく、乙は、責任を負わないものとします。

- (1) 甲が当該申立てを受けた日から7日以内に、乙に対し申立ての事実及び内容を通知すること。
- (2) 甲が第三者との交渉又は訴訟の遂行に関し、乙に対して防御及び解決に必要な権限及び必要な援助を与えること。
- (3) 甲の敗訴判決が確定すること又は和解等により確定的に解決すること。

2.乙の責に帰すべき事由による本侵害を理由として提供物の将来に向けての使用が不可能となるおそれがある場合、乙は、乙の判断及び費用負担により、次の各号のいずれかの措置を講じることができるものとします。

- (1) 権利侵害のない他のものとの交換、権利侵害している部分の変更又は継続使用のための権利取得のいずれかの措置を講じること。
- (2) 前号に定めるいずれの措置を講じることも困難であると乙が判断したときは、基本保守サービス料金のうち使用不可能となるおそれのある部分の割合に応じて合理的に算出された金額を甲へ支払うこと。

3.保守サービスについて、当該保守サービスの対象製品に適用される保証書、使用条件に係る契約又は利用規約等の約款（以下「保証書等」といいます。）において前各項と異なる定めがある場合には、前各項の定めにかかわらず、当該保証書等の定めが適用されるものとします。

4.提供物による第三者の知的財産権の侵害に関する乙の責任は、本条において明示的に定められた責任内容がすべてであるものとします。

(権利義務譲渡等の禁止)

- 第15条** 甲は、本契約上の地位及び本契約に基づく権利又は義務の全部又は一部を、第三者に譲渡、売買、名義変更、質権の設定その他担保に供する等の行為はしてはならないものとします。

(秘密保持)

- 第16条** 甲及び乙は、本契約に関して次項の方法により、相手方から秘密と指定して開示された情報（以下「秘密情報」といいます。）を、次の各号の規定に従い取り扱うものとします。

- (1) 秘密に保持するものとし、事前に相手方の文書による承諾を得ることなく第三者（乙が保守サービスの遂行を委託する第三者を除きます。）に開示しないこと。
- (2) 本契約の目的の範囲内でのみ使用、複製及び改変すること。
- (3) 本契約の終了後速やかに相手方に返却又は自らの責任で消却すること（秘密情報の複製物及び改変物も同様とします。）。

2.甲及び乙は、前項に定める秘密情報としての取扱いを要する情報を相手方に開示する場合、次の各号の方

法によりこれを行うものとします。

(1) 文書で提供する場合、その文書上に「Confidential」等秘密である旨を表示して相手方に提供すること。

(2) 記録媒体で提供する場合、当該記録媒体の表面上に前号の表示を付すとともに、当該記録媒体に電磁的方式（電子的方式、磁気的方式その他の人の知覚によっては認識することができない方式をいいます。以下同様とします。）により前号の表示を記録することが技術的に可能な場合は、電磁的方式により前号の表示を記録し、相手方に提供すること。

(3) 口頭で開示する場合、開示の際、当該情報が秘密情報としての取扱いを要するものである旨を相手方に告げ、当該口頭による開示後14日以内に、前2号に規定する方法により相手方に提供すること。

3.前2項の規定にかかわらず、裁判所、行政機関等より法令、判決、決定等に基づき、開示を強制された場合には、甲又は乙は、当該裁判所、行政機関等に対して秘密情報を開示できるものとします。ただし、甲又は乙は、開示する範囲を最小限とするべく合理的な努力を行わなければならないものとし、開示前又は開示後速やかに相手方に対して当該内容を通知するものとします。

4.本条第1項の定めは、次の各号のいずれかに該当する情報には適用されないものとします。

(1) 相手方から開示される前に既に受領当事者が保有していた情報

(2) 相手方から開示された秘密情報によることなく、受領当事者が独自に開発した情報

(3) 公知の情報

(4) 受領当事者が秘密保持に係る義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報

5.本条第1項及び前項の定めは、本契約の終了後も3年間存続するものとします。

#### (個人情報の取扱い)

**第17条** 甲及び乙は、本契約に関して相手方より提供を受けた個人情報を保守サービス遂行の目的の範囲内でのみ使用し、第三者（乙が保守サービスの遂行を委託する第三者を除きます。）に開示若しくは漏洩しないものとするとともに、個人情報の保護に関する法律（平成二十七年九月九日法律第六十五号。その後の改正を含みます。）を含め関連法令を遵守するものとします。

2.乙の提供する保守サービスは、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（平成二十五年五月三十一日法律第二十七号。その後の改正を含みます。）が定める個人番号利用事務又は個人番号関係事務の全部又は一部の委託を受けるものではなく、また、乙は、「個人情報の保護に関する法律」（平成二十七年九月九日法律第六十五号。その後の改正を含みます。）が定める個人データの取扱いの全部又は一部の委託を受けません。

#### (輸出等の処置)

**第18条** 甲は、保守サービスにより提供されるハードウェア、プログラム、技術情報及び提供物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、直接又は間接に次の各号に該当する取扱いをする場合、甲は、「外国為替及び外国貿易法」の規制及び米国輸出管理規則等外国の輸出関連法規を確認の上、必要な手続をとるものとします。

(1) 輸出するとき。

(2) 海外へ持ち出すとき。

(3) 非居住者へ提供し、又は使用させるとき。

(4) 前3号に規定するもののほか、「外国為替及び外国貿易法」又は外国の輸出関連法規に定めがあるとき。

#### (暴力団等の排除)

**第19条** 甲及び乙は、現時点及び将来にわたって、自己が次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、又は確約します。

(1) 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者（以下総称して「反社会的勢力」といいます。）であること、又は反社会的勢力であったこと。

(2) 反社会的勢力が経営を支配していること。

(3) 代表者、責任者又は経営に実質的に関与している者が反社会的勢力であること。

(4) 自己又は第三者の不正の利益を図る目的をもってするなど反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること。

(5) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を図るなど反社会的勢力に利益を供与していると認められる関係を有すること。

(6) 反社会的勢力と密接に交際をするなど社会的に非難されるべき関係を有すること。

(7) 暴力的又は法的な責任を超えた不当な要求行為を行うこと。

(8) 取引に関して脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為を行うこと。

(9) 風説を流布し、又は偽計若しくは威力を用いて、相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害す

る行為を行うこと。

- 2.甲及び乙は、自己が本契約の履行のために用いる者（個人か法人かを問わず、数次の取引先等第三者を介して用いる者を含み、以下総称して「履行補助者」といいます。）が前項各号のいずれかに該当した場合、本契約の履行に係る当該履行補助者との契約の解除その他の必要な措置を講じることを確約します。
- 3.甲又は乙が前2項の表明又は確約のいずれかに違反した場合、相手方は通知その他の手続を要しないで、本契約の全部又は一部を解除することができ、解除により生じた損害の賠償を違反者に請求できるものとします。また、係る解除により違反者に生じた損害について、相手方は賠償義務を負わないものとします。

(存続条項)

**第20条** 本契約の終了後も、第6条（責任の制限）、第10条（旧部品・障害機の取扱い）、第13条（知的財産権）、第17条（個人情報の取扱い）、第18条（輸出等の処置）、第19条（暴力団等の排除）、第22条（契約の終了）及び第24条（管轄裁判所）の規定は、有効に存続するものとします。

(契約内容の一部変更)

**第21条** 乙は、いつでも自己の裁量において、予告することなく本約款及び保守サービス仕様書の内容を変更し、また、変更後の本約款及び保守サービス仕様書の適用時期を決定することができるものとします。  
2.乙は、本約款又は保守サービス仕様書の内容を変更した場合、乙が指定するホームページに掲載することで、甲に通知するものとします。この場合、本条第1項に定める変更日以降は、変更後の規定が適用されるものとします。

(契約の終了)

**第22条** 乙と丙との契約の終了、丙又はその他の第三者の乙への債務不履行、その他、乙の支配が及ばない事由を原因として、乙から甲への保守サービスの提供が履行不可能と乙が判断した場合、乙から甲への通知をもって、本契約の全部又は一部を解除できるものとします。この場合、乙は甲に対して、損害賠償を含め、当該解除に関する一切の責任を負わないものとします。  
2.甲は、乙に文書で本契約の終了を通知することで、契約期間の途中であっても、本契約を解約することができるものとします。本契約の全部又は一部が解約された場合であっても、甲は、これらの料金の返還を請求することはできないものとします。

(法令等の遵守)

**第23条** 甲及び乙は、本契約の履行に関し、法令等の定めを遵守するものとします。

(管轄裁判所)

**第24条** 本契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所のみを第一審の専属的合意管轄裁判所として処理するものとします。

(協議)

**第25条** 本契約の履行について疑義を生じた事項及び本契約に定めのない事項については、甲乙双方で協議し、円満に解決を図るものとします。

以上

## 保守サービスを提供するための必要条件／注意事項について

保守サービスをご契約いただきますと、本書に記載された内容の保守サービスを提供いたしますが、保守サービスを提供するにあたり必要となる情報等がございます。その情報を株式会社日立ソリューションズにご提供いただくまでの間、保守サービスをご契約いただいておりましても、保守サービスを提供することができない場合がございます。

以下に必要情報を記載いたします。

内容をご確認いただきますとともに、ご理解いただき情報提供にご協力願います。

### 必要情報

#### (1) 本製品のシリアル番号

影響のあるサービス: 基本保守サービス、拡張保守サービス

内容: 本製品のシリアル番号です。

理由: 保守サービスのご提供にあたり、保守サービスのご契約状況を確認する必要があります。その際に、本製品のシリアル番号が必要となります。

影響: 保守サービスのご契約状況が不明なため、保守サービスを提供することができません。

#### (2) 機器設置場所情報

影響のあるサービス: オンサイト保守

内容: 保守サービスを受ける機器が設置されている場所の、住所、電話番号、ご担当者名、設置場所が存在する会社名等です。

理由: 拡張保守サービスは、機器が設置されている現地での作業となります。そのため、障害や故障が発生した時に現地に間違いなく駆けつけることできる、具体的な住所情報、連絡先情報を必要とします。

また、これらの情報を事前にいただけない場合に、全国の適切な場所へ保守サービスに使用する部品を配備することができなくなります。

影響: 機器設置場所が不明なため、拡張サービスを提供することができません。

#### (3) 機器の設定情報

影響のあるサービス: オンサイト保守

内容: 障害が発生した時にお客様の設定を回復するために、事前に設定情報のバックアップが必要です。

**※OS バージョンも合わせて明記し管理してください。OS バージョンが異なると設定情報が投入できません。**

理由: 拡張保守サービスでは、機器が設置されている現地でサービス員がハードウェアを交換時に設定情報を投入します。お客様の設定情報の受け取りにあたり、媒体等(CD-ROM/USB メモリ)が必要になることがあります。

影響: お客様の設定情報の投入ができません。

## 保守サポートサービス仕様書

### 1 保守サービスメニュー

保守サポートサービス仕様書は、株式会社日立ソリューションズ(以下「弊社」)がお客様に提供するArray Networks, Inc.の製品に対する保守サービスの内容、方法について記述したものです。本書でご案内した中からお客様にご契約いただいた保守サービスのみをお客様に提供いたします。

#### 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

区分		サービス内容	
基本保守サービス		<ul style="list-style-type: none"><li>● ユーザーサポートサイトによる情報提供</li><li>● テクニカルサポート</li><li>● ソフトウェア保守</li><li>● ハードウェアセンドバック保守</li></ul>	
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	
拡張保守サービス	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、当社がお客様に本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として納入日となります。メーカ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。
- 繰り返して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いただけるものとします。また、場合により弊社指定の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を予めご了承いただけるとものとします。

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

### 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として納入日となります。メーカ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。
- 繼続して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、アフターサービスのご提供、保守サービスの維持改善」のみで使用し、他の目的に利用することはありません。

なお、弊社のその他の個人情報に関する取り扱いは、「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: <https://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
基本保守サービス	<ul style="list-style-type: none"><li>● ユーザーサポートサイトによる情報提供</li><li>● テクニカルサポート</li><li>● ソフトウェア保守</li><li>● ハードウェアセンドバック保守</li></ul>

#### 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://cpsps.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

弊社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、弊社の営業日の9時～17時です。

テクニカルサポートの内容は、以下のとおりです。

###### (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、次のいず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
- 原因追査が困難となり、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、予めご了承いただきたくお願いいたします(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、以下の内容に関しては、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、以下のとおりです。問合せの際は、必ず機器のシリアルナンバーをご連絡ください。

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](mailto:array-support@hitachi-solutions.com)  
電話: 050-3786-6422  
対応時間: 弊社営業日 9 時～17 時

個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.3に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

対応時間は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び弊社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。弊社の営業日は、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、又は弊社営業担当者へご連絡ください。

- 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。以下の情報とともに弊社テクニカルサポート問合せ窓口へご連絡ください。

- 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](mailto:array-support@hitachi-solutions.com)  
電話: 050-3786-6422  
対応時間: 弊社営業日 9 時～17 時

個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.3に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

対応時間は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び弊社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。弊社の営業日は、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、又は、Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトの以下の 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://cps.h-solutions.co.jp/array/cer/eos/software\\_support.html](https://cps.h-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、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ください。

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](mailto:array-support@hitachi-solutions.com)  
電話： 050-3786-6422  
対応時間： 弊社営業日 9時～17時

個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.3に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

対応時間は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び弊社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。弊社営業日は、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、故障機を以下の送付先へ送付ください。

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

個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.3に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

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ください。

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ください。

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ください。
- **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
基本保守サービス	<ul style="list-style-type: none"><li>● ユーザーサポートサイトによる情報提供</li><li>● テクニカルサポート</li><li>● ソフトウェア保守</li></ul>

### 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://cps.solutions.hitachi.com/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

弊社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、弊社営業日の9時～17時です。

テクニカルサポートの内容は、以下のとおりです。

(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、次のいず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
- 原因追査が困難となり、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

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。

仮想化環境、クラウド環境で発生した問題については、弊社ハードウェア製品上の調査となる場合があります。また、調査にあたり、お客様がご使用されている仮想化製品、クラウドサービス等のサポートへのお問い合わせをお願いする場合があります。調査、対策適用等、お客様環境にて発生する費用はお客様負担とさせて頂きます。

また、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、予めご了承いただきたいお願いいたします(別途、ご相談させていただきます)。

また、以下の内容に関しては、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
- ハイパーテーバイザー、クラウドサービス等、Array Networks 製品以外の仮想環境に関する問合せ
- お客様環境に直接アクセスし、調査、対策等を実施すること

テクニカルサポート問合せ窓口は、以下のとおりです。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ください。

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](mailto:array-support@hitachi-solutions.com)  
電話：050-3786-6422  
対応時間：弊社営業日 9時～17時

個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.3に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

対応時間は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び弊社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。弊社営業日は、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、又は弊社営業担当者へご連絡ください。

- 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。以下の情報とともに弊社テクニカルサポート問合せ窓口へご連絡ください。

- 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ー  
E-mail: [array-support@hitachi-solutions.com](mailto:array-support@hitachi-solutions.com)  
電話：050-3786-6422  
対応時間：弊社営業日 9時～17時

個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.3に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

対応時間は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び弊社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。弊社営業日は、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、又は、Array Networks 製品 ユーザーサポートサイトの以下の 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://cpsp.hitachi-solutions.co.jp/array/cer/eos/software\\_support.html](https://cpsp.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、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いお願いいたします。

### 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	
拡張保守サービス	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
	オンライン 保守	9時17時 オンライン保守	オンライン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 オンライン保守	オンライン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

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時オンライン保守、24時間オンライン保守)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つのメニューからいずれか1つをご契約いただくことになります。

#### 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ください。

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](mailto:array-support@hitachi-solutions.com)  
電話: 050-3786-6422  
対応時間: 弊社営業日 9時～17時

個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.3に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

対応時間は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び弊社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。弊社の営業日は、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、以下の送付先へ故障品をお送りください。

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

個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.3 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

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. 又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ください。

● **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及び代替品へのインストール**

ArrayAG 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ください。

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

電話: 050-3786-6422

受付時間: 24 時間 365 日

個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.3 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

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、以下のとおりです。

(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 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ください。  
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、もしくは弊社指定の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.又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ください。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ください。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ください。  
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ください。
- **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及び代替品へのインストール**  
ArrayAG 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をお願いいたします。

### 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
拡張保守サービス	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
拡張保守サービス	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。 ・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 個人情報の取り扱いについて
		変更	最新ソフトウェア提供依頼時の必要情報の変更。 ・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 ・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。 ・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。 ・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 ・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。 ・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
2018/11/05	2018/11/05 版	変更	ソフトウェア製品基本保守サービスについて追記。 ・2.2.2.2 テクニカルサポート
2019/12/6	2019/12/6 版	変更	保守サービス約款を改定 サポート期間終了に伴い SPX シリーズの記述を削除 保守期間についての項目を削除(約款に統合)。 ・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
2023/4/21	2023/4/21 版	変更	保守サービス約款を改定 作成元を「セキュリティサポート部」に変更。
2023/6/21	2023/6/21 版	追加	個人情報保護に関する記載を追加
		変更	作成元をセキュリティサポート部に変更 ・1.3 個人情報の取り扱いについて
2025/12/26	2025/12/26 版	変更	保守サービス約款を改訂 保守サービス仕様書の文面を改訂
2026/2/4	2026/2/4 版	変更	保守サービス約款(第14条)の誤記を修正

## 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 Networks 製品ユーザーサポートサイトに掲載していますのでご参照ください。

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. 弊社のサポート期間

弊社の 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、弊社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、弊社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、弊社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  
弊社では、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、弊社は、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  
弊社では、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

弊社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、弊社は 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。