

Juniper 製品 Juniper AP シリーズ 保守サービス約款 保守サービス仕様書

[2026/01 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	13
別紙 1 Juniper 製品のメーカサポート終了にともなう弊社保守サービスの内容	
別紙 2 Juniper 製品 Juniper AP シリーズハードウェア保守依頼票	
別紙 3 Juniper 製品 Juniper AP シリーズテクニカルサポート依頼票	

※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

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 Juniper 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) 保守サービスの提供期間が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。

(過意約款)

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き。

(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るときに限り、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が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、本契約の終了後も存続するものとします。

(個人情報取扱い)

- 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迄の間、保守サービスをご契約いただいておりますが、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共に、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

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) Organization ID (32桁の16進数: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx)

影響のあるサービス: 基本保守サービス

内容: Mist Cloud 上にて作成されたお客様のアカウント情報です。

Mist Cloud のメニューから Organization > Settings を参照し、「Organization ID」項目の「Copy to Clipboard」をクリックすることで確認およびテキストコピーが可能です。

理由: メーカーサポートを受けるにあたり、メーカーが Mist Cloud 上からお客様のアカウントを特定するために必要となります。

影響: お客様アカウントの特定が行えないことから、適切なメーカーサポートを受けることができません。

(3) 機器設置場所情報

影響のあるサービス: 拡張保守サービス

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、障害の発生している現地での作業となります。そのため、障害時に現地に間違いなく駆けつけることのできる、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。

(4) 機器交換に伴う Mist Cloud に関する必要情報

影響のあるサービス: 拡張保守サービス

内容: 機器交換作業において Mist Cloud 上での操作に必要な情報です。

- Mist Cloud インスタンス名 (例: Global03)
- Mist Cloud メンテナンス用アカウント (ログイン ID / Password)
- Organization 名
- 障害機に紐づくサイト名
- 障害機の機種(型名)/シリアル番号/MAC アドレス/Firmware バージョン

理由: 拡張保守サービスでは、Mist Cloud 上から、設定情報および Firmware の回復を行います。

その際に、お客様からご提供いただく上記情報が必要となります。

影響: 設定情報および、Firmware の回復ができません。

上記 Mist Cloud 上での操作に必要な情報をご提供いただけない場合、Mist Cloud 上での操作は、お客様にて実施いただけるものとします。

(5) 機器のご使用環境条件

影響のあるサービス: 拡張保守サービス

内容: ZTP (Zero Touch Provisioning) により Juniper AP が Mist Cloud に接続できる環境である必要がございます。

理由: 拡張保守サービスでは、現在ご使用の機器に接続されている UTP ケーブル(PoE による電力供給)を、機器交換用の代替機(工場出荷状態)に接続することで、ZTP により、DHCP でのアドレス設定、DNS 解決、インターネット接続 (Proxy を介さずに直接 Mist Cloud に接続)、および、NTP による時刻同期が行える環境を前提としています。

影響: 本要件を満たさない環境におきましては、拡張保守サービスはご使用いただけません。

別途、基本保守サービスのハードウェア保守 (先出しセンドバック) による機器交換をご検討ください。

※ 保守サービスは、日本語でのお問い合わせのみに対応しております。日本語以外でのお問い合わせについては、対応いたしかねますので、ご了承ください。ただし、弊社から提供する情報、資料などについてはこの限りではありません。

サービス内容については以降の内容でご確認下さい。

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(以下「本仕様書」)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 Juniper Networks, Inc. 製品(以下 Juniper 製品) Juniper AP シリーズ (Juniper AP シリーズに関する Mist Cloud にて提供されるクラウドサービス含む) におけ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。

弊社規定休日は弊社サポートサイトに掲載しております。
<https://cspcs.hitachi-solutions.co.jp/juniper/>

1.1 保守対象製品

本仕様書は、以下の製品を対象とします。

- Juniper AP シリーズ (無線 LAN アクセスポイント)
- Juniper Mist Wi-Fi Assurance (Juniper AP シリーズ無線 LAN アクセスポイント管理)
- Marvis Virtual Network Assistant (対話型アシスタント Marvis)

【対象外製品】

- ※ Juniper Mist Wired Assurance (Juniper EX/QFX シリーズ Switch 管理) は対象外です。
- ※ Juniper Mist WAN Assurance (Juniper SRX シリーズ Firewall 管理) は対象外です。
- ※ Juniper Mist Access Assurance (ネットワークアクセス制御) は対象外です。
- ※ Juniper Mist User Engagement (位置情報サービス) は対象外です。
- ※ Juniper Mist Asset Visibility (位置情報サービス) は対象外です。
- ※ Juniper Mist IoT Assurance (IoT / BYOD デバイスアクセス制御) は対象外です。
- ※ Juniper Mist Routing Enterprise Assurance (ネットワーク / ルーティング可観測性) は対象外です。

※ Juniper Mist 製品はライセンスや機能追加により新たなサービスが追加されますが、「保守対象製品」に記載の製品以外は、【対象外製品】への記載有無にかかわらず、保守対象外となります。

※ Juniper Mist 製品のサブスクリプションライセンスには、メーカー保守サポートの権利が含まれています。弊社保守対象外の Juniper Mist 製品に関し、お客様が Mist Cloud 上から直接[Create Ticket]操作を行うことで、メーカーサポート(対応言語は英語限定)を受けることができます。ただし、弊社保守対象・対象外に関わらず、お客様が Mist Cloud 上から直接メーカーサポートに、お問い合わせされた内容については、弊社保守サービスでは、介入いたしかねますので、ご注意ください。

1.2 製品の保守メニュー

本製品の保守メニューは、基本保守サービスと拡張保守サービスを提供します。

サービス区分	サービス内容	
基本保守サービス	ハードウェア保守 (先出しセンドバック対応)	営業時間:月～金曜日 9時～17時 (「国民の祝日に関する法律」に定める休日、年末年始 (12/31～1/3)および弊社規定休日を除く)
	テクニカルサポート	ただし E-mail および電話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、弊社営業時間外 の場合は翌営業日に対応いたします
拡張保守サービス	ハードウェア保守	月～金曜日 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 (12/31～1/3)を除く)
	・オンサイト保守 ・設定情報回復 ・Firmware 回復	24 時間 365 日

※ 弊社規定休日は弊社サポートサイトに掲載しています以下の URL にアクセスし画面右側メニューの「営業日カレンダー」をクリックしてください。
<https://cspcs.hitachi-solutions.co.jp/juniper/>

● 注意事項

- (1) 契約期間は1年単位です。契約期間(保守開始/終了)はご使用のサブスクリプションライセンスのご契約期間と同一となります。(Juniper Mist Wi-Fi Assurance における新規購入時のサブスクリプションライセンスに含まれる猶予期間は保守対象外となります。)
- (2) 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要条件となります。基本保守、拡張保守どちらの場合においても保守期間は連続した期間で契約していただく必要があります。保守継続契約される場合には、連続した期間で契約していただきます。
- (3) それぞれの保守メニューの詳細は、次項以降をご参照ください。
- (4) Juniper AP シリーズのハードウェア故障があった場合、また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。また、取り替えられた元の製品は、弊社が任意に処分することができます。この際、**データ保全証明、消去証明など各種証明は行いません。**
- (5) ハードウェア保守における代替品は、原則、同一モデルのハードウェアをご提供いたしますが、**製品形名、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、メーカーからのハードウェア供給の状況により、機能・性能が同等の製品を代替品としてご提供する場合があることを予め、ご了承ください。
- (6) 障害が本製品の Firmware のバージョンアップで回避されると判断される場合には、お客様と弊社との両者合意の上、Firmware のバージョンアップで対策することがあります。
- (7) ご使用の機種、製造番号によっては、動作する Firmware にバージョンの制限があることを予め、ご了承ください。
- (8) Mist Cloud 連携における API に関するお問い合わせは、本保守サポートサービスの対象外となります。なお、Juniper Mist 製品のサブスクリプションライセンスには、メーカー保守サポートの権利が含まれているため、本保守サポートサービス対象外の機能に関しましても、お客様が Mist Cloud 上から直接[Create Ticket]操作を行うことで、メーカーサポート(対応言語は英語限定)を受けることができます。ただし、弊社保守対象・対象外に関わらず、お客様が Mist Cloud 上から直接メーカーサポートに、お問い合わせされた内容につきましては、弊社保守サービスでは、介入いたしかねますので、ご注意ください。
- (9) Mist Cloud 上の開発中の機能([BETA]表示の機能)に関しては保守サービスの対象外となります。
- (10) Juniper Networks 社のクラウドサービスにおいて、計画停止やシステム障害等が発生した場合は、サービスを利用することができません。また、計画停止やシステム障害および復旧について、弊社から連絡はいたしません。お客様にて、「MIST CLOUD STATUS」サイト(<https://status.mist.com/>)をご確認ください。
- (11) 以下の条件については、本サービスは適用されないものとします。
 - ・本製品の不適切な使用・誤用の場合。(各製品の動作前提に適合しない環境でのご使用等)
 - ・本製品の修正、改変が行われた場合。
 - ・天災地変等、いずれの責にも帰ることができない原因により障害が生じた場合。
 - ・日本国外に設置された本製品に対する保守サポートサービス。
 - ・Juniper Networks, Inc. から入手できない情報等を必要とする保守サポートサービス。

1.3 【個人情報の取り扱いについて】

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については「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

初年度より有償で提供されます。
基本保守サービスでは、ハードウェア保守(先出しセンドバック)、テクニカルサポートが提供されます。
Juniper Networks, Inc. の販売終了製品に対するサービスの終了により、サービス内容に変更が生じる
ことがあります。詳細は「[別紙 1 Juniper 製品のメーカサポート終了にともなう弊社保守サービスの内容](#)」を
ご覧ください。

●サービス内容

ハードウェア保守
(先出しセンドバック)

弊社にて本製品にハードウェア障害があると判断した場合に代替品の送付を行います。

本製品に障害が発生した場合は、お客様にて障害の切り分けを実施したのち、ハードウェアに
起因していることを確認いただいた後、次の「問い合わせ先」までご連絡ください。
その際、「[Juniper 製品 Juniper AP シリーズハードウェア保守依頼票](#)」(別紙 2)をご記入の上、
お送りください。

代替品の送付については、依頼票の到着より、最大 3 営業日以内に出荷します。

問い合わせ先: 日立ソリューションズ カスタマサポートセンタ
E-mail : hs-mist-user@m1a.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。

本問い合わせ先は、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の
受付専用です。ご購入前の本製品に関するお問い合わせ、保守サービスの仕様、契約内容のご
確認、契約の更新などにつきましては、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にご連絡ください。

代替品の到着後、障害のある本製品を次の「故障品の送付先」に送付してください。
宅配便などを利用する場合の送料は、お客様側でご負担ください。

故障品の送付先: 日立ソリューションズ MMCセンター
住所 : 〒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
電話 : 045-472-6351

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。
- ※ 代替品は、原則、同一モデルのハードウェアをご提供いたしますが、**製品形名、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、メーカからのハードウェア供給の状況により、**機能・性能が同等の製品**を代替品として
ご提供する場合があることを予め、ご了承ください。
- ※ 代替品の Firmware バージョンは**メーカ出荷時にインストールされている Firmware バージョン
となります**。お客様にて Mist Cloud 上からご希望の Firmware バージョンへ変更してくださ
い。
- ※ Mist Cloud 上にて提供される Firmware バージョンはメーカ都合により予告なく変更される場
合がございます。故障品にて使用していた Firmware バージョンが Mist Cloud 上にて提供さ
れなくなっている可能性があることを予めご承知おきください。
その際は、メーカ推奨 Firmware バージョンを適用し、ご使用いただくことを推奨いたします。

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

ハードウェア保守 (先出し送バック)	<p>対応時間帯は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日および弊社の定める休日を除く月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時までとします。 ただし E-mail および電話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、弊社対応時間外の場合は翌営業日の対応とします。</p> <p>※ 「弊社の定める休日」は弊社サポートサイトに掲載しています以下の URL にアクセスし、画面右側メニューの「営業日カレンダー」をクリックしてください。 https://csps.hitachi-solutions.co.jp/juniper/</p> <p>以下の作業はお客様の作業とさせていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none">・<u>障害の切り分け</u> 本製品に障害が発生した場合、マニュアルなどを用いて障害の切り分け (障害の発生原因が契約対象の製品であることの確認) 作業を行ってください。また、障害対策に必要な Mist Cloud 上での出力結果および LED 表示などを適時記録してください。・<u>故障品のシステムからの切り離し</u>・<u>代替品の Mist Cloud への登録 (Claim 操作)</u>・<u>代替品のシステムへの接続</u>・<u>Mist Cloud 上での故障品と代替品の交換 (設定引継ぎ) (Replace AP 操作)</u>・<u>代替品に対する Mist Cloud からの Firmware バージョン変更 (Upgrade 操作)</u>・<u>故障品登録情報の Mist Cloud からの削除 (Release 操作)</u>・<u>機器交換後の動作確認</u> <p>※ 障害切り分けに関する補足 本保守サービスでは、お客様にて直接メーカーに対しチケットを開け、お問い合わせされた内容については、弊社保守サービスでは、介入いたしかねます。 ただし、チケットの中でメーカーからハードウェア故障であることが伝えられた場合に限り、「チケット番号」および、「ハードウェア故障と判断するメーカー見解のエビデンス」をご提供いただくことで、ハードウェア保守による機器交換対応の判断材料とさせていただきます。</p> <p>※ 故障品登録情報の削除 (Release 操作) に関する補足 故障交換後は必ず、お客様アカウントの Mist Cloud 上から故障機情報を削除してください。(削除処理が完了するまで、Mist Cloud 上での故障交換対応が完了しないため。)</p> <p>【Release 操作手順】 Mist Cloud より、Organization > Inventory ページを開き、[Access Points] タブにてリストされているデバイス一覧から目的の Juniper AP (削除対象機器) をチェックします。 (Release 操作により削除対象機器の Status は「Unassigned」となっています。)</p> <p>削除対象機器のチェックにより表示される「More」オプションから [Release] を選択し、確認メッセージに応答することで、Mist Cloud から情報が削除されます。</p> <p>※ 機器交換後の故障品に関する補足 ご返送いただいた故障品について、故障品の受領をもってハードウェア保守対応は完了となります。本保守サービスにおいて、交換後の故障品に対するハードウェア調査は行いません。 なお、ご返送いただいた故障品は、弊社が任意に処分することができるものとします。 この際、データ保全証明、消去証明など各種証明は行いません。</p>
-----------------------	--

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

弊社が電話、メールによる一般的な技術問い合わせへの回答、および障害切り分けのサポートを行います。お問い合わせには、Juniper 製品のシリアル番号(製造番号)が必要となります。

また、Mist Cloud に関するお問い合わせ時は、メーカーが Mist Cloud 上からお客様のアカウントを特定するために必要となる Organization ID (32 桁の 16 進数) も合わせてご連絡ください。
※ Mist Cloud の Organization > Settings ページより「Organization ID」を確認できます。

サポートの内容につきましては Juniper 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。

テクニカルサポートのお問い合わせは、[「Juniper 製品 Juniper AP シリーズテクニカルサポート依頼票」\(別紙 3\)](#) または同等の内容をメール/電話にて次の「問い合わせ先」までご連絡ください。

問い合わせ先: 日立ソリューションズ カスタマサポートセンタ
E-mail : hs-mist-user@m1a.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。

テクニカルサポート

本問い合わせ先は、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の受付専用です。ご購入前の本製品に関するお問い合わせ、保守サービスの仕様、契約内容のご確認、契約の更新などにつきましては、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にご連絡ください。

対応時間帯は、「国民の祝日に関する法律」に定める休日および弊社の定める休日を除く月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時までとします。

ただし E-mail および電話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、弊社対応時間外の場合は翌営業日の対応とします。

※「弊社の定める休日」は弊社サポートサイトに掲載しています以下の URL にアクセスし、画面右側メニューの「営業日カレンダー」をクリックしてください。

<https://csps.hitachi-solutions.co.jp/juniper/>

(1) 仕様に関する問い合わせ対応

Juniper 製品の仕様についてのご質問に回答します。

本問い合わせにつきまして弊社からの回答をご提出することにより、完了とさせていただきます。

(2) 問題点解決支援対応

システム運用時に本製品に関する障害が発生した場合、問題解決の支援をいたします。

本問い合わせにつきましては、次のいずれかの時点で回答をご提出することにより、完了とさせていただきます。

- 障害が回復し、不具合の個所が特定できたとき
- Juniper 製品の不具合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、問い合わせの内容により、お客様から情報およびお客様のご資産をご提供いただくことがあります。

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

テクニカルサポート

■テクニカルサポートの注意事項

・テクニカルサポートを提供するにあたり、メーカーが Mist Cloud 上のお客様サイトを参照することで、問題解決を行います。そのため、Mist Cloud より、Organization > Settings ページを開き、Support Access 項目の下記オプションが設定されていることをご確認ください。

Allow Mist Support Team to access your Mist Organization

※ 弊社サポートから Mist Cloud 上のお客様アカウントにアクセスすることはございません。
(あくまでもメーカー特権でのアクセス対応となります。)

・Juniper Mist 製品のサブスクリプションライセンスには、メーカー保守サポートの権利が含まれていません。本保守サポートサービス対象外の機能に関しましても、お客様が Mist Cloud の「Support Tickets」ページから直接[Create Ticket]操作を行うことで、メーカーに対し英語にて直接問い合わせ可能です。

ただし、弊社保守対象・対象外に関わらず、お客様が Mist Cloud 上から直接メーカーサポートに、お問い合わせされた内容については、弊社保守サービスでは、介入いたしかねます。

・他ベンダ製品でサポートが終了している製品と組み合わせて Juniper 製品をご使用の場合、問題調査や動作検証が制限されるため弊社が蓄積した技術情報のみで対応させていただきます。また、問題解決にあたり、動作検証が必要な場合は、お客様にご協力をいただけるものとします。

■以下は、本サービスには含まれておりません。

・Mist Cloud 上の開発中の機能([BETA]表示の機能)に対するサポート

・Mist Cloud 連携における API に関するサポート

・導入の支援、コンサルテーション

・お客様環境での作業（お客様環境へのアクセス、設定変更、データの取り出し等）

・本製品の利用環境に起因する問題、お客様が所有する他製品の問題解決支援

■ファイル共有に関する注意事項

情報を提供いただく方法としてメールがありますが、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、以下のいずれかの方法にて提供いただくことを予めご了承いただくものとします。

・5MB 以下になるように添付ファイルを分割して送信

・弊社提供のオンラインストレージサービスを経由して送付

パスワード付き ZIP ファイル添付メール(通称 PPAP)の受信制限を行っています。

パスワード付き ZIP ファイルを添付された場合は、メールの受信が行えません。

弊社へのお問い合わせ時、パスワード付き、または暗号化されたファイルの送信が必要な場合は、メール添付ではなく、お客様ご利用のストレージで共有いただくか、弊社までファイル共有が必要な旨のご連絡をお願いいたします。

弊社までご連絡いただきましたら、ファイルアップロード用のストレージをご案内いたします。

(重要)ZIP ファイルが添付されたお問い合わせメールの受信制限に関するお知らせ

<https://csps.hitachi-solutions.co.jp/juniper/info/oshirase20211118.pdf>

弊社にてご用意可能なファイル共有ストレージは、以下の URL にて提供されるサービスを使用します。ファイル共有ストレージにアクセスが可能かどうか事前にご確認ください。

<https://www.hiqzen.jp/>

※ 実際の URL は <https://www.hiqzen.jp/public/~> (「~」部分は対応ごとに可変)となります。

※ ファイル共有用のストレージにアクセスできない場合、お客様にてファイル共有用のストレージをご用意いただき、アクセス方法含め、弊社担当者にお伝えください。

3 拡張保守サービスの詳細

初年度より有償で提供されます。
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要条件となります。
拡張サービスではオンサイトによるハードウェアの代替品との交換を行います。
サービス提供時間に応じて2通りあります。

●サービス内容

ハードウェア保守
(オンサイト保守)

設定回復
+
Firmware 回復

本製品にハードウェア障害が発生した場合には、お客様からのご連絡により、お客様先にお伺いし、障害機の修理をお客様先で行います。

■保守対象環境前提条件

本製品の拡張保守サービスはご使用環境が、下記条件を満たしていることを前提としています。
この条件を満たさない環境では、本拡張保守サービスのご提供はできないことにご注意ください。

・ZTP (Zero Touch Provisioning) により Mist Cloud に接続できる環境であること。

- ※ 現在ご使用の機器に接続されている UTP ケーブル (PoE による電力供給) を、機器交換用の代替機 (工場出荷状態) に接続することで、ZTP により、DHCP でのアドレス設定、DNS 解決、インターネット接続 (Proxy を介さずに直接 Mist Cloud に接続)、および、NTP による時刻同期が行える環境を前提としています。
- ※ 本要件を満たさない環境におきましては、オンサイト保守サービスはご使用いただけません。別途、基本保守サービスのハードウェア保守 (先出しセンドバック) による機器交換をご検討ください。

■サービス詳細

本製品に障害が発生した場合は、お客様にて障害の切り分けを実施したのち、ハードウェアに起因していることを確認いただいた後、次の「問い合わせ先」までご連絡ください。

障害連絡先: 日立ソリューションズ カスタマサポートセンタ
E-mail : hs-mist-user@m1a.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。

コールの受け付け時間は、24 時間 365 日です。作業実施時間は、サービスメニューにより異なります。

・月～金曜日 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(12/31～1/3)を除く)

・24 時間 365 日

本サービスではハードウェア障害に関するサービスのみを提供します。ソフトウェアおよび各種設定に関するお問い合わせは基本保守にて対応します。

保守員の作業は、保守サービスメニューの作業実施時間内で行います。保守員の作業には、次のような作業を含みます。

- ・代替品の準備作業
- ・機器設置場所への移動
- ・機器設置場所での機器交換作業
- ・Mist Cloud による機器交換に関する操作 (設定回復、Firmware 回復等)
- ・機器交換後のお客様確認中の保守員待機

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

ご連絡いただいた時刻、本製品の設置場所等の条件によっては、ご希望の日時での作業に対応できない場合があることをご了承ください。また、月～金曜日 9 時～17 時の保守サービスメニューにつきましては、サービスの提供時間内にご連絡をいただいた場合でも、当日のサービス提供時間を超過しての対応はできません。この場合、翌営業日以降に引き続き対応いたしますが、機器設置場所での作業を 9 時から開始できない場合があることをご了承ください。

また、月～金曜日 9 時～17 時の保守サービスメニューにつきましては、サービスの提供時間内にご連絡をいただいた場合でも、当日のサービス提供時間を超過しての対応はできません。この場合、翌営業日以降に引き続き対応いたしますが、機器設置場所での作業を 9 時から開始できない場合があることをご了承ください。

なお、島嶼などサービス拠点からの交通条件によっては、お客様先にお伺いするまでに時間を要する場合があります。

※ 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。

※ 代替品は、原則、同一モデルのハードウェアをご提供いたしますが、**製品形名、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、メーカからのハードウェア供給の状況により、機能・性能が同等の製品を代替品としてご提供する場合があることを予め、ご了承ください。

障害機の修理を行う場合、お客様の業務に与える影響を極力最小限にするため、お客様とご相談の上、その状況に応じた修理・機器の交換を行います。作業実施報告が必要な場合は弊社規定の報告書で報告します。

- 1) 障害が発生した場合、そのシステムで許される限り障害のある本製品を切り離し、システムの稼働中に本製品の修理を行います。
- 2) 本製品のご利用状況によっては、稼働の情報及び運用の情報を入手し、システムの稼働終了後又は影響の少ない時間帯において障害機の修理を行う場合があります。
- 3) 障害機の修理を行う上で、障害のある本製品の障害状態について弊社から問い合わせを行う場合がありますので、その際には障害内容についてお知らせください。なお、サービスの作業において必要が生じた場合には、お客様のプログラム又は記録媒体などを使用させていただくことがあります。

ハードウェア保守
(オンサイト保守)

設定回復
+

Firmware 回復

機器交換後、必要に応じて Mist Cloud から設定情報および Firmware の回復を行います。機器交換に際し、お客様ご使用の Mist Cloud にログインし、作業を行うため、Mist Cloud 上での操作に必要な下記情報を、事前にご申告をお願いします。

■機器交換に伴う Mist Cloud に関する必要情報

- Mist Cloud インスタンス名 (例. Global03)
- Mist Cloud メンテナンス用アカウント (ログイン ID / Password)
- Organization 名
- 障害機に紐づくサイト名
- 障害機の機種(型名)/シリアル番号/MAC アドレス/Firmware バージョン

Mist Cloud 上での操作は、原則、保守員による現地での作業ではなく、リモートから作業を行います。上記 Mist Cloud 上での操作に必要な情報をご提供いただけない場合、設定情報および Firmware の回復は行わないことをご了承ください。

(この場合、物理的な機器交換のみの実施となります。)

※ 物理的な機器交換とは、故障申告の Juniper AP の取り外し、代替機の取り付け(結線含む)のみを実施し、機器交換作業完了とさせていただく対応を意味します。

お客様にて Mist Cloud 上での操作(Claim / Replace AP 操作など)が完了するまでは、交換後の代替機は使用できないことにご注意ください。

•メンテナンス用のアカウントは「Super User」権限のアカウントをご提供ください。
(交換後の障害機情報削除操作のために必須)

•ご提供いただいた Mist Cloud メンテナンス用アカウントの情報は機器交換後、破棄します。弊社では情報を保持しないため、機器交換作業の都度、発行いただくことをご了承ください。

•機器交換用に作成いただいたメンテナンス用のアカウントは、機器交換後、お客様にて Mist Cloud 上からアカウントの削除 (または一時的な権限降格) を実施してください。

※ Mist Cloud 上で提供される Firmware バージョンはメーカ都合により予告なく変更される場合がございます。障害機の Firmware バージョンが Mist Cloud 上で提供されなくなっている場合、メーカ推奨の Firmware バージョンを適用し、交換作業を実施することをご了承いただけるものとします。

必要に応じ、機器交換後、お客様にて Mist Cloud 上からご希望の Firmware バージョンへ変更してください。

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

ハードウェア保守
(オンサイト保守)

設定回復
+
Firmware 回復

作業に必要な機材は、保守作業員が準備します。サービス実施の際、以下の内容は、お客様のご負担とさせていただきます。

- ・保守作業員の作業エリアの確保と提供
- ・本サービスに必要な用役費その他、電話代、電力料金等の負担

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**
本製品に障害が発生した場合、マニュアルなどを用いて障害の切り分け(障害の発生原因が契約対象の製品であることの確認)作業を行ってください。また、障害対策に必要な Mist Cloud 上での出力結果および LED 表示などを適時記録してください。
- ・**機器交換に伴う Mist Cloud に関する必要情報の申告** (詳細は前述参照)
- ・非常時の連絡先としてお客様のご担当者所属、氏名、連絡先(電話番号)の提示
- ・各装置の障害防止のために行う簡単な塵埃除去作業、清掃作業
- ・**高所(作業員の足場の高さが落差 2m 以上)での機器交換作業**
本製品を高所に設置されている場合、お客様責任にて、装置の取り外しと設置をお願いいたします。また、作業員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いたします。**
なお、脚立使用時におきましても、機器交換作業が可能な対象範囲は、装置の設置位置が、床から 3m 以下となる、天井または梁/壁などに設置されていることを前提とします。
- ・**配線設備の取り外しと設置**
保守員での作業が困難な環境(隣接機器とのケーブルに覆われ、交換対象機器に対する抜線、結線、機器取り外し、設置が困難であると保守員が判断した環境)におきましては、お客様責任で、取り外しと設置をお願いいたします。
- ・**機器交換後の動作確認**

※ 障害切り分けに関する補足

本保守サービスでは、お客様にて直接メーカーに対しチケットを開け、お問い合わせされた内容については、弊社保守サービスでは、介入いたしかねます。

ただし、チケットの中でメーカーからハードウェア故障であることが伝えられた場合に限り、「**チケット番号**」および、「**ハードウェア故障と判断するメーカー見解のエビデンス**」をご提供いただくことで、ハードウェア保守による機器交換対応の判断材料とさせていただきます。

※ 機器交換における留意事項

- ・**Mist Cloud の不備**により弊社既定の機器交換手順が適用できない場合(アクセス不可、登録/交換/削除操作不可等)、**物理的な機器交換のみ実施**し、Mist Cloud における問題の調査、対応は**基本保守の翌営業時間にてテクニカル対応を行う**ことを、ご了承いただけるものとします。

- ・**お客様から提示いただいた情報の不備**により弊社既定の機器交換手順が適用できない場合(ログインアカウントが無効、機器交換作業に必要な権限が付与されていない、ご申告の障害機が Mist Cloud 上に登録されていない、もしくはサイト割り当てがされていない等)、**物理的な交換作業のみ実施**し、Mist Cloud における操作は、**別途お客様作業**としてご対応いただくことをご了承いただけるものとします。
また、お客様作業となった場合、故障品登録情報の削除(Release 操作)を必ず実施いただけるものとします。(Release 操作の完了をもって機器交換完了となるため。)

Release 操作手順につきましては、基本保守のハードウェア保守の説明に記載の「故障品登録情報の削除(Release 操作)に関する補足」をご参照ください。

- ・**ご準備いただいた脚立について**、機器交換作業の際、**安全上の懸念があると保守員が判断した場合、交換作業をお断りさせていただく**場合がございますことを、あらかじめご了承いただけるものとします。

※ 機器交換後の故障品に関する補足

機器交換をもってハードウェア保守対応は完了となります。本保守サービスにおいて、交換後の故障品に対するハードウェア調査は行いません。

なお、ご返送いただいた故障品は、弊社が任意に処分することができるものとします。この際、**データ保全証明、消去証明など各種証明は行いません。**

別紙1 Juniper 製品のメーカーサポート終了にともなう弊社保守サービスの内容

1. メーカーのサポートポリシー

Juniper Networks, Inc. (以下 Juniper Networks 社)は、製品のサービスの終了(End of Support:以下 EOS)をアナウンスします。EOS の日はこれ以後、Juniper Networks 社が製品に対するサポートを行わないことを意味します。Juniper Networks 社が提供するサービスの内容については Juniper Networks 社のサイトをご確認ください。

Juniper Networks 社サイト (End of Life Products & Milestones)
<https://support.juniper.net/support/eol/>

2. メーカーサポート期間終了後の保守サービス

メーカーにおけるハードウェアの EOS、ソフトウェア(OS/Firmware)の EOS にもない、弊社保守サービスの内容は下記のとおりです。(メーカーが提供するクラウドサービス製品の保守サービスとなるため、弊社独自の保守サービス提供はいたしかねます。)

(1) ハードウェア保守

弊社では、メーカーにおけるハードウェアの EOS を迎えた製品に対して、一切のハードウェア保守サービスをご提供いたしかねます。

(2) テクニカルサポート

弊社では、メーカーがサポート提供を終了した製品(ハードウェア、ソフトウェア、サービス)に対して、一切のテクニカルサポートをご提供いたしかねます。

3. 保守サービスの期間

弊社が提供いたします Juniper 製品の保守サービスの期間(契約更新を含めた、契約締結可能な期間)は、原則、サブスクリプションライセンスの契約開始日より最長 5 年間、又は Juniper Networks 社が定める製品のサービス終了日(EOS)の何れか短い期日とさせていただきます。

5 年間を超えて、保守サービスの継続を希望される場合、下記ポリシーに従い別途協議するものとします。

- 製品販売終了前の場合、継続して保守サービスの更新が可能です。
- 保守サービス契約期間は最長で Juniper Networks 社が定める製品のサービス終了日(EOS)までとします。

なお、保守サービス開始日は、サブスクリプションライセンスの契約開始日とさせていただきます。製品販売終了の情報は、Juniper Networks 社のサイトをご参照ください。

Juniper Networks 社サイト (End of Life Products & Milestones)
<https://support.juniper.net/support/eol/>

別紙2 Juniper 製品 Juniper AP シリーズハードウェア保守依頼票

※ 本シートは基本保守サービスのみに使用します。

1. お客様情報

依頼日	年 月 日
機器送付先	〒 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 住所 会社名 部署名 氏名 様 TEL: <small>※ 月～金曜日(「国民の祝日に関する法律」に定める休日および年末年始(12/31～1/3)を除く)のお届けとなります。土、日、祝日のお届けを希望される場合はその旨を下記特記事項欄にご記入ください。ただし、機器の発送は本依頼票の到着より最大3営業日以内となりますので、依頼票到着日時によっては、ご希望に添えない場合がございます。</small>
ご担当者連絡先	E-mail 氏名 様 TEL: <small>※ 本ハードウェア保守依頼に関して弊社よりご連絡させていただく場合がございます。機器送付先とご担当者連絡先にて会社名が異なる場合は、氏名欄に会社名もご記入ください。</small>

2. 対象機種

機種名	製造番号 Serial#	Firmware Version	障害発生日時

障害対象機1台につき、本依頼票1枚を作成してください。

3. 障害現象

障害現象 (具体的かつ詳細に 記述してください)	
発生条件 エラー情報	該当する項目に○印をつける。 1. 発生頻度 イ. ソリッド (a. 電源 OFF,ON しても同一現象が発生する b. その他回復操作しても同一現象が発生する) ロ. インターミット (a. 1回のみ発生 b. 発生頻度 (例 1回/15分)) 2. 発生タイミング イ. 電源投入直後 (a. 即時 b. 1Hr 未満) ロ. その他 3. エラー情報 イ. 有 ロ. 無 有ならば資料添付又は記入 (エラーメッセージ、エラーコード)

4. 特記事項

【個人情報の取り扱いについて】 セキュリティサポート部 部長
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、保守サービス仕様書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。
本内容にご同意いただける場合は、以下の「同意する」にチェックを入れていただき、弊社カスタマサポート宛にメールにてご連絡願います。(同意いただけない場合は、サービスのご提供が出来ませんのでご了承願います)

同意する

別紙3 Juniper 製品 Juniper AP シリーズテクニカルサポート依頼票

※ 本シートは基本保守サービスのみに使用します。

1. お客様情報

会社名	
部署名	
ご担当者名	
ご担当者連絡先	E-mail _____ TEL: _____ ※ 原則、E-mail での対応となりますが、お問い合わせ内容が不明瞭な場合や、急ぎ確認が必要な状況においては、お電話にてご連絡させていただく場合がございます。

2. 対象機種、製品

機種名	製造番号 Serial#	Firmware Version	障害発生日時
Mist Cloud Organization ID: (32 桁の 16 進数: XXXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXXXXXXX) ※ Mist Cloud のメニューから Organization > Settings を参照し、「Organization ID」項目の「Copy to Clipboard」をクリックすることで確認およびテキストコピーが可能です。			

3. 問い合わせ内容

内容 (具体的かつ詳細に記述してください)	※ サイトに依存する事象の場合 Site ID (32 桁の 16 進数)もご記入ください。 (Organization > Site Configuration より対象の Site の詳細を表示することで確認可能)
発生条件 エラー情報	障害が発生した環境、障害発生時の操作内容などをご記入ください。

4. 特記事項

【個人情報の取り扱いについて】

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、保守サービス仕様書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。
本内容にご同意いただける場合は、以下の「同意する」にチェックを入れていただき、弊社カスタマサポート宛にメールにてご連絡願います。(同意いただけない場合は、サービスのご提供が出来ませんのでご了承願います)

セキュリティサポート部 部長

同意する