

Juniper 製品 WX/WXC シリーズ 保守サポートサービス約款 保守サポートサービス仕様書

[2016/10 改訂版]

株式会社 日立ソリューションズ

目次

保守サポートサービス約款.....	1
保守サービスを提供するための必要条件／注意事項について	2
保守サポートサービス仕様書.....	3
1 保守サービスメニュー.....	3
2 基本保守サービスの詳細.....	5
3 拡張保守サービスの詳細.....	8
4 各種ドキュメント.....	9
別紙 1 Juniper 製品の販売終了にともなう保守サービスの内容について	
別紙 2 Juniper 製品ハードウェア保守サービス 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 バージョンアップ依頼票	
別紙 5 パラメータシート	

※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

保守サポートサービス約款

お客様(以下「甲」という)と株式会社日立ソリューションズ(以下「乙」という)は下記の Juniper 製品保守サポートサービスに関し、以下の通り取り決める。甲の乙への Juniper 製品保守サポートサービスの発注をもって、甲は本書の全条項に同意されたものと見なす。

第1条 (保守サポートサービスの内容) 乙は、乙標準の保守サポートサービスを、別に定める「Juniper 製品保守サポートサービス仕様書」に基づき甲に提供するものとする。なお、乙は保守サポートサービスの実施を第三者に委託することができるものとする。

第2条 (保守サポートサービスの範囲外) 下記の各号により障害が発生した場合は、本保守サポートサービスは適用されないものとする。(1) 本製品の不適切な使用・誤用の場合。(2) 本製品の修正、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) 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。(5) 乙が 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。

第3条 (保守サポート期間) 継続を含めた保守サポートサービス期間は製品出荷日より5年間とする。5年間を超えて、甲が保守サポートサービスの継続を希望する場合は、甲乙別途協議するものとする。

第4条 (過怠約款) 甲および乙は、相手方が次の各号の何れかに該当する場合には、何等の通知、催告することなしに本サービスを解除することができるものとする。この場合、該当側は当然に期限の利益を失い、相手に対して負担する一切の金銭債務を直ちに弁済するものとする。(1) 本約款の違反に関し30日の予告期間をもって書面で催促されたにもかかわらず、違反当事者が当該期間にかかる違反を治癒しないとき(2) 不渡処分をうけたとき又は支払停止状態に至ったとき(3) 仮差押・仮処分等を受けたとき又は整理・民事再生・破産等の申し立てがあったとき(4) その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき。

第5条 (責任の制限) 乙は、サポートサービスを善良なる管理者の注意義務を持って実施するものとするが、次の各号に定める事項に付いては責任を負わないものとする。(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。
サポートサービスに係る乙の責に帰すべき事由による債務不履行または瑕疵に起因して甲が損害を被った場合、甲は、乙に対し、当該債務不履行または瑕疵のあったサポートサービスの対象製品にかかる年額の基本サービス料金単価相当額を上限として、当該損害の賠償が請求できるものとする。ただし、乙の責に帰することができない事由から生じた損害、乙の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害及び逸失利益については、乙は、賠償責任を負わないものとする。
乙は、保守サポート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する。

第6条 (輸出規制) 甲は、日本国の輸出管理法規を遵守し、直接的製品または本サービスに基づく保守サポートサービスにより提供された役務を、輸出管理法規に違反して直接間接を問わず日本国外に持たさないものとする。

第7条 (機密保持) 甲乙は、本サポートサービスに関し知り得た相手方の機密を、第三者に開示もしくは漏洩しないものとする。本条の定めは、本サポートサービス解約後も存続するものとする。

第8条 (管轄裁判所) 本サポートサービスに関する一切の紛争については、乙の本社所在地を管轄する地方裁判所のみを管轄裁判所とする。

第9条 (契約終了) 乙と Juniper Networks, Inc. の契約の終了、Juniper Networks, Inc. の乙への債務不履行、その他乙の支配が及ばないことを原因として、乙から甲への保守サポートサービスの提供が不可能と乙が判断した場合、本契約は終了するものとする。この際契約終了日は甲乙協議の上決定するものとする。

第10条 (協議事項) 本約款に定めなき事項および解釈上の疑義は、甲および乙が誠意を持って協議し解決するものとする。

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も、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) WX/WXC の設定情報のバックアップファイル

影響のあるサービス: 拡張保守サービス

内容: 障害時に障害機器に設定されていた設定を回復するために、事前にご使用の WX の設定情報をバックアップして保存しておいていただくファイルです。

設定情報のバックアップは必ずご使用になられている WX OS のバージョンでバックアップしたものを保存願います。

理由: 拡張保守サービスでは、障害の発生している現地でサービス員がハードウェアを交換時に WX OS を必要バージョンに合わせ、保存していただいた設定情報を使用して、設定の回復を行います。その際に、ご使用の WX OS のバージョンでバックアップされたファイルが必要となります。異なる WX OS でバックアップされた設定ファイルでは設定回復できない場合がございます。

影響: WX / WXC 交換機器への設定回復が行えません。

(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) パラメータシート

影響のあるサービス: 拡張保守サービス全般

内容: 障害時にお客様の設定を回復するために、事前に機器の必要情報を記録しておくためのシートです。このシートでは、主に設定情報のバックアップファイルにおいて出力されない設定情報を記録します。

理由: 拡張保守サービスでは、障害の発生している現地にて、サービス員がハードウェアを交換時にシートに記述された設定情報を投入します。

影響: WX/WXC 交換機器への設定回復が行えません。

詳細なサービス内容については以降の内容でご確認ください

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 製品の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ユーザー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。

1.1 ハードウェア製品の保守メニュー

ハードウェア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に大別されます。

・Juniper Networks WX/WXC シリーズ

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)
	テクニカルサポート	
	ソフトウェア保守	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	オンサイトでのハードウェア保守	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)
	設定情報 + WX OS 回復サービス	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です。 ※ 契約期間は3年間です。	

- ※ 各機種、各サービスおよび各オプションとも初年度より有償です。
- ※ 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。
- ※ 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。
- ※ それぞれの保守メニューの詳細は、次ページ以降をご参照ください。

● 注意事項

- (1) 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。
- (2) 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**のあることを予め、ご了承ください。ものとします。
- (3) 障害が本製品のソフトウェア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、ソフトウェアバージョンアップで対策することがあります。
- (4) ご使用の機種、製造番号によっては、動作するソフトウェアにバージョンの制限があることを予め、ご了承ください。ものとします。
- (5) 以下の条件については、本保守サポート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。
(弊社にて提供を行っていない OS バージョンの使用や
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。
- (6) お客様にて用意した 200V 対応の電源ケーブルを使用した場合の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。
- (7) 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。

1.2 個人情報の取扱いについて

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

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: <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 製品の販売終了にともなう保守サービスの内容について](#)」をご覧ください。

● サービス内容

ハードウェア保守	<p>本製品にハードウェア障害が発生した場合は、下記お客様作業とさせていただきます「障害きりわけ」作業を実施したのち、下記の「問合せ先」に連絡してください。</p> <p>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は、代替品を送付いたします。 「Juniper 製品ハードウェア保守サービス依頼票」(別紙 2)をご記入の上、「問合せ先」にメールしてください。</p> <p>代替部品の送付については、「Juniper 製品ハードウェア保守サービス依頼票」の到着より、最大 3 営業日以内に出荷いたします。</p> <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ー</p> <table border="0"><tr><td>E-mail</td><td>wx-user@hitachi-solutions.com</td></tr><tr><td>電話</td><td>050-3786-6422</td></tr></table> <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>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。 ※ Juniper 製品のユーザ ID、パスワードをデフォルトに戻してから送付してください。</p> <p>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</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。</p> <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に対応いたします。</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> <p><全機種共通></p> <ul style="list-style-type: none">・障害の切り分け 本製品に障害が発生した場合、本製品の組み込みコマンド、デバッグコマンド、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本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、オペレータパネル上のランプ(LED)表示などを適時記録してください。・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。WX OS のバージョンアップ及び設定を変更した場合には、必ずバックアップを行ってください。また、本製品の設定情報を回復させる手順につきましては、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 の必要バージョンへの復旧	E-mail	wx-user@hitachi-solutions.com	電話	050-3786-6422
E-mail	wx-user@hitachi-solutions.com				
電話	050-3786-6422				

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

	<ul style="list-style-type: none"> ・代替品のシステムへの復旧 ・一部の製品では故障部位(電源ユニット, インタフェースボード等)によっては、代替品は、部品となります。お客様にて部品の交換を行ってください。 ・装置交換後の動作確認 ・ライセンスキーの再インストール
<p style="text-align: center;">テクニカルサポート</p>	<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いたします。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)が必要です。</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。 また、導入の支援、コンサルテーションを含みません。</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いたします。 本問い合わせにつきましては、E-mail,電話にて「Juniper 製品 テクニカルサポート依頼票」(別紙 3)を使用してご連絡いただき、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、E-mail,電話にて「Juniper 製品 テクニカルサポート依頼票」(別紙 3)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"> ● 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 <p>尚、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ので、ご了解願います(別途、ご相談させていただきます)。</p> <p style="text-align: center;">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 wx-user@hitachi-solutions.com 電話 050-3786-6422</p> <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。ご購入前のご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>(3) 技術情報の提供 弊社の Web サイトに技術情報をアップロードしています。 https://csps.hitachi-solutions.co.jp/juniper/ 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>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。 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5MB 以下になるように添付ファイルを分割して送信 ・媒体(CD-ROM)等にて送付 ・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

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

ソフトウェア保守

(4) ソフトウェアの提供

ソフトウェア(WX 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 (<https://csp.hitachi-solutions.co.jp/juniper/>)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。)

OS の提供依頼は「[Juniper 製品 OS バージョンアップ版依頼票](#)」(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。

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

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。

※ ソフトウェア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。このため適切な保守サポートを受けるためにも、適宜ソフトウェアのバージョンアップをお願いいたします。また、障害の回避策としてソフトウェアのバージョンアップをお願いすることがあります。

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 : wx-user@hitachi-solutions.com

電話 : 050-3786-6422

ソフトウェアバージョンアップ時の注意事項

・設定情報のバックアップと回復

ソフトウェアのバージョンアップを行いますと、本製品に設定済みのポリシー定義は保存されない場合があります。本製品の設定情報のバックアップを行ってください。また、本製品の設定情報を回復させる手順につきましては、マニュアルをご参照ください。

・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。

ソフトウェアバージョンアップの対象

ソフトウェア Ver. **a.b** で、**a** が変更されたときは新製品、**b** が変更されたときはアップグレードといえます。ソフトウェアバージョンアップサービスの対象となるのは ソフトウェアがアップデートあるいはアップグレードされたときで、新製品はこのサービスの対象外となる場合があります。

3 拡張保守サービスの詳細

オンサイトでハードウェアの代替品との交換をいたします。サービス提供時間に応じて3通りあります。
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。

※拡張保守サービス提供製品

WX60、WX100、WXC500、WXC590、WXC1800、WXC2600、WXC3400

● サービス内容

<p>ハードウェア保守 (オンサイト保守)</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>障害が発生した場合には、障害の切り分けを行っていただき、本製品のハードウェアに起因していることを確認いただいた後、下記の「障害連絡先」に連絡してください。 障害の切り分けをされる際には、「障害切り分け手順書」をご参照ください。</p> <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 電話 : 050-3786-6422</p> <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">・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）・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 <p>ハードウェア保守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><u>サービスの提供時間内であっても、ご連絡いただいた時刻、本製品の設置場所によっては、即日の対応ができない場合があることにご了承いただけるものとします。</u> 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。</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。</p> <ol style="list-style-type: none">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。 <p>出張修理の報告は、弊社規定の報告書で報告いたします。</p> <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 wx-user@hitachi-solutions.com</p>
-------------------------------	---

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

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、本製品の組み込みコマンド、デバッグコマンド、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本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、オペレータパネル上のランプ(LED)表示などを適時記録してください。

・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。

・パラメータシートの作成

・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

・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。

・装置交換後の動作確認

・後日発行するライセンスの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。

・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

※ WX/WXC シリーズのライセンスをご使用の場合は、交換後の機器のシリアル番号を下の間合せ先に機器交換から 1 週間以内にメールしてください。弊社から基本的に 3 営業日以内に(注)ライセンスキーを添付したメールを返信します。ライセンスキーの再インストール、各種設定の更新はお客様の作業とさせていただきます。

(注)基本的に 3 営業日以内にライセンスキーを発行いたしますが、諸事情により発行が困難な場合にはお客様に連絡の上、発効日の調整をさせていただく場合がございます。

設定情報 + OS 回復サービス

「拡張保守サービス」対応時、サービス員がお客様の指示に従い、お客様の指定するバージョンの OS をアップロードし、設定情報を取得済みのバックアップ媒体からリロード、回復するサービスです。

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

- 設定情報の提供(ご使用の WX OS バージョンでバックアップを取得したファイル)
- 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)
- パラメータシートの提供
- お客様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
- 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

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。

4 各種ドキュメント

マニュアル及び WX OS のアップグレード/ダウングレード、各種設定のバックアップ/リカバリ、障害発生時の切り分け手順等の各種ドキュメントは、弊社のサポートサイトにアップロードしています。

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

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。

別紙1 Juniper 製品の販売終了にともなう保守サービスの内容について

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 Service: 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、弊社のユーザサポートサイトトップページの「End of Service について」をご参照ください。

Juniper 製品ユーザサポートサイト

<https://csps.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:

ハードウェアの EOS、ソフトウェア(WXOS)の EOE 及び EOL に伴い次のサービスを提供します。

(1) ハードウェア

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。

(2) テクニカルサポート

End of Life (EOL)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。

※End of Engineering Support (EOE)以降は、メーカーによる調査やトラブルシューティングは限定されます。

End of Life (EOL)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 (WXOS)

End of Engineering Support (EOE)まで: Juniper Networks 社よりソフトウェア (WXOS) 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。

End of Engineering Support (EOE)～End of Life (EOL): Juniper Networks 社より、アップデートリリース(メンテナンス、パッチなど)が行われた場合は、弊社で評価を実施した後に提供します。

End of Life (EOL)以降: 既存リリース及び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は、当該機器の弊社出荷日を起算日として最長 5 年間とさせていただいております。その間に Juniper Networks 社の EOS があつた場合は、上に示した保守サービス内容の総意に同意いただけるものとします。

なお、すでに EOS がアナウンスされている Juniper 製品があります。詳細は、弊社のユーザサポートサイトに Juniper Networks 社サイトへのリンクがございますので、そちらをご参照ください。

Juniper 製品ユーザサポートサイト

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

別紙3 Juniper 製品テクニカルサポート依頼票

1. お客様情報

お客様名	
ご住所	TEL: FAX:
部署名	
ご担当者名	
装置設置場所	
保守依頼日	

2. 対象機種、製品

機種名、製品名	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、 エラー情報など	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

----- ----- -----

【個人情報の取扱いについて】 セキュリティプロダクト第2部 部長
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」のみで使用し、他の目的に利用することはありません。また、お問合せ対応の完了後、お客様から頂いた個人情報は消去もしくは破棄致します。
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 パラメータシート

(1) はじめに

本資料は、保守員が Juniper Networks WX/WXC シリーズ(以下 WX/WXC と略す)の設定の回復作業を実施する際に必須となります。拡張保守サービスにて、保守員が機器交換を行なう際は本資料を保守員にお渡し願います。ご記入がない場合、設定の回復作業を行うことができませんので、機器の交換のみの対応となります。その場合は、設定の回復はお客様で行って頂きますので、ご協力をお願い致します。

機器の型番(WX60、WXC500 等)

機器のシリアル番号(製造番号)

(2) WX/WXC の設定

このシートでは、WX/WXC 設定時に必要となる情報について、記載しております。

(a)Registration Server

WX/WXC は、自機が Registration Server として稼動するか、あるいは既に存在する Registration Server の community に属して稼動するかを設定を行なっています。

機器交換作業を行なう場合は、交換対象機が Registration Server であるかの情報が必要となるため、Registration Server 設定のご確認・ご記載をお願いします。

Registration Server であるかの情報については、コマンドラインインターフェース(以下、CLI)にて、コマンド「show reg-server」を入力すると表示される項目「Registration server」で確認できます。「Registration server」に表示された IP アドレスが交換対象機のアドレスと同じであれば、交換対象機が Registration server となります。また、IP アドレスが異なれば、交換対象機器は他の Registration server の community に属していることとなります。交換対象期が Registration server であれば、「YES」に、そうでなければ、「NO」に○をお願いします。

Registration Server	YES ・ NO (どちらかに○をご記入ください)
---------------------	------------------------------

(b)WXOS のバージョン

機器交換作業時、保守機の WXOS のバージョンをお客様の環境と合わせる必要があるため、WXOS のバージョンをご確認・ご記載をお願いします。

WXOS のバージョンは、CLI にて、コマンド「show version」を入力すると表示される項目「Software version」で確認するか、WebUI でログイン後に Help > About の順でクリックした際に表示されるダイアログの項目「Software version」で確認できます。

WXOS のバージョン	
-------------	--

(c)Bypass 機能の ON/OFF(機器が WX60、WXC500、WXC1800 である場合)

機器交換作業時、保守機の Bypass 機能をお客様の環境と合わせる必要があるため、Bypass 機能の状態をご確認・ご記載をお願いします。

Bypass 機能の状態は、機器に設置されている「Bypass Disable ボタン」の状態を確認してください。「Bypass Disable ボタン」は、WX60、WXC500 は機器背面、WXC1800 は機器前面に設置されています。

Bypass 機能の状態は、「Bypass Disable ボタン」が凹状態である場合は ON になり、凸状態である場合は OFF になります。なお、WX60、WXC500 において「Bypass Disable ボタン」が凸状態である場合、ボタン周りの LED が緑点灯します。

Bypass 機能	ON ・ OFF (どちらかに○をご記入ください)
-----------	------------------------------

(d) Bypass 機能の ON/OFF (機器が WX60、WXC500、WXC1800 以外である場合)

機器交換作業時、保守機の Bypass 機能をお客様の環境と合わせる必要があります。Bypass 機能の状態は CLI にて、コマンド「show system」を入力すると表示される項目「Hardware bypass-capability」を確認してください。

Bypass 機能が ON である場合、「Hardware bypass-capability」の項目は ON に、Bypass 機能が OFF である場合、「Hardware bypass-capability」の項目は OFF になります。

Bypass 機能	ON • OFF (どちらかに○をご記入ください)
-----------	------------------------------------

(3) 連絡先

本資料に関する不明点などありましたら弊社サポート窓口、
wx-user@hitachi-solutions.com 宛にご連絡願います。

TEL	:	050-3786-6422
E-MAIL	:	wx-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