

# Aruba Networks 製品 保守サービス約款 保守サービス仕様書

[ 2023/12/13 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
1 保守サービスメニュー.....	6
2 基本保守サービスの詳細.....	8
3 拡張保守サービスの詳細.....	10
4 Aruba Networks 製品のサポート期間.....	11
別紙1 Aruba Networks 製品お客様記入用シート	

※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、®マークは表記していません

## 保守サービス約款

お客様(以下「甲」といいます。)と株式会社日立ソリューションズ(以下「乙」といいます。)は、乙が販売する日本ヒューレット・パッカード合同会社(以下「丙」といいます。)の製品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、以下のとおり取り決めます。甲は本保守サービス約款(以下「本約款」といいます。)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、甲の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。

(定義)

**第1条** 甲は、本約款に記載された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、乙標準の保守サービスを、別に定める「Aruba 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)」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、当該「保守サービス仕様書」の定めが優先します。
3. 丙の利用許諾条件(以下「利用許諾条件」といいます。)に本約款の条項と矛盾する定めがある場合は、丙の利用許諾条件が本約款の当該条項に優先します。

(サポート期間)

**第3条** 本約款で定める保守サービスの甲への提供期間は、別に定める契約書の契約期間とします。

2. 契約更新を含め、甲が乙と契約できる保守サービスの期間は、次の各号に定める期限までとします。
  - (1) 乙の製品出荷日より5年間、又は丙が定める製品ライフサイクル終了日の何れか短い期日。
  - (2) 前号(1)の期間を超えた場合であって、乙が保守サービスを継続して提供可能と判断した期日。
  - (3) 乙の製品出荷時に、甲と乙との間で特別に定められた期日。
3. 契約対象の製品が、乙が出荷した製品で無い場合は、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** 下記の各号により障害が発生した場合には、保守サービスの対象外とし、甲は、保守サービスの提供を受けられないものとします。

- (1) 丙の製品(以下「本製品」といいます。)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変更が行われた場合。
- (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、若しくは発生する恐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) 乙の責任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. 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持って実施しますが、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. 前項を除く保守サービス契約に関する乙の責任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、法律上の契約不適合責任、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、又は提供形態がサブスクリプション形態の場合は、その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) 契約期間が12か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) 契約期間が12か月以上の場合は、月額相当金額に12を乗じた金額。
4. 乙の責任に帰することができない事由から生じた損害、乙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、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甲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) 機器故障時に代替機を送付する契約内容であって、甲が乙へ障害機を送付する際に発生する費用。
2. 甲は、乙が機器の設置場所で行う場合、乙及び乙が持参した機材を設置場所へ速やかに持ち込み、又、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となる製品、ライセンス、サブスクリプション、その他品目については、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** 対象装置の障害発生時に、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の場合、甲は契約締結時に乙に対して対象装置の設置場所情報を通知するものとします。

2. 前項の規定に従うことなく、甲が対象装置の設置場所を乙に通知しなかった場合、乙は対象装置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、第三者に課すものとします。

(保守交換後の障害機の取扱い)

**第10条** 保守サービスで交換された機器は、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、乙より問題解決の支援を受けるに当たり必要と自己が判断し、又は当該問題解決の支援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、問題解決の支援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. 本約款の対象となる契約(以下「この契約」といいます。)に基づき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、この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この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。

(知的財産権)

**第13条** 保守サービスの利用により甲に提供される提供物の特許権、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所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** 乙は、保守サービスの成果及び「保守サービス仕様書」に納入物、提出物と記載されたもの（以下「参考資料等」といいます。）の提供時において、甲は、提供情報の提供時において（以下保守サービスの成果、参考資料等及び提供情報を総称して「提供物等」といいます。）、それぞれ提供物等又はその使用が第三者の知的財産権を侵害し、又はそのおそれがある場合には、相手方に対してその旨速やかに通知するとともに、自己の責任と負担において処理、解決するものとします。  
2. 提供物等の提供を受けた当事者と第三者との間に提供物等又はその使用が当該第三者の知的財産権を侵害しているとして差止請求、損害賠償その他の紛争が生じた場合、当該提供物等の提供を受けた当事者は、相手方に対してその旨を速やかに通知するものとします。

(権利義務譲渡等の禁止)

**第15条** 甲は、この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。

(機密保持)

**第16条** 甲及び乙は、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) この契約の目的の範囲内でのみ使用、複製及び改変すること。  
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) 電磁的方式（電子的方式、磁気的方式その他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. 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) 裁判所、警察、その他行政機関から法令に基づく開示要請があった場合で、当該機関へ開示する情報。  
4. 本条第1項及び前項の定めは、本保守サービスの終了後も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、保守サービス遂行のため相手方より提供を受けた個人情報を保守サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者（第9条で委託する第三者を除きます。）に開示も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、及び技術情報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、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、自己がこの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、この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、この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** この契約の終了後も、第6条（責任の制限）、第7条（甲の責任）、第10条（保守交換後の障害機の取扱い）、第13条（知的財産権）、第16条（機密保持）、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、適応時期を決定することができるものとします。

2. 乙は、本約款また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。

(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、乙から甲への一方的な通知をもって、本約款に基づく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、この契約を終了することができるものとします。この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、この契約の履行に関し、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** この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管轄裁判所として処理するものとします。

(協議)

**第25条** この契約の履行について疑義を生じた事項及びこの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

## 保守サポートサービス仕様書

### 1 保守サービスメニュー

#### 1.1 保守サービス対象製品シリーズ

本書では、以下表 1 本書で対象とする製品シリーズに示す製品シリーズを対象としています。スイッチ製品を始め、同表に記載のない製品シリーズについては、本書の保守サポートサービスはご提供しておりません。

また、同表に示す製品シリーズにおいても、ご提供条件などにより、本書のサービスを提供していない場合があります。ご締結中の保守サービスが本書のサービスかご不明な場合は、販売パートナー様、または弊社営業までご確認下さい。

表 1 本書で対象とする製品シリーズ

区分	製品シリーズ
本書で対象とする製品シリーズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ モビリティ・コントローラ(無線 LAN コントローラ)</li> <li>・ アクセスポイント</li> <li>・ AirWave</li> <li>・ ClearPass</li> </ul>

#### 1.2 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。

表 2 保守サービスメニュー

区分	サービス内容						
基本保守	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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>・ ハードウェアバックセンド保守(故障品回収後、交換品送付)(*1)</li> </ul> <p>対応時間： 日立ソリューションズ Aruba Networks 製品 サポート窓口営業日の 9 時～17 時</p> <p>サポート窓口営業日は、以下に掲載しております。 <a href="https://csp.h Hitachi-solutions.co.jp/aruba/news/holiday.html">https://csp.h Hitachi-solutions.co.jp/aruba/news/holiday.html</a></p> <p>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。</p>						
拡張保守(*2)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">オンサイト保守</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">9 時 17 時 オンサイト保守</td> <td>オンサイトでのハードウェア交換 受付および作業時間： 平日 9 時～17 時 (『国民の祝日に関する法律』に定める休日および年末年始 12/30～1/3 を除く)</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">24 時間 オンサイト保守</td> <td>オンサイトでのハードウェア交換 受付および作業時間： 24 時間 365 日</td> </tr> </table>	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 受付および作業時間： 平日 9 時～17 時 (『国民の祝日に関する法律』に定める休日および年末年始 12/30～1/3 を除く)		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 受付および作業時間： 24 時間 365 日
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 受付および作業時間： 平日 9 時～17 時 (『国民の祝日に関する法律』に定める休日および年末年始 12/30～1/3 を除く)					
	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 受付および作業時間： 24 時間 365 日					

\*1 AirWave および ClearPass には、ハードウェアバックセンド保守はありません。

\*2 拡張保守は、モビリティ・コントローラ本体のみ提供しています。アクセスポイントは拡張保守を提供しておりません。

#### 注意事項

- ・ 基本保守サービス及び拡張保守サービスは、初年度より有償です。
- ・ 保守契約期間は、連続した期間で契約頂く必要があります。
- ・ 拡張保守サービスをご契約する場合は、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を選択下さい。
- ・ モビリティ・コントローラまたはアクセスポイントのみ等、システムを構成する一部機器のみ保守契約頂いている場合、また、サードパーティ製品、本保守サービスに契約頂いていない(メーカー直接契約の保守サービス含む)機器、サービスとの設定方法、連動した事象その他については、テクニカルサポートはお受けできません。
- ・ 本保守サービスをご利用頂く場合、製品を構成する全ての保守対象品(本体、ライセンス、オプション品等)が、当社の保守サービスにご契約頂いているものとします。
- ・ Aruba Networks では、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おり、弊社では、このポリシーに従ってサポートを提供します。
- ・ ハードウェアバックセンド、又はオンサイト保守等により、お客様資産を代替品と交換した場合、お客様の資産管理、変更手続き等は、お客様で行われるものとします。
- ・ ハードウェアバックセンド、又はオンサイト保守等で交換対象となるモビリティ・コントローラの部材は本体、冗長化電源ユニット、電源アダプタ、ファントレイ及び 10Gbps の SFP+モジュールです。
- ・ ハードウェアバックセンド等で交換対象となるアクセスポイントの部材は本体及び電源アダプタです。

- ・ハードウェアバックセンド、又はオンサイト保守等でご提供する代替品は、再生品(修理品)である場合があります。また、機能・性能が同等の製品でのご提供となり、製品型名、外観差異が異なる場合、または、後継機となる場合があります。
- ・ハードウェア故障の原因調査および調査報告は行いません。あらかじめご了承ください。

### 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。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

- ・初年度より有償で提供いたします。
- ・基本保守サービスでは、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、ハードウェアバックセンド保守(\*1)を提供いたします。

\*1 AirWave および ClearPass には、ハードウェアバックセンド保守はありません。

### 2.1 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、弊社サポートサイトで Aruba Networks 製品のマニュアルやリリースノート、FAQ やトラブルシューティング情報などをご提供します。

サポートサイト URL: <https://csps.hitachi-solutions.co.jp/aruba/>

※サポートサイトへログインする際は、製品出荷時に同梱しているログイン ID とパスワードが必要です。

ログイン ID・パスワードの再発行は、弊社カスタマサポートセンターで E-Mail でお受けしています。お客様会社名、ご担当者名、製品の製品番号(シリアル番号)を明記の上、ご連絡下さい。

### 2.2 テクニカルサポート

電話及びメールによる Aruba 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 Aruba Networks 製品サポート窓口営業日の 9 時～17 時です。

テクニカルサポートでご提供する内容は、下記の通りです。

なお、サポート対象のソフトウェアは、基本的に弊社からリリースしたバージョンのみとなります。

#### (1) 仕様に関する問い合わせ対応

Aruba Networks 製品の仕様についてのご質問に回答いたします。

お問い合わせは、製品の製品番号(シリアル番号)と共に、ご質問・ご連絡下さい。

#### (2) 問題点解決支援対応

Aruba Networks 製品に問題が発生した場合、問題解決の支援を実施いたします。

お問い合わせは、製品の製品番号(シリアル番号)と共にご連絡下さい。ご連絡時には可能な限り、事象を詳細にご連絡下さい。

本問合せにつきましては、次の何れかの時点での回答により、完了とさせていただきます。

- 問題が回復し、問題の箇所が特定できたとき
- Aruba Networks 製品の問題(不具合等)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

※問合せの内容により、お客様から解析に必要な情報および資産をご提供していただくことがございます。

※E-mail で情報をお送り頂く場合、弊社システムの制限により 5MB 以上の添付ファイルをお送りいただくことはできません。5MB 以上の添付ファイルを提供いただく場合には、ファイルを添付する旨ご連絡ください。ファイルをアップロード頂くアップロードサイトをご案内いたします。

※テクニカルサポートは、Aruba Networks から入手できる情報の範囲内での対応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、設定手順作成、サイトサーベイなど)
- 障害切り分け作業(サイトサーベイを含む)
- ネットワーク、システム全般に関する技術問合せ
- お客様先での作業対応

※AirWave・ClearPass 等のソフトウェア製品は、ハードウェア及び仮想マシンに起因する問題はテクニカルサポートに含まれません。

テクニカルサポートのお問合せは、下記の「問合せ先」までご連絡ください。

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 : [aruba-support@hitachi-solutions.com](mailto:aruba-support@hitachi-solutions.com)

電話 : 050-3786-6422

お問い合わせをいただく際には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。

本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。

※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サポート受付専用です。ご購入前の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、契約更新などに関しては、製品および保守をご購入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。

※テクニカルサポートは、電話及びメールによるサポートです。リモート接続による機器の調査、また現地での各種対応は含まれません。

## 2.3 ソフトウェア保守

新しくリリースされた OS バージョンをご提供します。

製品の製品番号(シリアル番号)と共に、ご利用になる OS バージョンを下記の「問合せ先」までご連絡下さい。ご提供準備が整い次第、ダウンロードサイトをご案内します。

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 : [aruba-support@hitachi-solutions.com](mailto:aruba-support@hitachi-solutions.com)  
電話 : 050-3786-6422

お問い合わせをいただく際には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。  
本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。

ご提供可能なソフトウェアは、弊社で評価を実施し、ご提供可能と判断したものに限りです。

弊社からのソフトウェアのリリース情報については、弊社サポートサイトで公開しています。

サポートサイト URL: <https://csps.hitachi-solutions.co.jp/aruba/>

※サポートサイトへログインする際は、製品出荷時に同梱しているログイン ID とパスワードが必要です。

※弊社では、Aruba Networks 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、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を受けるためにも、適宜 OS のアップデートをお願いいたします。

また、以下の場合 OS 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 OS が、Aruba Networks 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、OS のアップデートが必要であると弊社が判断した場合

※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。

## 2.4 ハードウェアバックSEND保守

弊社サポート員により、ハードウェア障害(故障)と判断された場合、故障品を弊社にお送りいただきます。故障品が弊社に到着、修理、または代替品をお送りします。

製品が故障したと思われる場合は、製品の製品番号(シリアル番号)と共に、下記の「問合せ先」までご連絡下さい。

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 : [aruba-support@hitachi-solutions.com](mailto:aruba-support@hitachi-solutions.com)  
電話 : 050-3786-6422

お問い合わせをいただく際には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。  
本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。

代替品の発送は、弊社に故障品が到着してから7営業日以内を目標に行います。但し、代替品は、原則として日本国内の Aruba Networks で在庫を保有しておりますが、全ての Aruba Networks 製品および部品の在庫を保証するものではありません。在庫が無い場合、お客様の故障品発送から代替品の到着まで約1ヶ月程度かかる可能性がございますので予めご了承下さい。

※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。

※以下の作業は、お客様の作業とさせていただきます。

- 障害の切り分け  
製品が故障したと思われる場合は、サポートサイトに掲載されている「基本保守サービス 障害時ご対応ガイド」を参照いただき、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。
- OS バージョン合わせと設定情報のバックアップ及び回復  
予め障害に備えて、OS ファイルの保管と、設定情報のバックアップを行ってください。設定情報を回復させる手順については、製品マニュアルを参照下さい。

### 3 拡張保守サービスの詳細

- ・初年度より有償で提供いたします。
- ・拡張保守サービスをご契約いただくには、基本保守サービスにご契約いただいている必要があります。
- ・拡張保守サービスでは、保守員がお客様先(機器設置場所)にお伺いし、オンサイトでハードウェア交換を行います。
- ・お客様先(機器設置場所)が、予めご連絡頂いている住所と異なる場合は、機器交換をお受けできない場合があります。
- ・拡張保守は、モビリティ・コントローラ本体のみ提供しています。アクセスポイントは拡張保守を提供しておりません。

#### 3.1 オンサイト保守詳細

障害が発生時、お客様で切り分けを行っていただき、製品のハードウェアに起因していることが確認された際、お客様からオンサイト交換の依頼を頂きます。お客様からのご連絡により、保守員がお客様先へ伺い、代替品との交換を行います。オンサイト交換の連絡をお受けする問合せ先情報は、ご契約後に別途ご連絡いたします。

問合せ先 :  
E-mail : *ご契約後に別途お知らせいたします。*  
電話 :

お問い合わせをいただく際には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。  
本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。

受付時間、作業時間は、サービスメニューによって異なります。同内容については、3.2.9 時 17 時オンサイト保守詳細 及び 3.3.24 時間オンサイト保守詳細 をご覧ください。

**※本サービスでは、ハードウェア交換のみを提供いたします。オンサイトでの各種調査などは含まれません。**  
**本サービスのご契約をいただいている場合でも、ハードウェア交換を行っても復旧しない場合の各種対応については、基本保守サービスでの対応となります。**

オンサイト保守では、下記を実施します。

- (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、保守員が代替品を持参します。
- (2) 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。  
ご提供いただく情報は、別紙 1. Aruba Networks 製品お客様記入用シート をご覧ください。
- (3) 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。

以下の作業は、お客様作業とさせていただきます。

- **障害の切り分け**  
Aruba Networks 製品にて障害が発生した場合、サポートサイトに掲載されている「拡張保守サービス 障害時ご対応ガイド」を参照いただき、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 Aruba Networks 製品の設定情報のバックアップを行って下さい。ハードウェア障害が発生し、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。
- **正規ライセンスの適用**  
作業時の条件によっては、代替機器に正規ライセンスではなく、仮ライセンスを投入した状態で交換をさせて頂く場合があります。この際、後日、正規ライセンスをご連絡いたします。この場合、正規ライセンスのインストールはお客様作業とさせて頂きます。
- **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**
- **高所(作業者の足場の高さが落差 2m 以上)での装置交換作業**  
作業者の足場の高さが落差 2m 未満の場合におきましても、脚立が必要な場合、お客様にて準備をお願い致します。
- **機器交換後の正常性確認**

### 3.2 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、障害受付およびオンサイト作業を平日9時から17時までの間で行います。

作業実施時間内であっても、ご連絡いただいた時刻、製品の設置場所等で、事前に17時までに作業が完了できないと判断した場合には翌営業日での対応となります。

作業時間内に行えなかった作業については、翌営業日の9時から再開します。その為、設置先場所、交通条件等によってはお客様先での作業を9時から開始できない場合があります。到着予定時刻は、実際にお問い合わせの際ご確認ください。

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

### 3.3 24時間オンサイト保守詳細

24時間オンサイト保守では、障害受付およびオンサイト作業を24時間365日で行います。

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

## 4 Aruba Networks 製品のサポート期間

Aruba Networks 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、Aruba Networks は製品に対するサポートサービスを提供いたしません。

弊社では、このポリシーに従ってサポートを提供します。具体的なサポート期間は、弊社サポートサイトの”End of Support”ページをご覧ください。

URL: [https://csps.hitachi-solutions.co.jp/aruba/eos/end\\_of\\_support.html](https://csps.hitachi-solutions.co.jp/aruba/eos/end_of_support.html)

## 別紙1 Aruba Networks 製品お客様記入用シート

拡張保守をご契約の場合、以下のシートに事前にご記入、または同等の情報を管理頂くようお願いします。  
このシートの内容は、機器交換作業時に必要となります。お客様で大切に保管してください。

項	内容	使用目的	値
1	Aruba Controller 型名 (例:7030)	保守部品の用意	
2	Aruba Controller の製品番号 (シリアル番号)	保守対象部材の把握	
3	ArubaOS ソフトウェアバージョン (例:6.5.4.5)	バージョン回復	Partition0:0:
			Partition0:1:
4	DefaultBootPartition	バージョン回復	Partition0:0 / Partition0:1
5	利用ライセンス (例:LIC-PEF-128)	登録ライセンス名の確認	

### 保管ファイル

最新のバックアップファイル名を入力してください。

項	内容	ファイル名
1	制御設定情報ファイル (flash バックアップ)	
2	ArubaOS バージョンファイル	