Palo Alto Networks 社製品
保守サービス約款
保守サービス仕様書

［ 2024/12/13 改訂版 ］

株式会社 日立ソリューションズ

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 13
3　拡張保守サービスの詳細 17
改訂履歴 20
別紙1　Palo Alto Networks 社製品の販売終了に伴う保守サービスの内容について 25
別紙2　Palo Alto Networks 社製品ハードウェア保守サービス依頼票 26
別紙3　Palo Alto Networks 社製品テクニカルサポート依頼票 27
別紙4　お問合せ手順 28

※本書記載の会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です
※本文中または図中では、TM マーク、®マークは表記しておりません

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

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 Palo Alto Networks, Inc.（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「Palo Alto Networks 社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。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

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作業を行う場合、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　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。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

（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、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式をいいます。以下同様とします。）により前号の表示を記録することが技術的に可能な場合は、電磁的方式により前号の表示を記録し、相手方に提供すること。
（３）口頭で開示する場合、開示の際、当該情報が秘密情報としての取扱いを要するものである旨を相手方に告げ、当該口頭による開示後１４日以内に、前２号に規定する方法により相手方に提供すること。
３.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。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

（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。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

（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

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

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しても、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。
下記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のご協力をお願いいたします。
情報をご提供いただくまで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。
※ソフトウェア製品につきましては、環境の構築や移行に伴いシリアル番号の再発行が必要になる場合は、Auth-Code も必要となります。
Software NGFW Credits につきましては、シリアル番号とあわせて Palo Alto Networks 社のサイト上の Credit Pool ID 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サービス員がハードウェアを交換時に設定情報を投入します。お客様の設定情報の受け取りにあたり、媒体等(CD-ROM/USB メモリ)が必要になることがあります。
影響：お客様の設定情報の投入ができません。

※ 保守サービスは、保守移管品を除き、弊社経由で購入された製品(筐体/ソフトウェア/ライセンス/アクセサリ品/クラウドサービス)に対してのみ保守サービスを提供いたします。他社よりご購入いただいた製品については、保守サービスの対応範囲外となります。

※ 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、ご了承願います。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。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

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 Palo Alto Networks, Inc.（以下、Palo Alto Networks 社）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。
また、本書記載の各種手順書も掲載しておりますので、あわせてご参照ください。
https://csps.hitachi-solutions.co.jp/paloalto/

1.1　ハードウェア製品の保守メニュー

以下の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をご提供いたします。

- Palo Alto Networks PA シリーズ
- Palo Alto Networks Panorama M シリーズ

※PA-7000 シリーズの基本保守サービス、および拡張保守サービスは個別にご相談ください。

ただし、以下のハードウェア製品は、拡張保守サービス（オンサイト機器交換）の対象外です。

- Palo Alto Networks PA-220R
- Palo Alto Networks PA-5450 の筐体（シャーシ）、または MPC(Management Processor Card)

※PA-5450 の拡張保守サービスの対象となるのはインタフェースボード等の部品となります。

以下のハードウェア製品の保守メニューは、基本保守サービスのみをご提供いたします。

- Palo Alto Networks WF-500-B

表 1　ハードウェア製品保守サービスメニュー

区分	サービス内容	
基本保守サービス	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	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。
拡張保守サービス	オンサイト機器交換	お客様のご契約内容により、以下 3 通りのサービスがあります。 (1)　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 (2)　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 (3)　24 時間 365 日 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、作業実施時間は、お客様のご契約内容により異なります。

※　各機種、各サービス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ご契約頂く必要があります。契約を継続される場合も、連続した期間でご契約をお願いいたします。
※　保守メニューの詳細は 2 章以降をご参照ください。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

1.1.1 ハードウェア製品の保守メニュー注意事項

(1) 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。
(2) 機器故障時に代替品と交換した場合、シリアル番号等のお客様の資産管理は、お客様で実施をお願いいたします。また、交換元の故障機は、弊社が任意に処分することができるものとします。また、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。
(3) 代替品は、故障機と同等の製品をご提供いたしますが、製品形名、外観、構成、性能が異なる場合があります。
(4) 障害が部品の交換で回避されると判断される場合、お客様と弊社との両者合意の上、部品のみの交換にて対策することがあります。
(5) 障害がディスクで発生していると判断される場合、機器のディスク構成に関わらず、筐体単位での交換を行います。ディスク単位での交換は行いません。また、ディスク内に保存されたデータ(設定情報、ログ、アーカイブ、レポート等)の移行は行いません。
(6) 障害が機器の FSCK(File System Check)もしくは Factory Reset 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、FSCK(File System Check)もしくは Factory Reset で対策することがあります。
(7) 障害が機器の 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 バージョンアップで対策することがあります。
(8) ご使用の機種、シリアル番号によっては、動作する OS バージョンに制限がある場合があります。
(9) お客様にて用意した非純正電源ケーブルを利用した場合の非純正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。お客様にて用意した非純正電源ケーブルの利用に起因した損害については、いかなる理由であっても弊社は一切の責任を受けないものとします。また、基本保守、拡張保守における機器交換時にも上記非純正電源ケーブルの交換はいたしかねます。なお、テクニカルサポートにおける検証およびハードウェア保守における弊社内での機器動作確認については、100V 電源ケーブルのみでの対応とします。200V 電源ケーブルでの対応は行いません。
(10) Palo Alto Networks 社のライセンス発行システムにおいて、システム障害・メンテナンス等が発生した場合は、代替品との交換、代替品へのライセンス発行、設定情報の回復ができない場合があります。
(11) 機器交換にあたり、クラウドサービスのライセンスが故障機に適用されている場合、代替機引き渡し後、お客様にて作業が必要となる場合があります。作業が完了するまで、代替機でのクラウドサービスの利用はできませんのでご了承ください。また、Strata Cloud Manager Pro(旧 AIOps for NGFW)をご利用の場合、弊社作業着手前にもお客様による作業が必要です。実施いただけない場合、弊社作業に着手することができませんのでご了承ください。詳細は 1.3.2 項をご参照ください。
(12) WildFire など機器と連携する Palo Alto 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。お客様にて以下の Palo Alto Networks 社のサイトでご確認ください。
https://status.paloaltonetworks.com/

1.1.2 ハードウェア製品の機器交換時の注意事項

機器交換にあたり、以下の場合、別途、追加での対応が必要となります。下記対応が完了するまではクラウドサービスのご利用に支障が出る可能性があります。

表 2 機器交換時に別途、追加での対応が必要な製品

製品	追加での対応が必要な作業	目安
Palo Alto Networks PA-5450	筐体(シャーシ)、または MPC(Management Processor Card)のいずれかを交換する場合で、かつデバイス証明書を取得済みだった場合、筐体(シャーシ)と MPC(Management Processor Card)の関連付けのリセットを弊社から Palo Alto Networks 社へ依頼をする必要があります。	5 営業日

1.2 ソフトウェア製品の保守メニュー

以下のソフトウェア製品の保守メニューは、基本保守サービスのみをご提供いたします。

- Palo Alto Networks VM シリーズ
- Palo Alto Networks Panorama VM シリーズ
- Palo Alto Networks Software NGFW Credits(Prisma NGFW Credit、Virtual NGFW Credit)

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

表 3 ソフトウェア製品保守サービスメニュー

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

※ 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 Palo Alto Networks 社からの出荷日、あるいはアクティベートされた日です。
※ 保守期間は連続した期間でご契約頂く必要があります。契約を継続される場合も、連続した期間でご契約をお願いいたします。
※ 保守メニューの詳細は 2 章以降をご参照ください。

1.2.1 ソフトウェア製品の保守メニュー注意事項

(1) 事象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、ソフトウェアのバージョンアップで対策することがあります。
(2) お客様が所有する他製品に起因する問題解決支援は、本サービスに含まれません。
(3) ソフトウェア製品および仮想マシンのプラットフォームに起因する問題は、ソフトウェア製品のテクニカルサポートに含まれませんので、お客様にて切り分けをお願いいたします。仮想マシンのプラットフォーム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いたしません。
(4) WildFire などソフトウェア製品と連携する Palo Alto 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。お客様にて以下の Palo Alto Networks 社のサイトでご確認ください。
https://status.paloaltonetworks.com/
(5) 弊社環境の都合上、仮想マシンのプラットフォームによっては、お客様環境での再現検証、ならびに情報取得にご協力いただけるものとします。

1.3 クラウドサービスの保守メニュー

以下のクラウドサービスの保守メニューは、基本保守サービスのみをご提供いたします。

- Palo Alto Networks AutoFocus
- Palo Alto Networks IoT Security
- Palo Alto Networks SaaS Security Inline
- Palo Alto Networks Data Loss Prevention
- Palo Alto Networks Cortex Data Lake
- Palo Alto Networks Cortex XDR Prevent
- Palo Alto Networks Cortex XDR Pro
- Palo Alto Networks Prisma Access
- Palo Alto Networks SaaS Security API
- Palo Alto Networks Strata Cloud Manager Pro（旧 AIOps for NGFW）

一部のクラウドサービスの保守サポートサービスは、製品の基本保守サービスに付随する形でご提供いたします。

表 4 製品の基本保守サービスに付随されるクラウドサービス

クラウドサービス	製品
Palo Alto Networks AutoFocus	Palo Alto Networks PA シリーズ Palo Alto Networks Panorama M シリーズ Palo Alto Networks Cortex XDR Prevent Palo Alto Networks Cortex XDR Pro
Palo Alto Networks IoT Security Palo Alto Networks SaaS Security Inline Palo Alto Networks Data Loss Prevention	Palo Alto Networks PA シリーズ Palo Alto Networks VM シリーズ Palo Alto Networks Software NGFW Credits （Prisma NGFW Credit、Virtual NGFW Credit）

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

Palo Alto Networks Strata Cloud Manager Pro （旧 AIOps for NGFW）	Palo Alto Networks PA シリーズ Palo Alto Networks VM シリーズ Palo Alto Networks Panorama M シリーズ Palo Alto Networks Panorama VM シリーズ Palo Alto Networks Software NGFW Credits （Prisma NGFW Credit、Virtual NGFW Credit）

クラウドサービスの保守メニューについては、以下をご参照ください。

表 5 クラウドサービスの保守サービスメニュー

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	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

※ 各機種、各サービス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 Palo Alto Networks 社からの出荷日、あるいはアクティベートされた日です。
※ 保守期間は連続した期間でご契約頂く必要があります。契約を継続される場合も、連続した期間でご契約をお願いいたします。
※ 保守メニューの詳細は 2 章以降をご参照ください。

1.3.1 クラウドサービスの保守メニュー注意事項

(1) 本サービスは、クラウドサービスのサービスレベルについて保証しているものではありません。
(2) 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。お客様にて以下の Palo Alto Networks 社のサイトでご確認ください。
・Prisma Access
https://sase.status.paloaltonetworks.com/
・Prisma Access 以外のクラウドサービス
https://status.paloaltonetworks.com/
(3) クラウド上に保存されたデータ（設定情報、ログ、レポート等）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、必要な本製品の設定情報、ログ、レポートなどはお客様にて管理してください。
(4) クラウドサービスで提供される各機能および管理画面が予告なく変更される場合があります。また、各機能については Palo Alto Networks 社が提供している内容をそのままご提供いたします。
(5) Palo Alto Networks 社が提供しているクラウドサービスに関し、弊社は一切の責任を負いません。
(6) お客様が所有する他製品に起因する問題解決支援は、本サービスに含まれません。

1.3.2 クラウドサービスのライセンスが適用されている機器交換時の注意事項

機器交換にあたり、以下のクラウドサービスのライセンスが故障機に適用されている場合、代替機引き渡し後、お客様にて作業が必要となります。作業が完了するまで、代替機でのクラウドサービスの利用はできませんのでご了承ください。また、Strata Cloud Manager Pro（旧 AIOps for NGFW）をご利用の場合は、弊社作業着手前にもお客様による作業が必要です。実施いただけない場合、弊社作業に着手することができませんのでご了承ください。

表 6 機器交換にあたり作業が必要なクラウドサービス

製品	必要な作業	所要日数(目安)
Palo Alto Networks IoT Security Palo Alto Networks SaaS Security Inline	作業タイミング：代替機引き渡し後 ライセンスの再アクティベーションメールの発行を弊社から Palo Alto Networks 社へ依頼し、発行されたメールを弊社からお客様に転送いたします。 お客様にて PA シリーズの代替機に対しライセンスのアクティベートを実施いただきます。	ライセンスの再アクティベーションメールの発行は最大 5 営業日で対応
Palo Alto Networks Cortex Data Lake	作業タイミング：代替機引き渡し後	ライセンスのアクティベートは最大 5 営業日で対応

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

	Panorama M シリーズ（PA シリーズを除く）の代替機に対するライセンスのアクティベートを弊社から Palo Alto Networks 社へ依頼いたします。 Palo Alto Networks 社にてライセンスのアクティベートを実施いたします。	
Palo Alto Networks Data Loss Prevention	作業タイミング：代替機引き渡し後 PA シリーズの代替機に対するライセンスのアクティベートを弊社から Palo Alto Networks 社へ依頼いたします。 Palo Alto Networks 社にてライセンスのアクティベートを実施いたします。	ライセンスのアクティベートは最大 5 営業日で対応
Palo Alto Networks Strata Cloud Manager Pro （旧 AIOps for NGFW）	作業タイミング：弊社作業着手前 お客様にて PA シリーズおよび Panorama M シリーズの故障機のライセンスのディアクティベートを実施いただき、弊社までご連絡いただきます。 作業タイミング：代替機引き渡し後 お客様にて代替機に対しライセンスのアクティベートを実施いただきます。	-

1.3.3 クラウドサービスの保守メニュー特記事項

製品に共通して以下の特記事項があります。

(1) お客様設定情報を用いた弊社環境での検証が困難な場合があります。このため、お客様環境での再現検証、ならびに情報取得にご協力をいただけるものとします。

製品ごとに以下の特記事項があります。

- Palo Alto Networks Cortex XDR Prevent、Palo Alto Networks Cortex XDR Pro
  (1) 本サービスでは、クラウドとの接続については Palo Alto Networks 社製品のみをサポート対象とし、他製品はサポート対象外とします。
  (2) 本サービスでは、Cortex XDR Prevent については Add-on はサポート対象外とします。
  Cortex XDR Pro については以下の Add-on をサポート対象とします。
  - Identity Threat
  - Compute Unit
  - Host Insights
  - Forensics
  - Cold Storage EP/GB
  - Alerts and Incidents Retention EP/GB
  - Extended Threat Hunting Data
  - Event Forwarding EP/GB

- Palo Alto Networks Prisma Access (Panorama Managed Prisma Access、Cloud Managed Prisma Access)
  (1) 本サービスでは、Prisma Access との接続については Palo Alto Networks 社製品のみをサポート対象とし、他製品はサポート対象外とします。
  (2) 「Panorama Managed Prisma Access」の場合、Prisma Access を管理する Panorama の OS ならびに Cloud Service プラグインバージョンは、Palo Alto Networks 社が管理する Prisma Access インフラがサポートするバージョンの互換性を満たす必要があります。本条件が満たされない場合には、適切なサポートが提供されないことを予め、ご了承いただけるものとします。
  (3) 本サービスでは、以下の Add-on をサポート対象とします。
  - Net Interconnect for Site-to-Site and User-to-Site Access
  - Data Loss Prevention
  - SaaS Security Inline
  - Autonomous Digital Experience Management

- Palo Alto Networks SaaS Security API
  (1) 連携可能な SaaS アプリケーションのうち、弊社環境では一部の SaaS アプリケーションのみ保有しています。弊社が保有していない SaaS アプリケーション固有のお問い合わせにつきましては、回答に際し必要な調査にご協力いただけるものとします。

- Palo Alto Networks Strata Cloud Manager Pro（旧 AIOps for NGFW）
  (1) 本サービスでは、「Auto Support Ticket Creation」機能はサポート対象外とします。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

1.4　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、「お問合せへの対応、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

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

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、ハードウェア保守（センドバック）、テクニカルサポート、ソフトウェア保守、クラウドサービス保守を提供いたします。
Palo Alto Networks 社製品に対する保守サービス終了により、弊社保守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 Palo Alto Networks 社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。

サービス区分	サービス内容
ハードウェア保守	弊社サポート員により機器のハードウェア障害と判断された場合、代替品を送付いたします。 障害が発生している疑いがある場合、お客様で障害切り分けを行っていただき、ハードウェアに起因していることをご確認いただいた後、下記「問合せ先」までご連絡をお願いいたします。その際、「別紙 2 Palo Alto Networks 社製品ハードウェア保守サービス依頼票」をご記入の上、お送りいただくか、別紙 2 記載項目と同様の内容をご連絡ください。 代替品の OS バージョンは、お客様から指定いただければ、お客様指定の OS バージョンで送付させていただきます。ただし、**Palo Alto Networks 社のサポートが終了した古い OS バージョンをご使用の場合、ご指定の OS バージョンで送付できないことがあります。** 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：pa-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、1.4 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お問合せの受付専用です。ご購入前の機器に関するお問合せ、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。 代替部品の送付については、「別紙 2 Palo Alto Networks 社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。 **※PA-5450 は一部部品（トランシーバおよび電源ケーブル）を単体で交換する場合を除き、最低 3 営業日以上要し、予め日程調整した上で発送させていただきます。** **※WF-500-B は最大 5 営業以内に出荷いたします。** 代替品の到着後、故障品は次の「故障品の送付先」に送付してください。送料は、お客様側でご負担をお願いいたします。 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 故障機を送付いただく際には個人情報の取り扱いにご同意のうえ、送付をお願いします。本保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.4　に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。 ※以下のハードウェア製品は、基本保守サービス（ハードウェア保守）にて機器本体（一式）を交換する場合でも、筐体（シャーシ）および各種部品の代替品は個別に送付します。お客様にて筐体（シャーシ）への部品の組み込み、および交換をお願いいたします。 ・Palo Alto Networks PA-5450 ■以下は、お客様の作業とさせていただきます。 ・障害の切り分け ハードウェア障害が疑われる場合、「Palo Alto Networks 社製品障害切り分け手順書」をご参照いただき、障害の切り分け（障害の発生原因が契約対象の機器であることの確認）をお願いいたします。また、障害対策に必要なログ、コンソールへの出力情報、LED 表示などの適時記録をお願いいたします。 ・設定情報のバックアップと回復

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

	障害に備えて機器の設定情報のバックアップを行い、機器交換時はバックアップから回復を行ってください。手順につきましては、「Palo Alto Networks 社製品設定バックアップ/リストア手順書」をご参照ください。 • 故障品のシステムからの切り離し、代替品のシステムへの復旧 一部の製品では故障部位（電源ユニットやトランシーバ等）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お願いいたします。 • 機器交換後の機器のシグネチャ更新作業、時刻あわせ、証明書／秘密鍵の復旧、HA 状態の切り戻し、機器を復旧するための付帯作業、および動作確認 • クラウドサービスにおける、ライセンスのディアクティベート/アクティベート操作 Palo Alto Networks 社のサイト上でお客様にて実施いただく場合がございます。 詳細は 1.3.2 項をご参照ください。 ■以下は、本サービスには含まれておりません。 • ハードウェア故障の原因調査および調査報告 • 故障品内部にあるデータ（設定情報、ログ、アーカイブ、レポート等）の取り出し
テクニカルサポート	弊社が電話、メールによる一般的技術問合せへの回答、および障害切り分けのサポートをいたします。**お問合せの際は、本製品のシリアル番号が必要となります。** サポートの内容につきましては Palo Alto Networks 社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合せは、「別紙 3 Palo Alto Networks 社製品テクニカルサポート依頼票」の内容をメール、電話等にて、「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 E-mail：pa-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、1.4 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。ご購入前のお問合せや保守サービスの仕様、契約内容のご確認、契約の更新に関するお問い合わせは、本製品をご購入、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、年末年始(12/31～1/3)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 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。 (1) 製品仕様に関する問合せ対応 本製品の仕様についてのご質問に回答いたします。 本問合せにつきましては、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。 本問合せにつきましては、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、問題箇所が特定できたとき • Palo Alto Networks 社製品の問題（不具合等）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 なお、問合せの内容により、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）。 (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。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

	https://csps.hitachi-solutions.co.jp/paloalto/ 画面右下の「ユーザサポートサイト」をクリックしてください。 表示されるサポートサイトにログインする際は、契約後にお知らせするユーザサポートサイトのログイン ID 及びパスワードが必要です。 ■テクニカルサポートの注意事項 次の場合、調査にあたり、動作検証にご協力いただけるものとします。 • 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 Palo Alto Networks 社製品をご使用の場合 • 弊社が保有していない他ベンダ製品と組み合わせて Palo Alto Networks 社製品をご使用の場合 • 再現環境を弊社環境で構築することが困難な場合 ■以下は、本サービスには含まれておりません。 • **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** 本製品以外に起因する問題、たとえば、ハードウェア及び仮想マシンのプラットフォーム、オペレーティングシステム等の Palo Alto Networks 社製品以外の利用環境に起因する問題は、本サービスには含まれませんので、他ベンダへのお問合せを含め、お客様にて切り分けをお願いいたします。
ソフトウェア保守	お客様のご依頼に基づき、最新版ソフトウェアの提供ならびにライセンス移行を実施させていただきます。メール、電話等にて、「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 E-mail：pa-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、1.4 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。 保守サービスにおいて、ソフトウェアならびにライセンスは、メールやダウンロードサイトを介してのご提供となります。 (1) 最新版ソフトウェアの提供 Palo Alto Networks 社製品のシリアル番号を、カスタマサポートセンタまでご連絡下さい。 製品へのインストール・設定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。 ■ソフトウェアの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各種定義情報が引継がれない場合があります。バージョンアップ前に、本製品の設定情報のバックアップを行い、問題発生時はバックアップから回復を行ってください。手順につきましては、「Palo Alto Networks 社製品設定バックアップ/リストア手順書」をご参照ください。 • 輸出管理上の注意事項 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。 (2) ライセンス移行（VM シリーズ、Panorama VM シリーズのみ） 以下の情報を、カスタマサポートセンタまでご連絡下さい。 製品へのインストール・設定はお客様の作業となります。 ■必要な情報 • ソフトウェア製品のシリアル番号、Auth-Code

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

	• ハイパーバイザーの CPUID • VM シリーズの UUID ■ライセンス移行の注意事項 ソフトウェア製品のライセンス移行は、基本的にお問合せ受付から 3 営業日以内に完了のご連絡を差し上げます。ただし、本作業は Palo Alto Networks 社へ都度対応依頼をする必要があるため、Palo Alto Networks 社側での臨時メンテナンス等で更にお時間をいただく可能性があることを予めご了承ください。 ※ Software NGFW Credits のライセンス発行、アクティベート等の操作につきましては、Palo Alto Networks 社のサイト上でお客様にて実施いただく作業となります。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

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。サービス提供時間に応じて 3 通りのサービスがあります。
拡張保守サービスをご契約頂くためには、基本保守サービスのご契約が必要条件となります。
拡張保守サービスでは、保守員がお客様（機器設置場所）にお伺いし、オンサイトによるハードウェア交換を行います。
ご契約頂く機器の種類によって、サービス内容の異なる部分がございます。内容を十分にご確認ください。

サービス区分	サービス内容
ハードウェア保守 （オンサイト保守、 設定情報回復 ＋ OS 回復サービス）	機器にハードウェア障害が発生した場合、お客様からのご連絡により、保守員がお客様先（機器設置先）にお伺いし、故障機と代替品の交換作業をオンサイトで行います。また、機器交換時に OS のインストールおよび設定情報の回復作業を行います。 障害が発生している疑いがある場合、お客様で障害切り分けを行っていただき、ハードウェアに起因していることをご確認いただいた後、下記「問合せ先」までご連絡をお願いいたします。その際、「別紙 2 Palo Alto Networks 社製品ハードウェア保守サービス依頼票」をご記入の上、お送りいただくか、別紙 2 記載項目と同様の内容をご連絡ください。 問合せ先：日立ソリューションズ　カスタマサポートセンタ E-mail：pa-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、1.4 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。 ■対応時間について 保守員は、次のような作業を保守サービスメニューの作業実施時間内で行います。 • 代替品の準備作業（OS 回復、設定情報回復等） • 機器設置場所への移動 • 機器設置場所での機器交換作業 • 機器交換後のお客様確認中の保守員待機 ※　**ご連絡いただいた時刻、機器設置場所等の条件によっては、ご希望日時での作業に対応できない場合があることをご了承願います。**また、島嶼などサービス拠点からの交通条件によっては、お客様先にお伺いするまでに時間を要する場合があります。 ※　月～金曜日 9 時～17 時、および、月～金曜日 9 時～21 時の保守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**ことをご了承いただけるものとします。 ■機器交換作業について お客様状況に応じて機器交換作業を行いますので、ご協力をお願いいたします。 (1)　障害が発生した場合、機器を当該システムから切り離し機器交換を行います。 (2)　製品を停止できない状況の場合は、両社合意の上、システム停止後又は影響の少ない時間帯に機器交換作業を行う場合があります。 (3)　機器交換を行う上で、機器状態について弊社からお問合せさせていただく場合があります。その際には障害内容についてお知らせください。なお、必要に応じてお客様の記録媒体などを使用させていただくことがありますので、ご協力をお願いいたします。 ※　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回復のみを行います。機器内に保有される、各種ログやレポート等のデータ回復は行いません。 ※　OS 回復サービスでは、起動 OS のみが対象です。起動 OS 以外の回復は行いません。 ※　OS 回復サービスの対象は、弊社がリリースしているメジャーバージョンおよびマイナーバージョンに限定させていただきます。弊社からリリースしていないメジャーバージョンおよびマイナーバージョンを使用されている場合、OS 回復サービスは対応いたしかねますのでご了承ください。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

※　Palo Alto Networks 社のサポートが終了した古いバージョンの OS をご使用の場合、または弊社にてご指定のバージョンの OS を入手できない場合、ご指定のバージョンに OS 回復ができないことがあります。この場合、設定情報回復も行えません。
※　設定情報の回復は、弊社でリリースしている製品（ライセンスを含む）に限定させていただきます。弊社からリリースしていない製品（ライセンスを含む）を使用されている場合、設定情報の回復が行えない可能性がございますのでご了承ください。
※　障害がディスクで発生していると判断される場合、機器のディスク構成に関わらず、筐体単位での交換を行います。ディスク単位での交換は行いません。
※　天井や壁など機器の設置場所によっては、拡張保守サービスを提供できない場合があります。その場合、お客様責任にて、機器の取り外しと設置をお願いいたします。
※　作業に必要な機材は、保守員が準備します。サービス実施の際、以下について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
  ハードウェア障害が疑われる場合、「Palo Alto Networks 社製品障害切り分け手順書」をご参照いただき、障害の切り分け（障害の発生原因が契約対象の機器であることの確認）をお願いいたします。また、障害対策に必要なログ、コンソールへの出力情報、LED 表示などの適時記録をお願いいたします。
- 設定情報のバックアップ
  障害に備えて、機器の設定情報のバックアップを行ってください。手順につきましては、「Palo Alto Networks 社製品設定バックアップ/リストア手順書」をご参照ください。
- 設定情報の提供と OS バージョンの申告
  設定情報をご提供いただけない場合、設定情報の回復は行えませんのでご了承ください。また、OS バージョンに誤りがある場合、設定情報が投入できないことがあります。必ず正しい OS バージョンをお伝えください。
- 設定情報ファイルにパスワードを掛けている場合、パスワードの申告
  設定情報の保存時にパスワードを掛けた場合は、パスワードをご申告ください。ご申告いただけない場合、拡張保守サービスが提供できません。
- 設定情報回復後にログイン可能な ID とパスワードの申告
  admin 権限を所有するユーザ ID/Password を提供いただけない場合、設定回復後の設定情報差分確認と保守機の電源を安全に落とすことができないため、オンサイト保守サービスが提供できません。
- 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）
- サービス員の作業エリアの確保と提供
- 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
- 機器の電源投入と電源切断
- 機器の塵埃除去作業と清掃作業
- 配線設備の取り外しと設置
  機器に接続されているネットワークケーブル等配線設備は、お客様責任で取り外しと設置をお願いいたします。
- 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
- 交換後の機器のシグネチャ更新作業、時刻あわせ、証明書／秘密鍵の復旧、HA 状態の切り戻し、機器を復旧するための付帯作業、および動作確認
- クラウドサービスにおける、ライセンスのディアクティベート/アクティベート操作
  Palo Alto Networks 社のサイト上でお客様にて実施いただく場合がございます。
  詳細は 1.3.2 項をご参照ください。

※　天井や壁に取り付けられた機器に関しては拡張保守サービスを提供できない場合があります。機器を高所（作業者の足場の高さが落差 2m 以上）に設置されている場合、もしくは装置交換作業機器を高所で実施する場合、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いたします。

■以下の作業は本サービスには含まれておりません。
- ハードウェア故障の原因調査および調査報告
- 故障品内部にあるデータ（設定情報、ログ、アーカイブ、レポート等）の取り出し

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

	• お客様環境に機器が接続された状態での作業（一切応じられません）

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

改訂履歴

日付	改訂番号	種別	内容
2011/4/1	Rev.8	追加	ソフトウェア製品の基本保守サービスに関する記載を下記に追加。 ・1 Palo Alto 社製品保守サービスメニュー ・2 基本保守サービスの詳細
2011/4/6	Rev.9	修正	部署名変更 ・「サービスビジネス部」から「サポートビジネス部」へ ドメイン変更 ・「hitachi-system.co.jp」から「hitachi-solutions.co.jp」へ
2011/7/1	Rev.10	追加	Panorama に関する追加 ・別紙サポート期間について「2.サポート期間終了後の保守サービス (2)ソフトウェア保守」 ・別紙 2 Palo Alto 社製品テクニカルサポート依頼票
2012/4/1	2012/4/1 版	修正	・書式全面改訂（内容変更なし） ・「Palo Alto 社」を「Palo Alto Networks 社」へ修正 ・「PANOS」を「PAN-OS」へ修正 ・サポート電話番号、故障品の返却先住所・電話番号変更 ・別紙の番号を変更
2013/4/15	2013/4/15 版	追加	Panorama M100 に関する追加 ・「1.1.1 保守メニュー」 ・別紙 2 Palo Alto 社製品テクニカルサポート依頼票
		修正	部署名変更 ・「サポートビジネス部」から「ネットワークビジネス部」へ Panorama M100 追加に関する修正 ・「設定情報+PAN-OS 回復サービス」から「設定情報+OS 回復サービス」へ ・拡張保守サービスにおける「PAN-OS」の記載を、「OS」へ
		削除	「2.1 ハードウェア製品基本保守サービス」のソフトウェア保守の説明から、下記記載を削除 ・PAN-OS のバージョンアップ対象
2013/8/1	2013/8/1 版	削除	保守サポートサービスの適用外条件の一部削除 ・「1.1.2 ハードウェア製品の保守メニュー注意事項」
		修正	OS 回復サービスに関する注意事項修正 ・「3 拡張保守サービスの詳細」
2013/9/9	2013/9/9 版	追加	VM に関する追加 ・「1.2.1 保守メニュー」 ・「別紙 2 Palo Alto 社製品テクニカルサポート依頼票」 問合せ手順追加 ・「別紙 4 問合せ手順」 ハードウェア保守内容に関する追加 ・「2.1 ハードウェア製品基本保守サービス」 ・「3 拡張保守サービスの詳細」
		削除	設置場所情報の記入欄 ・「別紙 2 Palo Alto 社製品テクニカルサポート依頼票」
		修正	OS 回復サービスに関する注意事項修正 ・「3 拡張保守サービスの詳細」
2013/12/17	2013/12/17 版	修正	ハードウェア製品の保守メニュー注意事項修正 ・「1.1.2 ハードウェア製品の保守メニュー注意事項(2)」 OS 回復サービスに関する注意事項修正 ・「3 拡張保守サービスの詳細」
		追加	ハードウェア製品の保守メニュー注意事項追加 ・「1.1.2 ハードウェア製品の保守メニュー注意事項」
2014/3/25	2014/3/25 版	修正	テクニカルサポート電話窓口に伴う修正 ・「2.1 ハードウェア製品基本保守サービス」 ・「2.2 ソフトウェア製品基本保守サービス」 ・「3 拡張保守サービスの詳細」 ・「別紙 3 Palo Alto Networks 社製品テクニカルサポート依頼票」 ・「別紙 4 問合せ手順」
2015/1/26	2015/1/26 版	追加	ハードウェア保守内容に関する追加 ・「3 拡張保守サービスの詳細」
2015/5/25	2015/5/25 版	修正	部署名変更(「ネットワークビジネス部」から「セキュリティプロダクト第3部」へ) ・表紙 文言修正（「個所」から「箇所」へ） ・「2.1 ハードウェア製品基本保守サービス」 ・「2.2 ソフトウェア製品基本保守サービス」

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

			「テクニカルサポート(3)技術情報の提供」の説明修正 ・「2.1 ハードウェア製品基本保守サービス」 ・「2.2 ソフトウェア製品基本保守サービス」 ソフトウェア保守に関する説明修正 ・「2.1 ハードウェア製品基本保守サービス」 ・「2.2 ソフトウェア製品基本保守サービス」 設定回復後のログイン ID/パスワード提供に関する説明修正 ・「3. 拡張保守サービスの詳細」
		追加	ハードウェア製品の保守メニュー注意事項項目追加 ・「1.1.2 ハードウェア製品の保守メニュー注意事項(5)」 個人情報に関する説明追加 ・「1.3 個人情報の取扱いについて」 ソフトウェア製品のライセンス移行追加 ・「2.2 ソフトウェア製品基本保守サービス」
2015/8/27	2015/8 版	削除	FAX でのお問合せ受け付けを完了しました。
2015/12/15	2015/12 版	追加	WF-500 の取扱い開始により WF-500 の記述を追加しました。
2015/12/15	2015/12 版	修正	部署名変更(「セキュリティプロダクト第3部」から「セキュリティプロダクト第2部」へ) ・別紙 2 「5. 個人情報の取扱いについて」 ・別紙 3 「5. 個人情報の取扱いについて」
2016/1/15	2016/1 版	修正	別紙 1 の名称を変更しました。 別紙 2、別紙 3 に WF-500 の記述を追加しました。
2016/2/12	2016/2 版	修正	弊社サポートサイトを https://csps.hitachi-solutions.co.jp/paloalto/へ変更しました。
2016/5/6	2016/5 版	修正	弊社MMCセンター移転に伴い、故障品の送付先を変更しました。
2016/5/23	2016/5/23 版	追加	Traps の取り扱い開始により Traps の記述を追加しました。 ソフトウェア製品ライセンス移行の説明を修正しました。
2016/12/20	2016/12/20 版	削除	輸入元ラベル廃止に伴い、ハードウェア製品の保守メニュー注意事項より削除しました。
2016/12/27	2016/12/27 版	追加	古い OS バージョンを使用している場合の注意事項を追記 ・「2.1 ハードウェア製品基本保守サービス」 ・「3. 拡張保守サービスの詳細」
2017/6/23	2017/6/23 版	修正	ハードウェア保守の作業内容、対応時間に関する説明を追加 ・「3 拡張保守サービスの詳細」
2017/10/17	2017/10/17 版	削除	・「1.3.1 保守メニュー」から、下記記載を削除 Traps は他の PaloAlto 製品と営業日が異なります。
		修正	・「2.3 ソフトウェア製品（Traps）」の記載を以下の通り修正 弊社で評価したバージョンを新リリースを提供いたします。
		削除	・「2.3 ソフトウェア製品（Traps）」から、下記記載を削除 お客様のご依頼に基づき最新版ソフトウェアを提供させていただきます。
2018/3/7	2018/3/7 版	追加	ディスク障害発生時の機器交換対応についての記述を追加しました。 ・「1.1.2 ハードウェア製品の保守メニュー注意事項」 ・「2 基本保守サービスの詳細」 ・「3 拡張保守サービスの詳細」
2018/4/24	2018/4/24 版	追加	AutoFocus の取扱い開始により、AutoFocus の記述を追加しました。
2018/6/20	2018/6/20 版	追加	PA-7000 の拡張保守における注意事項を追加しました。 VM 利用時の注意事項についての記述を追加しました。 ・「1.2.2 ソフトウェア製品の保守メニュー注意事項」 ・「2.2 ソフトウェア製品（Traps を除く）基本保守サービス」
2018/8/23	2018/8/23 版	追加	・「1.1.2 ハードウェア製品の保守メニュー注意事項(8)」 お客様でご用意いただいた電源ケーブル交換は行わない旨を記載。 テクニカルサポートにおける検証およびハードウェア保守における機器動作確認は 100V 電源ケーブルでのみ対応する旨を追加しました。
2019/1/16	2019/1/16 版	追加	Logging Service の取扱い開始により、Logging Service の記述を追加しました。
2019/5/15	2019/5/15 版	修正	・「1.5 Cortex Data Lake（旧：Logging Service）の保守メニュー注意事項 Palo Alto Networks 社の方針に伴い、Logging Service を Cortex Data Lake に名称変更しました。 ・「2.3 ソフトウェア製品（Traps）基本保守サービス」 Palo Alto Networks 社による製品提供形態の変更に伴い、ソフトウェア製品（Traps）基本保守サービスの記載内容を修正しました。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

		追加	・「3 拡張保守サービスの詳細」 高所設置装置の交換作業についてお客様へのお願いを追加しました。 ・「別紙 1 (3)テクニカルサポート」 Traps、Cortex Data Lake について記載を追加しました。
2019/10/28	2019/10/28 版	修正	・保守サービス約款を修正しました。 ・保守サービス仕様を全面改訂しました。(サービス内容の変更はありません)
2019/12/17	2019/12/17 版	修正	・「2 基本保守サービスの詳細」 ソフトウェアのバージョンアップ時の注意事項を修正しました。
2020/1/23	2020/1/23 版	修正	Palo Alto Networks 社の方針に伴い、Traps を Cortex XDR Prevent に名称変更しました。 ・「1.3 クラウドサービスの保守メニュー注意事項」 ・「別紙 3 Palo Alto Networks 社製品テクニカルサポート依頼票」
2020/4/23	2020/4/23 版	追加	・サポート切れの(他製品上での)製品を利用して問題が発生した場合のサポート対応方針を追加しました。 ・弊社評価未リリースの製品(ライセンスを含む)に関する設定が設定情報に含まれている場合に、設定情報の回復が行えない可能性がある旨を追加しました。 ・保守サービスは日本語のみに対応している旨を追加しました。 ・一部文言を改訂しました。(サービス内容の変更はありません)
2020/6/15	2020/6/15 版	追加	ソフトウェア製品、クラウドサービスにつきましては Auth-Code も合わせてご確認が必要となる旨を追加しました。 ・保守サービスを提供するための必要条件 ・2 基本保守サービスの詳細 - ソフトウェア保守 ・「別紙 3 Palo Alto Networks 社製品テクニカルサポート依頼票」 代替品は故障機とは構成、性能が異なる場合がある旨を追加しました。 ・1.1.1 ハードウェア製品の保守メニュー注意事項(3)
2020/10/23	2020/10/23 版	追加	保守サービスは、保守移管品を除く、弊社経由で購入されている製品に対してのみ提供し、他社よりご購入いただいた製品については、保守サービス対応範囲外となる旨を追記しました。 ・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
2020/10/28	2020/10/28 版	追加	Palo Alto Networks 社のライセンス発行システムにおいて、システム障害・メンテナンス等が発生した場合は、代替品との交換、代替品へのライセンス発行、設定情報の回復ができない場合がある旨を追加しました。 ・「1.1.1 ハードウェア製品の保守メニュー注意事項」
2021/2/15	2021/2/15 版	追加	IoT Security の取扱い開始により、IoT Security の記述を追加しました。 また、機器交換時に故障機にクラウドサービスのライセンスが紐づいている場合、代替機に対し、別途ライセンスの紐づけが必要となる旨を追記しました。 ・「1.1.1 ハードウェア製品の保守メニュー注意事項」 ・「1.3 クラウドサービスの保守メニュー」 ・「1.3.2 クラウドサービスのライセンスが紐づいた機器交換時の注意事項」
2021/3/26	2021/3/26 版	追加	Prisma Access の取扱い開始により、Prisma Access の記述を追加しました。 ・「1.3 クラウドサービスの保守メニュー」 ・「1.3.3 クラウドサービスの保守メニュー特記事項」
2021/4/9	2021/4/9 版	追加	Prisma Access の保守サービスにおいて、サポート対象となる Add-on を明記しました。 ・「1.3.3 クラウドサービスの保守メニュー特記事項」
2021/5/14	2021/5/14 版	削除	WF-500 の保守サービス見直しに伴い、WF-500 の記述を削除しました。 ・「1.1 ハードウェア製品の保守メニュー」 ・「3 拡張保守サービスの詳細」 ・「別紙 2 Palo Alto Networks 社製品ハードウェア保守サービス依頼票」 ・「別紙 3 Palo Alto Networks 社製品テクニカルサポート依頼票」
2021/9/17	2021/9/17 版	追加	Software NGFW Credits の記述を追加しました。 ・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 ・「1.2 ソフトウェア製品の保守メニュー」 ・Software NGFW Credits のライセンス発行等の操作はお客様作業となる旨を追記しました。 ・「別紙 3 Palo Alto Networks 社製品テクニカルサポート依頼票」 ・「別紙 4 お問い合わせ手順」
2021/10/08	2021/10/08 版	追加	SaaS Security Inline の取扱い開始により、SaaS Security Inline の記述を追加しました。
2021/11/19	2021/11/19 版	追加	・2 基本保守サービスの詳細 – テクニカルサポート お客様による動作検証のご協力について追記しました。 ・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、別紙 3、別紙 4 クラウドサービスのお問い合わせにおいて、Auth-Code が必要な旨を削除しました。 ・別紙 4 弊社へのメールお問い合わせ時の注意事項を追記しました。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

2022/04/01	2022/04/01 版	修正	個人情報の取り扱いを見直しました。 ・「1.4 個人情報の取り扱いについて」
		追加	連携する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の注意事項を追記しました。 ・「1.1.1 ハードウェア製品の保守メニュー注意事項」 ・「1.2.1 ソフトウェア製品の保守メニュー注意事項」
2022/05/30	2022/05/30 版	追加	Cortex XDR Pro の取扱い開始により、Cortex XDR Pro の記述を追加しました。 ・「1.3 クラウドサービスの保守メニュー」 ・「別紙3 Palo Alto Networks 社製品テクニカルサポート依頼票」 Cortex XDR Prevent および Cortex XDR Pro の記述を追加しました。 ・「1.3.3 クラウドサービスの保守メニュー特記事項」
2023/04/03	2023/04/03 版	修正	部署名変更(「セキュリティプロダクト第2部」から「セキュリティサポート部」へ) ・別紙 2 「5. 個人情報の取扱いについて」 ・別紙 3 「5. 個人情報の取扱いについて」
2023/06/30	2023/06/30 版	修正	個人情報保護に関する記載を追加しました。 ・「1.4 個人情報の取り扱いについて」 ・「2 基本保守サービスの詳細」 ・「3 拡張保守サービスの詳細」 ・「別紙2 Palo Alto Networks 社製品ハードウェア保守サービス依頼票」 ・「別紙3 Palo Alto Networks 社製品テクニカルサポート依頼票」 ・「別紙4 お問合せ手順」
2023/09/01	2023/09/01 版	追加	Prisma Access の稼働情報についてのメーカサイトを追記しました。 ・「1.3.1 クラウドサービスの保守メニュー注意事項」 Cloud Managed Prisma Access の取扱い開始により、Cloud Managed Prisma Access の記述を追加しました。 ・「1.3.3 クラウドサービスの保守メニュー特記事項」 ・「別紙3 Palo Alto Networks 社製品テクニカルサポート依頼票」 ・「別紙4 お問合せ手順」
2023/10/27	2023/10/27 版	追加	Data Loss Prevention の取扱い開始により、Data Loss Prevention の記述を追加しました。 ・「1.3 クラウドサービスの保守メニュー」 ・「1.3.2 クラウドサービスのライセンスが適用されている機器交換時の注意事項」
2023/12/15	2023/12/15 版	追加	WF-500-B の取扱い開始に伴い、WF-500-B の記述を追加しました。 ・「1.1 ハードウェア製品の保守メニュー」 ・「2 基本保守サービスの詳細」 ・「別紙2 Palo Alto Networks 社製品ハードウェア保守サービス依頼票」
		削除	・「1.1 ハードウェア製品の保守メニュー」から、下記記載を削除しました。 ※拡張保守サービスをご契約いただくためには、拡張保守サービスのご契約が必要条件となります。
		修正	FSCK の説明を追記しました。 ・「1.1.1 ハードウェア製品の保守メニュー注意事項」
2024/02/02	2024/02/02 版	追加	弊社環境で用意されていないプラットフォームでご使用の場合のソフトウェア製品の保守メニュー注意事項を追加しました。 ・「1.2.1 ソフトウェア製品の保守メニュー注意事項」 Dala Loss Prevention 、SaaS Security Inline 、Autonomous Digital Experience Management の取扱い開始により、当該 Add-on の記述を追加しました。 ・「1.3.3 クラウドサービスの保守メニュー特記事項」
		修正	テクニカルサポートの注意事項について修正しました。 ・「2 基本保守サービスの詳細」
2024/03/08	2024/03/08 版	修正	Cortex XDR の Add-on の記述を修正しました。 ・「1.3.3 クラウドサービスの保守メニュー特記事項」
		修正	テクニカルサポートの対応時間帯の記述を修正しました。 ・「2 基本保守サービスの詳細」
		追加	PA-5450 の記述を追加しました。 ・「1.1 ハードウェア製品の保守メニュー」 ・「1.1.2 ハードウェア製品の機器交換時の注意事項」 ・「2 基本保守サービスの詳細」 ・「別紙2 Palo Alto Networks 社製品ハードウェア保守サービス依頼票」
2024/04/12	2024/04/12 版	追加	SaaS Security API の取扱い開始により、SaaS Security API の記述を追加しました。 ・「1.3 クラウドサービスの保守メニュー」 ・「1.3.3 クラウドサービスの保守メニュー特記事項」 ・「別紙3 Palo Alto Networks 社製品テクニカルサポート依頼票」 ・「別紙4 お問合せ手順」

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

2024/12/13	2024/12/13 版	追記	Strata Cloud Manager Pro（旧 AIOps for NGFW)の取扱い開始により、記述を追加しました。また、クラウドサービスの注意事項の記述を修正しました。 ・「1.1.1 ハードウェア製品の保守メニュー注意事項」 ・「1.3 クラウドサービスの保守メニュー」 ・「1.3.2 クラウドサービスのライセンスが適用されている機器交換時の注意事項」 ・「1.3.3 クラウドサービスの保守メニュー特記事項」 ・「2 基本保守サービスの詳細」 ・「3 拡張保守サービスの詳細」 ・「別紙2 Palo Alto Networks 社製品ハードウェア保守サービス依頼票」

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

別紙1　Palo Alto Networks 社製品の販売終了に伴う保守サービスの内容について

1. Palo Alto Networks 社.のサポート期間
   Palo Alto Network 社では、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、Palo Alto Networks 社は製品に対するサービスを提供いたしません。
   Palo Alto Networks 社のサポートポリシーについては、Palo Alto Networks 社のサイトをご確認下さい。

2. サポート期間終了後の保守サービス
   弊社では、Palo Alto Networks 社が定めるサポート期間を終了した製品に対して、下記のとおり保守サービスを提供いたします。

   (1) ハードウェア保守
   弊社では、Palo Alto Networks 社が定めるサポート期間を終了した製品に対して、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) ソフトウェア保守
   弊社では、Palo Alto Networks 社が定めるサポート期間のソフトウェアをご提供させていただきます。
   サポート期間が終了したソフトウェアに関しては、ご提供いたしかねますのでご了承下さい。
   また、サポート期間が終了したソフトウェアにて新たな不具合が発見された場合、ソフトウェアの修正は行われません。サポート期間のソフトウェアにも同様の不具合が内在している場合、サポート期間のソフトウェアにのみ修正が行われます。

   (3) テクニカルサポート（クラウドサービスを除く）
   弊社では、サポート期間を終了したソフトウェアをご使用いただいている場合でも、テクニカルサポートをお受けいたします。ただし、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。Palo Alto Networks 社へのエスカレーションを伴う内容に関しては、対応いたしかねますのでご了承下さい。

   (4) テクニカルサポート（クラウドサービス）
   弊社では、Palo Alto Networks 社がサービス提供を終了した製品に対して、一切のテクニカルサポートをご提供いたしかねます。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

別紙2　Palo Alto Networks 社製品ハードウェア保守サービス依頼票

1.　お客様情報

依頼日	年　　月　　日
機器送付先	〒　□□□ - □□□□ 住所 会社名 部署名 氏名　　様 TEL： ※ 月～金曜日(「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) 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。 ※PA-5450 は一部部品(トランシーバおよび電源ケーブル)を単体で交換する場合を除き、最低 3 営業日以上を要し、予め日程調整した上で発送させていただきます。 ※WF-500-B はシグネチャ適用に時間を要する為、最大 5 営業以内となります。
ご担当者連絡先	E-mail 氏名　　様 TEL： ※ 本ハードウェア保守サービス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。

2.　対象機種

機種名.	シリアル番号	OS バージョン	障害発生日時

障害対象機 1 台につき、本修理依頼票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)	
発生条件 エラー情報	該当する項目に〇印をつける。 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. インターミッテント（ 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

※ Strata Cloud Manager Pro(旧 AIOps for NGFW)を対象機器でご利用の場合は、「Strata Cloud Manager Pro の利用有。」と記載してください。

5.　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 1.4 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

本内容に同意いただける場合は、次の「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

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

別紙3　Palo Alto Networks 社製品テクニカルサポート依頼票

1.　お客様情報

ご担当者名	
会社名／部署名	
住所	TEL：
保守依頼日	

2.　対象機種

機種名.	シリアル番号	OS バージョン Agent バージョン	障害発生日時

VM シリーズ、Panorama VM シリーズにつきましては、環境の構築や移行に伴いシリアル番号の再発行が必要になる場合は、シリアル番号とあわせて Auth-Code も添えていただきますようお願いします。
Software NGFW Credits につきましては、シリアル番号とあわせて Palo Alto Networks 社のサイト上の Credit Pool ID も添えていただきますようお願いします。
Prisma Access につきましては、シリアル番号とあわせて Panorama Managed と Cloud Managed のどちらをご利用か添えていただきますようお願いします。
SaaS Security API につきましては、シリアル番号とあわせて連携先の SaaS アプリケーション名を添えていただきますようお願いします。
障害対象機 1 台につき、本修理依頼票1枚を作成してください。

3.　障害現象

内容 (具体的かつ詳細に)	
発生条件 エラー情報など ※VM シリーズの場合、 下記情報も記載ください。 ・HyperVisor のバージョン ・割り当て CPU コア数 ・割り当てメモリ容量 ※Cortex XDR Prevent および Cortex XDR Pro の場合、 下記情報も記載ください。 ・テナント名 ・Cortex XDR 情報 ・Tech Support ファイル	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

5.　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 1.4 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

本内容に同意いただける場合は、次の「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

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.

別紙4　お問合せ手順

保守サポートサービスにおいて、お問合せを行う場合の手順です。

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
Tel	:	050-3786-6422
E-mail	:	pa-user@hitachi-solutions.com

※　弊社営業日は、弊社サポートサイトにてカレンダーを掲載していますのでご確認ください。
※　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、1.4 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

1.　電話の場合
(1)　本製品のシリアル番号を用意します。
※　VM シリーズ、Panorama VM シリーズにつきましては、環境の構築や移行に伴いシリアル番号の再発行が必要になる場合は、シリアル番号とあわせて Auth-Code が必要となりますので、あわせてご用意ください。
※　ソフトウェア製品（Software NGFW Credits）につきましては、Palo Alto Networks 社のサイト上の Credit Pool ID もあわせてご用意ください。
※　Prisma Access につきましては、Panorama Managed と Cloud Managed のどちらをご利用かお伝えください。
※　SaaS Security API につきましては、連携先の SaaS アプリケーション名をお伝えください。
(2)　サポート専用フリーダイヤル　050-3786-6422　に電話します。
テクニカルサポート:
受付時間:24 時間 365 日
対応時間:弊社営業日　9:00 – 17:00
オンサイト保守:
受付時間:24 時間 365 日
対応時間:契約メニューにより異なります。
(3)　カスタマサポートセンタの担当者につながります。
Palo Alto Networks 製品のテクニカルサポートのご依頼か、オンサイト保守のご依頼かを担当者にお伝えください。保守契約確認のため、担当者が本製品のシリアル番号を確認させていただきますので、担当者に本製品のシリアル番号をお伝えください。
※　既存の問合せについて、該当のサポートセンタ担当者が不在の場合には、他の担当者が対応します。
弊社から案件番号を提示済みの場合は、案件番号をご提示いただけますと、スムーズに対応できます。

2.　メールの場合
※　オンサイト保守依頼の場合は、メール送信後電話でもご依頼ください。電話でもご依頼いただかない場合、対応が遅れることがございます。
(1)　オンサイト保守依頼またはハードウェアセンドバック依頼の場合は、別紙 2 Palo Alto Networks 社製品ハードウェア保守サービス依頼票をご記入の上、カスタマサポートセンタ宛(pa-user@hitachi-solutions.com)にメールを送信ください。または、メール本文に同様の内容を記載の上、メールを送信ください。
(2)　テクニカルサポート依頼の場合は、別紙 3 Palo Alto Networks 社製品テクニカルサポート依頼票をご記入の上、カスタマサポートセンタ宛(pa-user@hitachi-solutions.com)にメールを送信ください。または、メール本文に同様の内容を記載の上、メールを送信ください。

※　日立グループでは、パスワード付き ZIP ファイル添付メール（通称 PPAP）の利用を廃止しております。
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。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2012 - 2024. All rights reserved.