

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

[ 2023/06 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 .....	10
3 拡張保守サービスの詳細 .....	13
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	
別紙2 Juniper製品ハードウェア保守依頼票	
別紙3 Juniper製品テクニカルサポート依頼票	
別紙4 Juniper製品OSファイル提供依頼票	
別紙5 冗長構成パラメータシート	
別紙6 LTEモジュールのプロファイル情報	

※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 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、本約款に基づく契約を以下「本契約」といいます。

（目的）

**第1条** 甲は、本約款に基づく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、別に定める「保守サポートサービス仕様書（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、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。）に本約款又はサービス仕様書の条項と矛盾する定めがある場合は、本約款、サービス仕様書、利用許諾条件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** 本約款に基づく保守サービスの甲への提供期間は、甲乙間で別に締結する保守サービスに関する契約の期間とします。

2. 甲が乙と契約できる保守サービスの期間は、契約更新を含め、次の各号に定める期限までとします。
  - (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の何れか短い期日
  - (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** 下記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) 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) 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、乙の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た場合、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保守サービスを行う場合、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** 本製品の障害発生時に、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. 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** 乙は、保守サービスの成果及び参考資料等の提供時において、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日本国における特許権、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。）を侵害していないことを保証します。ただし、当該提供物等を提供した当事者の責に帰することができない事由による場合はこの限りではありません。

2. 甲及び乙は、前項に定める保証に違反し、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。
3. 提供物等の提供を受けた当事者と第三者との間に本条第1項に定める保証に係る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、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7条（甲の責任）、第10条（旧部品・障害機の取扱い）、第13条（知的財産権）、第16条（秘密保持）、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25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。

(契約期間)

- 第22条** 本契約は、甲乙間で別に締結する保守サービスに関する契約の効力発生日から保守サービスの提供期間満了までとします。

(契約の終了)

- 第23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24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25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合意管轄裁判所として処理するものとします。

(協議)

- 第26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、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。その情報を弊社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、本書でご案内された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。

**情報をご提供いただく迄はサービスを提供できない場合があることをご了承願います。**

### ● 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: 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。**

#### (3) 機器の設定情報

影響のあるサービス: 拡張保守サービス

内容: 障害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、障害の発生している現地で保守作業員がハードウェアの交換時に設定情報を投入します。その際に、ご使用の OS バージョンでバックアップされた設定情報が必要となります。

(ハードウェアの交換に際し、事前に設定情報を投入した代替機を持ち込む場合がございます。)

なお、お客様の設定情報はメールでの受け取りとなります。メールでのご提供が困難な場合、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。

#### (4) 冗長構成パラメータシート(別紙 5)

影響のあるサービス: 拡張保守サービス

内容: 冗長構成時(chassis cluster 使用時)にお客様の設定を回復するため、事前に冗長構成のパラメータを記載して保存していただくシートです。

**※本シートは設定情報と合わせ、ご提供いただくため、冗長構成使用時は設定情報と共に管理してください。**

理由: 拡張保守サービスでは、障害の発生している現地で保守作業員がハードウェアの交換時に設定情報を投入します。冗長構成時は、設定情報を投入する前に冗長構成のパラメータを投入する必要があります。

(ハードウェアの交換に際し、事前に冗長構成のパラメータおよび設定情報を投入した代替機を持ち込む場合がございます。)

影響: お客様の設定情報の投入ができません。

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

この仕様書は Juniper Networks, Inc. 製品(以下 Juniper 製品) SRX シリーズ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。

販売パートナー様にて保守契約をご提供の場合は、そちらが優先されますので、販売パートナー様にご確認ください。

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://csp.hitachi-solutions.co.jp/juniper/>

#### 1.1 ハードウェア製品

ハードウェア製品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	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)  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
	テクニカルサポート ソフトウェア保守	
拡張保守サービス	ハードウェア保守 (オンサイト保守)	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)
	設定情報+OS 回復 (ライセンスの回復含む)※注	月～金曜日 9時～21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
基本保守サービスを含む拡張保守サービス (3年パック)	基本保守サービス+拡張保守サービス ※ 初年度からのみ適用が可能 ※ 契約期間は3年間	

#### ● 注意事項

- (1) お客様の UTM ライセンス(AV, AppSecure, IDP, WF & Anti-Spam 等)の有効期限が切れている場合、代替品に対するライセンスは発行できません。その場合、設定情報の回復ができないことがありますので回復できない各種設定の回復はお客様の作業とさせていただきます。
- (2) Juniper Networks, Inc. のライセンス発行システムにおいてシステム障害等の不測の事態が発生した場合は各種ライセンス(UTM ライセンス、DynamicVPN ライセンス等)を発行することができません。機器交換時にライセンスの回復(ライセンスのインストール)を必要とする環境では設定情報の回復ができない場合があることを、予めご了承ください。ライセンスは後日弊社よりお送りします。ライセンスの回復、各種設定情報の回復はお客様の作業とさせていただきます。
- (3) 本サービスではお客様指定バージョンの OS 回復および設定情報ファイルからの設定情報回復のみを行います。機器内に保有される、その他情報(各種ログ、バックアップ用の OS、JUNOScript、レスキューコンフィグ、バックアップコンフィグ)等、及び LTE モジュールのプロファイル情報の回復は行いません。
- (4) お客様の設定情報を回復した時点の情報をもとにレスキューコンフィグを新しく設定します。(レスキューコンフィグとは設定ミス等の緊急時に設定情報を戻すことができるコンフィグです。)
- (5) SRX5XXX シリーズの拡張保守サービスではシャーシ交換に関する作業はサービス対象外となります。シャーシ交換を含むサービスをご希望の場合は別途個別での調整が必要となります。
- (6) LTE モジュールではモジュールのみ交換の対象となります。SIM カード、SIM カードアダプタ、SIM スロットカバー、アンテナにつきましては交換の対象外となります。
- (7) 契約期間は1年単位です。起算日は弊社からの出荷日です。
- (8) 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。
- (9) 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。

- (10) 障害があった場合、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。
- (11) 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、ご了承くださいるものとします。
- (12) 障害が本製品の OS 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、OS のバージョンアップで対策することがあります。
- (13) ご使用の機種、製造番号によっては、動作する OS にバージョンの制限があることを予め、ご了承くださいるものとします。
- (14) 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。  
(弊社にて提供していない OS バージョンの使用や Juniper 製品以外の機器への対向による VPN 接続 (Dynamic VPN は除く)、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、いずれの責にも帰す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。
- (15) 機器同梱品以外の電源ケーブル利用時の保守サポートサービスは以下の対応となります。  
(冗長電源用など本体または電源モジュールと同時に購入したメーカ純正の電源ケーブルは機器同梱品と同じ扱いのため本注意事項は非該当)
- ・200V 電源環境で機器の利用を希望される場合は、当社から別途提示する電源ケーブルの仕様を満たすケーブルをお客様で用意いただき、ご利用いただくものとします (200V 電源環境で機器同梱の電源ケーブルは利用できません)。なお、ご利用のモデル、環境によっては、当社から電源ケーブルの仕様をご提示できない場合があります。
  - ・保守サービスにおけるハードウェア保守では、200V 電源用の電源ケーブルは提供致しません。
  - ・200V 電源用の電源ケーブルを利用されている場合、拡張保守サービスにおける当社への障害連絡、また、機器交換の依頼を頂く場合は、200V 電源用の電源ケーブルを使用されている旨の申告をいただけるものとします。  
ご申告いただけなかった場合は、機器交換を行えない場合があります。
  - ・200V 電源用の電源ケーブルを利用されている場合、拡張保守サービスにおける機器交換作業では、同電源ケーブルの交換 (結線・抜線) 作業はお客様で実施いただくものとします。
  - ・機器同梱品以外の電源ケーブルの利用に起因した損害 (当社から提示した電源ケーブル仕様に基づきお客様が用意した電源ケーブル含む) については、いかなる理由であっても当社は一切の責任を受けないものとします。
- ※ 製品本体側のコネクタ形状が C20 (IEC 60320) のモデル (SRX3XXX シリーズおよび SRX5XXX シリーズ) はメーカ純正の 200V 電源用の電源ケーブルが提供されています。メーカ純正の電源ケーブル使用時は、上記 200V 電源に関する注意事項は該当しません。
- (16) DC 電源モデルは当社から電源ケーブルを提供することはございません。よって DC 電源モデルにおける電源ケーブル起因のトラブルにつきましては保守サービスが受けられないことがあります。また、基本保守、拡張保守における機器交換時にも上記電源ケーブルの交換は致しかねます。
- (17) SIM カードに関するお問い合わせはテクニカルサポートのサービス対象外となります。
- (18) 弊社が Sky Advanced Threat Prevention (以後、Sky-ATP) にログインしての作業は実施致しかねます。
- (19) Sky-ATP は、予告なく機能の追加や削除、仕様変更、一時的を含めた提供中止がなされることがあります。
- (20) Sky-ATP の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。
- (21) Sky-ATP に登録している機器を交換する際、事前に Sky-ATP との接続性をご確認願います。  
確認していない場合、交換後に接続できなくなった原因調査を行えないことがあります。
- (22) Sky-ATP の誤検知調査について、弊社による調査実施はサービス対象外となります。  
Sky-ATP 上にて誤検知の報告を行うことで、メーカにて調査を実施します。ただし、調査の結果、誤検知の判定を変えることはありません。許可するためには手動で許可設定を追加する必要があります。
- (23) Sky-ATP 上に保存されたデータ (統計情報等) について、データの保存を保証しておりません。このため、障害に備えてデータはお客様にて管理してください。
- (24) Sky-ATP ライセンスは機器交換に伴うライセンスの移行後、ライセンスが有効となるまでに最大 24 時間要します。その間、Sky-ATP 機能を使用できない場合があることを予めご了承くださいるものとします。
- (25) Sky-ATP の利用によってお客様に生じた損害、不利益について、弊社は一切の責任を負いません。

## 1.2 ソフトウェア製品

以下のソフトウェア製品保守サービスメニューは、基本保守サービスのみです。

対象製品は以下となります。

- ・Juniper 製品仮想ファイアウォール(vSRX)製品

表 2 ソフトウェア製品保守サービスメニュー

サービス区分	サービス内容	
基本保守サービス	テクニカルサポート  ソフトウェア保守	・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)および弊社規定の休日を除く)  ただし電話、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、弊社営業時間外の場合は翌営業日に対応いたします

### ● 注意事項

- (1) ご利用の vSRX および UTM ライセンス(AV, AppSecure, IDP, WF & Anti-Spam 等)の有効期限が切れている場合、保守サポートサービスを提供できない場合があります。
- (2) Juniper Networks, Inc. のライセンス発行システムにおいてシステム障害等の不測の事態が発生した場合は各種ライセンス(vSRX ライセンス、UTM ライセンス等)を発行することができません。お客様のハードウェア変更に伴うライセンスの移行、回復等(ライセンスのインストール)を必要とする環境では設定情報の回復ができない場合があることを、予めご了承ください。ライセンスは後日弊社よりお送りします。ライセンスの回復、各種設定情報の回復はお客様の作業とさせていただきます。
- (3) 契約期間は1年単位です。起算日は弊社からの出荷日です。
- (4) 障害が本製品の OS 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、OS のバージョンアップで対策することがあります。
- (5) ソフトウェア製品がハイパーバイザの問題であるかの切り分けはお客様作業となります。ハイパーバイザ側の問題である場合、弊社ではテクニカルサポートを提供しません。
- (6) 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。  
(弊社にて提供していないバージョンの OS の使用や Juniper 製品以外の機器への対向による VPN 接続、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、いずれの責にも帰す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、テクニカルサポート、ソフトウェア保守が提供されます。  
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製品のメーカー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

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「問合せ先」までご連絡ください。  
その際、「[Juniper製品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 : junos-user@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。

代替品が到着後、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。

- ※ 故障品を送付していただく際、製品に登録されていますユーザ ID、パスワードはデフォルトの状態に戻してから送付してください。
- ※ 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。また代替品の OS バージョンは故障品とは異なることがあります。

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。

#### 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、「障害切り分け手順書」、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、障害対策に必要なログ、コンソールへの出力、LED 表示などを適時記録してください。「障害切り分け手順書」につきましては弊社サポートサイトにある手順書をご参照ください。

##### ・設定情報のバックアップと回復

予め障害に備えて、本製品の設定情報のバックアップを行ってください。設定情報のバックアップと回復手順につきましては、弊社サポートサイトにある手順書もしくはマニュアルをご参照ください。

##### ・故障品のシステムからの切り離し

##### ・OS の適用バージョンへの復旧

##### ・代替品のシステムへの復旧

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

ハードウェア保守	<p>・管理装置との再連携 装置交換後は管理装置と再接続と同期確認を行ってください。 ※管理装置とは Network and Security Manager / Junos Space を指します</p> <p>・一部の製品では代替品が部品(電源ユニット, インタフェースボード等)となります。お客様にて部品の交換を行ってください。</p> <p>・機器交換後の動作確認</p> <p>・各種ライセンスのインストール ※Sky-ATP は対象外(ライセンスのインストール不要)</p> <p>・AV パターンファイルの更新, AppSecure / IDP シグネチャファイルの入手およびインストール ※AppSecure / IDP シグネチャファイルは提供時点における最新のものとします。</p> <p>・LTE モジュール交換にともなう, SIM カード取り外しと差し込み, プロファイル設定 LTE モジュールはホットスワップ非対応となります。 ※故障品を送付していただく際, SIM カードは必ず取り外し, お客様にて管理をお願い致します。</p>
テクニカルサポート	<p>弊社が電話、メールによる一般的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、製品に同梱されている保守サービス用ユーザ ID 又は Juniper 製品のシリアル番号(製造番号)が必要となります。</p> <p>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。<u>また、導入の支援、コンサルテーション、お客様先での問題調査を含みません。(別途有償にて対応させていただきます。)</u></p> <p>(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は、<a href="#">「Juniper製品 テクニカルサポート依頼票」(別紙3)</a>または同等の内容をメール/電話にてご連絡いただき、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。</p> <p>(2) 問題点解決支援対応 システム運用時に Juniper 製品に関する障害が発生した場合、<a href="#">「Juniper製品 テクニカルサポート依頼票」(別紙3)</a>または同等の内容をメール/電話にてご連絡いただくことにより、問題解決の支援を実施します。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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 障害が回復し、不具合の個所が特定できたとき</li> <li>● Juniper 製品の不具合でないことが判明したとき</li> <li>● 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</li> <li>● その他、お客様との合意により完了と認められたとき</li> </ul> <p>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していただくことがあります。</p> <p>(3) 技術情報の提供 弊社サポートサイトにて技術情報を提供しています。 <a href="https://csps.hitachi-solutions.co.jp/juniper/">https://csps.hitachi-solutions.co.jp/juniper/</a> サポートサイトから各機種専用ページにログインする際に製品に同梱されている保守サービス用ユーザ ID とパスワードが必要です。</p> <p>テクニカルサポートへのお問い合わせは次の「問合せ先」までご連絡ください。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>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 : junos-user@hitachi-solutions.com 電話 : 050-3786-6422</p> <p>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。</p> </div> <p>本問合せ先は、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。</p> <p>対応時間帯は、基本保守サービスのハードウェア保守と同じとします。</p>

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

テクニカルサポート	<p>情報を提供頂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くださいものとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・5MB 以下になるように添付ファイルを分割して送信</li> <li>・媒体 (CD-ROM) 等にて送付</li> <li>・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</li> </ul>
ソフトウェア保守	<p>ソフトウェア (OS) の新リリースを提供いたします。 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 (<a href="https://csps.hitachi-solutions.co.jp/juniper/">https://csps.hitachi-solutions.co.jp/juniper/</a>) にて公開いたします。 (弊社サポートサイトへのログインには製品に同梱されている保守サービス用ユーザ ID とパスワードが必要です。)</p> <p>OS の提供依頼は「<a href="#">Juniper製品OSファイル提供依頼票</a>」(別紙4)をご記入の上、弊社カスタマサポートセンタまでメールにてお送りください(依頼票と同等の内容をメールにてご連絡いただくことでも対応可能です)。</p> <p>弊社カスタマサポートセンタより、オンラインストレージサービスを経由して OS ファイルを提供いたします (24 時間・365 日対応)。 なお、OS のファイルサイズがオンラインストレージサービス提供に適さないと判断した場合においてのみ、媒体での送付を行います。 媒体での送付の場合、依頼票の到着より、最大 5 営業日以内に出荷します。 製品へのインストールおよび設定等の作業はお客様の作業となります。</p> <p>※ OS については当該機で動作する最新バージョンに重点をおいて評価、サポートを実施しております。このため適切なサポートを受けるためにも、適宜 OS のバージョンアップをお願いします。また、障害の回避策として OS のバージョンアップをお願いすることがあります。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>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 : <a href="mailto:junos-user@hitachi-solutions.com">junos-user@hitachi-solutions.com</a> 電話 : 050-3786-6422</p> <p>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。</p> </div> <p><b>OS バージョンアップ時の注意事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設定情報のバックアップと回復 OS のバージョンアップを行いますと本製品に設定済みの各定義情報が保存されない場合があります。バージョンアップを行う前に必ず本製品の設定情報のバックアップを行ってください。設定情報のバックアップと回復手順につきましては、弊社サポートサイトにある手順書をご参照ください。</li> <li>・使用許諾契約書、輸出管理上の注意事項 製品のご利用にあたって、使用許諾契約書を再度ご確認ください。 本製品は U. S. Export Administration Act of 1979(その改訂を含む。)で規定する Export Administration Regulations に定める輸出規制品に該当します。本製品の輸出にあたる行為はしてはならないものとします。日本国外からのダウンロードも本製品の輸出にあたり、してはならないものとします。</li> </ul>
ライセンスに関する注意事項	<p>お客様の UTM ライセンス(AV, AppSecure, IDP, WF &amp; Anti-Spam 等)の有効期限が切れている場合、代替品に対するライセンスは発行できません。</p> <p>お客様の vSRX のライセンス有効期限が切れている場合、代替品に対するライセンスは発行できません。</p>

### 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3通りあります。

#### ● サービス内容

<p>ハードウェア保守 (オンサイト保守)</p> <p>設定情報 + OS 回復</p>	<p>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。</p> <p>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「障害連絡先」までご連絡ください。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>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 : junos-user@hitachi-solutions.com 電話 : 050-3786-6422</p><p>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。</p></div> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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)</li><li>・月～金曜日 9時～21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)</li><li>・24時間365日</li></ul> <p>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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・代替品の準備作業(OS回復、設定情報回復等)</li><li>・機器設置場所への移動</li><li>・機器設置場所での機器交換作業</li><li>・機器交換後のお客様確認中の保守員待機</li></ul> <p><b><u>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</u></b>ことをご了承ください。また、月～金曜日 9時～17時および月～金曜日 9時～21時の保守サービスメニューにつきましては、<b><u>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</u></b>。この場合、翌営業日以降に引き続き対応いたしますが、<b><u>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</u></b>ことをご了承ください。</p> <p>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。</p> <p>※ 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。 ※ SRX5XXX シリーズの拡張保守サービスではシャーシ交換に関する作業はサービス対象外となります。シャーシ交換を含むサービスをご希望の場合は別途個別での調整が必要となります。</p> <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ol>
---	---

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

機器交換後、必要に応じて OS、ライセンス(Sky-ATP はライセンスのインストール不要)、設定情報の回復および IDP シグネチャファイルのインストールを行います。設定情報ファイルの提供、バックアップを取得した OS バージョンの申告をお願いします。

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、「障害切り分け手順書」、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、障害対策に必要なログ、コンソールへの出力、LED 表示などを適時記録してください。「障害切り分け手順書」につきましては弊社サポートサイトにある手順書をご参照ください。

・**設定情報のバックアップ**

予め障害に備えて、本製品の設定情報のバックアップを行ってください。設定情報のバックアップにつきましては弊社サポートサイトにある手順書をご参照ください。

・**設定情報ファイルの提供および設定情報ファイル取得時の OS のバージョンの申告**

・**冗長構成パラメータシートの提供(別紙 5)**

冗長構成(chassis cluster)の場合には、冗長構成パラメータシートに記載している情報が必要となります。本シートをいただけない場合は設定回復ができませんのでご注意ください。本シートの作成手順につきましては、弊社サポートサイトにある手順書をご参照ください。

・**OS の適用バージョンの指定**

・ネットワーク構成情報の提供(ハードウェア構成、ネットワークアドレス等)

・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

・装置を稼働させるために必要な電源の投入及び使用後の電源切断作業

・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(作業者の足場の高さが落差 2m 以上)での装置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致します。また、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、立脚が必要な場合、お客様にて準備をお願い致します。

・配線設備の取り外しと設置

本製品とネットワークに接続されている配線設備につきましては、お客様責任で、取り外しと設置をお願い致します。

・機器交換後の動作確認

・証明書(Certificate)の再インストール作業

・お客様にて用意した 200V 対応の電源ケーブルの交換(結線・抜線)作業

・DC 電源モデルにおける電源ケーブルの交換(結線・抜線)作業

・**AV パターンファイルの更新**

・LTE モジュール交換にともなう、SIM カードの取り外しと差し込み、プロファイル設定  
LTE モジュールはホットスワップ非対応となります。

※取り外した SIM カードは必ずお客様にて管理をお願い致します。

・Sky-ATP にログインしての作業

・Sky-ATP ご利用機器における Disenroll、及び Enroll 作業

・機器交換後の Sky-ATP との接続性確認作業

※お客様に指示していただく OS のバージョンは弊社出荷実績のあるバージョンのみとさせていただきます。

※お客様の設定情報を回復した時点の情報をもとにレスキューコンフィグを新しく設定します。(レスキューコンフィグとは設定ミス等の緊急時に設定情報を戻すことのできるコンフィグです。)

※本サービスではお客様指定バージョンの OS 回復および設定情報ファイルからの設定情報回復のみを行います。機器内に保有される、その他情報(各種ログ、バックアップ用の OS、JUNOScript、レスキューコンフィグ、バックアップコンフィグ)等の回復は行いません。

※IDP シグネチャファイルは提供時点での最新のものととなります。それ以外の

シグネチャファイルをご使用される場合、インストール作業はお客様の作業とさせていただきます。

ハードウェア保守  
(オンサイト保守)

設定情報  
+  
OS 回復

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

ライセンスに関する注 意事項	<p>お客様の UTM ライセンス (AV, AppSecure, IDP, WF &amp; Anti-Spam 等) の有効期限が切れている場合、代替品に対するライセンスは発行できません。その場合、設定情報の回復ができないことがありますので回復できない各種設定の回復はお客様の作業とさせていただきます。</p> <p>Juniper Networks, Inc. のライセンス発行システムにおいてシステム障害等の不測の事態が発生した場合は各種ライセンス (UTM ライセンス、DynamicVPN ライセンス等) を発行することができません。</p> <p>機器交換時にライセンスの回復 (ライセンスのインストール) を必要とする環境では設定情報の回復ができない場合があることを、予めご了承ください。ライセンスは後日弊社よりお送りします。</p> <p>ライセンスの回復、各種設定情報の回復はお客様の作業とさせていただきます。</p>
-------------------	---

## 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. 保守サービスの内容

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。

なお、Juniper Networks 社のサイトへのリンクは弊社サポートサイトにも掲載しておりますので、弊社サポートサイトのトップページの「End of Service について」をご参照ください。

弊社サポートサイト

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

Juniper Networks 社の提供するサービス内容を受けて、弊社の提供するサービスの内容は下記のとおりです。

#### 弊社が提供するサービスの内容:

メーカーにおけるハードウェアの EOS、ソフトウェア(OS)の EOE(End of Engineering Support:以下 EOE)及び EOS(End of Support:以下ソフトウェアの EOS)にともない弊社保守サービスは下記内容でサービス提供いたします。

※ 弊社が提供いたします Juniper 製品の保守サービスは、原則、Juniper Networks 社のハードウェアの EOS、ソフトウェアの EOE、EOS までのご提供となります。

本事項は、この期間を超えて事前に契約を行った保守締結済みのお客様に対する、弊社保守サービスの対応内容を記載しています。(Juniper Networks 社のハードウェアの EOS、ソフトウェアの EOS を超えた製品における、保守契約更新を受けるための条件ではございません。)

※ ハードウェア製品においては、ハードウェアの EOS に関わらず、搭載可能なソフトウェア(OS)の EOE、EOS を超えてのご使用时、弊社保守サービスの提供内容は、下記テクニカルサポート、ソフトウェア(OS)保守の対応に準じます。

#### (1) ハードウェア保守

ハードウェアの EOS にかかわらず、弊社で在庫を持ちハードウェア保守(障害発生時の機器交換)を行います。ただし後継機種で対応させていただくことがあります。(場合により、弊社指定の後継機種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、予めご了承ください。)上記はハードウェア保守をご契約いただいたお客様を対象としたサービスとなります。

#### (2) テクニカルサポート

ソフトウェアの EOS まで: Juniper Networks 社の提供するテクニカルサポートを受けてサポートを実施します。  
ソフトウェアの EOS 以降: Juniper Networks 社がテクニカルサポートを提供しないため、弊社のノウハウを元にサポートを実施します。回避策を中心に情報提供を行います。

#### (3) ソフトウェア(OS) 保守

ソフトウェアの EOS まで: Juniper Networks 社よりソフトウェア(OS)がリリースされた場合は、弊社で評価を実施した後にご提供します。

ソフトウェアの EOS 以降: 既存リリース(弊社評価済みのソフトウェア)及び EOS を迎えていない上位バージョンのみ提供します。

### 2. 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、製品出荷日より 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、保守サポート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。
- 製品販売終了後かつ、ハードウェア保守の継続を希望される場合、保守サポートサービス契約期間満了の 30 日前までに保守契約更新手続の発注を実施いただけるものとします。
- 保守サポートサービス契約期間満了後に継続を希望された場合(適及契約含む)、テクニカルサポート / ソフトウェア保守のみの提供となることを、ご承諾いただけるものとします。
- 保守サポート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、製品出荷日とさせていただきます。製品販売終了の情報は、弊社サポートサイトのトップページの「End of Service について」をご参照ください。

弊社サポートサイト

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



### 別紙3 Juniper 製品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を使用します。

#### 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: _____ <small>※ 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。</small>

#### 2. 対象機種、製品

機種名	製造番号 Serial#	OS Version	障害発生日時

#### 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)	
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】** 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4 Juniper 製品 OS ファイル提供依頼票

※ 本シートは基本保守サービスのみを使用します。

### 1. お客様情報

依頼日	年 月 日
ソフトウェア (OS) 送付先 ※ オンラインストレージサービスでの提供においては送付先の記入は不要です。 ※ OS のファイルサイズがオンラインストレージサービス提供に適さないと判断した場合においてのみ、媒体での送付を行います。	〒□□□ - □□□□ 住所 ..... 会社名 ..... 部署名 ..... 氏名 ..... 様 TEL: .....
ご担当者連絡先	E-mail ..... 氏名 ..... 様 TEL: .....

※ 媒体による提供の場合、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、ソフトウェア (OS) の発送は本依頼票の到着より最大 5 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。

※ 本 OS バージョンアップ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。  
ソフトウェア (OS) 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。

### 2. 対象機種

機種名	製造番号 Serial#	現行の OS Version	ご希望の OS Version

対象機 1 台につき、本依頼票 1 枚を作成してください。

なお、ご提供可能な OS Version につきましては弊社サポートサイトをご参照ください。

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

### 3. 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5 冗長構成パラメータシート

### (1) はじめに

本シートは Juniper Networks, Inc. 製品 SRX シリーズにおける冗長構成時(chassis cluster 使用時)のハードウェア交換作業時のみに使用します。  
拡張保守サービス時に設定回復作業を実施する際に必須となり、ご記入がない場合、設定回復作業を行うことができません。その場合は機器の交換のみの対応となり、設定回復作業はお客様で行っていただくこととなります。ご協力をお願い致します。  
その他条件等につきましては保守サポートサービス仕様書に準ずるものとします。  
本シートへの記載方法につきましては、弊社サポートサイトにある手順書をご参照ください。

### (2) 構成情報

本シートでは、冗長構成設定時に必要となる情報について記載しております。  
機器交換依頼時に設定情報と合わせ、本シートを弊社サポート窓口にご提供ください。

・機器の型番(SRX1500/SRX4200)等

---

・機器のシリアル番号(製造番号)  
[node0]

---

[node1]

---

項番	項目	設定値		備考
1	OS バージョン			正系/副系で OS バージョンは一致します。
2	Cluster 番号			正系/副系で Cluster 番号は一致します。
3	node 番号 ※	正系	node0    node1	該当する node 番号に○を記入してください。
		副系	node0    node1	

※ 故障申告機器(交換対象の機器)の node 番号および「Redundancy group: 0」の状態(正系[Primary] / 副系[Secondary])を確認し、該当する node 番号に○を記載してください。  
交換対象の機器が応答不能により確認できない場合は、現稼働機器(正系)にて状態を確認し、故障申告機器の node 番号を確認してください。(正系が node1 の場合、故障申告機器は「副系: node0」となります。ステータスは lost と表示されています。)

### (3) 注意事項

機器交換により本シート記載内容に変更があった場合は、交換後の正しいパラメータを再度記載してください。  
また、本シートは設定情報と合わせ、ご提供いただくため、冗長構成使用時は設定情報と共に管理してください。  
本シートをご提供いただけない場合は、設定の回復作業を行うことができません。

### (4) 連絡先

本内容に関するご質問は弊社サポート窓口まで問合せください。

---

TEL : 050-3786-6422

---

E-MAIL : junos-user@hitachi-solutions.com

---

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

---

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。

## 別紙6 LTE モジュールのプロファイル情報

### (1) はじめに

本シートは Juniper Networks, Inc. 製品 LTE モジュールのプロファイル設定時に使用します。

※プロファイル設定はコンフィグ上に表示されません。

LTE モジュールの交換作業を実施する際に必須となりますので、事前にご確認願います。

プロファイル設定はお客様作業となります。

その他条件等につきましては保守サポートサービス仕様書に準ずるものとします。

### (2) プロファイル情報

本シートでは、LTE モジュールのプロファイル設定時に必要となる情報について記載しております。

項番1. プロファイル ID は SRX のコンフィグと合わせる必要があります。

項番2～5. は SIM の APN (AccessPointName) 情報をご確認願います。

項番	項目	設定値
1	プロファイル ID	
2	アクセスポイント名	
3	ユーザ名	
4	パスワード	
5	認証方式	

### (3) プロファイル設定

LTE モジュールの交換後、以下のコマンドによってプロファイルを設定する必要があります。

※表示は2行ですが、コマンドは1行となります。

<コマンド>

```
request modem wireless create-profile profile-id <プロファイル ID> access-point-name <アクセスポイント名>  
authentication-method <認証方式> sip-user-id <ユーザ名> sip-password <パスワード>
```

### (4) 注意事項

SIM カードによってはプロファイル情報が一般公開されていない可能性があります。

プロファイル情報の取り扱いにはご注意ください。

### (5) 連絡先

本内容に関するご質問は弊社サポート窓口まで問合せください。

TEL	:	050-3786-6422
E-MAIL	:	junos-user@hitachi-solutions.com
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

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。