

Pulse Secure 製品 保守サービス約款 保守サービス仕様書

[2021/7 改訂版]

株式会社 日立ソリューションズ
セキュリティプロダクト第 2 部

目次

保守サービス約款.....	1
保守サービスを提供するための必要条件／注意事項について.....	6
保守サポートサービス仕様書.....	7
1 保守サービスメニュー.....	7
2 基本保守サービスの詳細.....	9
3 拡張保守サービスの詳細.....	12
4 各種ドキュメント.....	13
別紙1 Pulse Secure製品のサービス終了にともなう弊社保守サービスの内容について	
別紙2 Pulse Secure製品ハードウェア保守サービス 依頼票	
別紙3 Pulse Secure製品テクニカルサポート依頼票	
別紙4 クラスタ構成パラメータシート	
別紙5 物理構成情報	

※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 Ivanti, Inc. (以下「丙」といいます。)の Pulse Secure 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「Pulse Secure 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、

- (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。
3. 前項の乙の損害賠償額の累計総額は、債務不履行、法律上の契約不適合責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、当該損害の直接の原因となった装置、ソフトウェア若しくはクラウドサービスに対する基本保守サービス料金の月額相当金額、又は提供形態がサブスクリプション形態の場合は、そのサブスクリプション料金の月額相当金額を基準として算出した次の各号に定める金額を限度とします。
 - (1) 契約期間が12か月に満たない場合は、月額相当金額に当該契約月数を乗じた金額。
 - (2) 契約期間が12か月以上の場合は、月額相当金額に12を乗じた金額。
4. 乙の責任に帰することができない事由から生じた損害、乙の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害及び逸失利益について、乙は、賠償責任を負わないものとします。
5. 乙は、保守サービスの提供により甲の問題が解決されることを保証しないものとします。

(甲の責任)

第7条 保守サービスの目的を達成するため、甲は、甲の負担で次の各号を行うものとします。

- (1) 乙が提供する場所以外で作業を行う場合に必要となる作業エリア及び電力の確保と提供。
- (2) 機器故障時に代替機を送付する契約内容であって、甲が乙へ障害機を送付する際に発生する費用。
2. 甲は、乙が機器の設置場所で行う場合、乙及び乙が持参した機材を設置場所へ速やかに持ち込み、又、持ち出しが行えるようにする責任を負うものとします。
3. 保守サービスの対象となる製品、ライセンス、サブスクリプション、その他品目については、有形、無形に限らず、管理に関する責任は甲が負うものとします。

(機器設置場所の通知)

第8条 対象装置の障害発生時に、代替機器を指定日に現地へ配達する(センドバック保守は含みません。)又は、設置場所で機器交換を行う契約内容の場合、甲は契約締結時に乙に対して対象装置の設置場所情報を通知するものとします。

2. 前項の規定に従うことなく、甲が対象装置の設置場所を乙に通知しなかった場合、乙は対象装置に対する代替機器を指定日に現地へ配達する(センドバック保守は含みません。)又は、設置場所で機器交換を行う契約上の責任を負わないものとします。

(第三者への委託)

第9条 乙は、保守サービスの遂行を必要に応じ第三者に委託することができます。

2. 前項の規定に従い第三者に保守サービスの遂行を委託する場合、乙は、第11条第2項の義務及び第16条の秘密保持に係る義務と同等の義務を、第三者に課すものとします。

(保守交換後の障害機の取扱い)

第10条 保守サービスで交換された機器は、乙が任意に処分することができるものとします。

(資料等)

第11条 甲は、乙より問題解決の支援を受けるに当たり必要と自己が判断し、又は当該問題解決の支援を遂行するに当たり乙が必要と認め甲に要求した図面、資料その他の技術情報(以下「資料等」といいます。)を甲の負担と責任において乙に提供するものとします。

2. 乙は、前項の資料等を、問題解決の支援を遂行する目的にのみ使用するとともに、乙の同種の資料に対するものと同等の注意配慮をもって取り扱うものとします。
3. 甲は、本条第1項の規定に従い乙に提供する資料等が第三者のいかなる権利も侵害していないこと、及び第17条第2項で定める個人情報を含まないことを保証するものとします。
4. 本約款の対象となる契約(以下「この契約」といいます。)に基づき甲から乙に提供された資料等の正確性、有用性等について、乙は、確認、検証の義務その他何らの責任を負いません。

(過剰約款)

第12条 乙が次の各号の事項のいずれかに該当する場合、甲は、乙に通知することにより、この契約の全部又は一部を解除することができるものとします。また、甲が次の各号の事項のいずれかに該当する場合、甲は、当然乙に対する全債務(手形債務を含みます。)の期限の利益を喪失し、乙は、何らの催告を要しないでこの契約の全部若しくは一部を解除することができ、又は解除しないで一時に債務残額全部の履行を甲に求め、その完済までの間、保守サービスを停止することができるものとします。

- (1) 相手方又は第三者に振り出した手形又は小切手が不渡りとなったとき。
- (2) 第三者から差押え、仮差押え、仮処分、競売、破産手続開始、再生手続開始又は更生手続開始等の申立てを受けたとき。
- (3) 自ら破産手続開始、再生手続開始若しくは更生手続開始の申立てをしたとき又は清算に入ったとき。
- (4) 支払を停止したとき。
- (5) 監督官庁から営業の許可取消処分又は停止処分を受けたとき。
- (6) 相手方若しくは第三者に債務の履行猶予の申出を行い、又は債権者集会の招集準備、主要資産の処分の準備その他債務履行が困難と認められる事由が生じたとき。
- (7) 自己の責任に帰すべき事由によりこの契約に違反し、相手方が相当な期間を定めて催告をしたにもかかわらず、当該期間内に当該違反が是正されないとき。

(知的財産権)

第13条 保守サービスの利用により甲に提供される提供物の特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権その他の知的財産権(以下「知的財産権」といいます。)は、全て乙、丙、又はその他の第三者が所有するものとします。

(第三者の知的財産権に関する紛争処理)

第14条 乙は、保守サービスの成果及び「保守サービス仕様書」に納入物、提出物と記載されたもの(以下「参考資料等」といいます。)の提供時において、甲は、提供情報の提供時において(以下保守サービスの成果、参考資料等及び提供情報を総称して「提供物等」といいます。)、それぞれ提供物等又はその使用が第三者の知的財産権を侵害し、又はそのおそれがある場合には、相手方に対してその旨速やかに通知するとともに、自己の責任と負担において処理、解決するものとします。

2. 提供物等の提供を受けた当事者と第三者との間に提供物等又はその使用が当該第三者の知的財産権を侵害しているとして差止請求、損害賠償その他の紛争が生じた場合、当該提供物等の提供を受けた当事者は、相手方に対してその旨を速やかに通知するものとします。

(権利義務譲渡等の禁止)

第15条 甲は、この契約に基づく権利又は義務の全部又は一部を、第三者に譲渡、売買、名義変更、質権の設定その他担保に供する等の行為はしてはならないものとします。

(機密保持)

第16条 甲及び乙は、次項の方法により、相手方から秘密と指定して開示された情報(以下「秘密情報」といいます。)を、次の各号の規定に従い取り扱うものとします。

- (1) 秘密に保持するものとし、事前に相手方の文書による承諾を得ることなく第三者(乙が保守サービスの遂行を委託する第三者を除きます。)に開示しないこと。
- (2) この契約の目的の範囲内でのみ使用、複製及び改変すること。
2. 甲及び乙は、前項に定める秘密情報としての取扱いを要する情報を相手方に開示する場合、次の各号の方法によりこれを行うものとします。
 - (1) 文書で提供する場合、その文書上に「Confidential」等秘密である旨を表示して相手方に提供すること。
 - (2) 電磁的方式(電子的方式、磁気的方式その他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もに、個人情報の保護に関する法律(平成二十七年九月九日法律第六十五号。その後の改正を含みます。)を含め関連法令を遵守するものとします。
2. 乙の提供する保守サービスは、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(平成二十五年五月三十一日法律第二十七号。その後の改正を含みます。)が定める個人番号利用事務又は個人番号関係事務の全部又は一部の委託を受けるものではなく、また、乙は、「個人情報の保護に関する法律」(平成二十七年九月九日法律第六十五号。その後の改正を含みます。)が定める個人データの取扱いの全部又は一部の委託を受けません。

(輸出等の処置)

- 第18条** 甲は、保守サービスにより提供されるハードウェア、プログラム、及び技術情報等の全部若しくは一部を単独で、又は他の製品と組み合わせ、若しくは他の製品の一部として、直接又は間接に次の各号に該当する取扱いをする場合、甲は、「外国為替及び外国貿易法」の規制及び米国輸出管理規則等外国の輸出関連法規を確認の上、必要な手続をとるものとします。
- (1) 輸出するとき。
(2) 海外へ持ち出すとき。
(3) 非居住者へ提供し、又は使用させるとき。
(4) 前3号に規定するもののほか、「外国為替及び外国貿易法」又は外国の輸出関連法規に定めがあるとき。

(暴力団等の排除)

- 第19条** 甲及び乙は、現時点及び将来にわたって、自己が次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、又は確約します。
- (1) 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者(以下総称して「反社会的勢力」といいます。)であること、又は反社会的勢力であったこと。
(2) 反社会的勢力が経営を支配していること。
(3) 代表者、責任者又は経営に実質的に関与している者が反社会的勢力であること。
(4) 自己又は第三者の不正の利益を図る目的をもってするなど反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること。
(5) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を図るなど反社会的勢力に利益を供与していると認められる関係を有すること。
(6) 反社会的勢力と密接に交際をするなど社会的に非難されるべき関係を有すること。
(7) 暴力的又は法的な責任を超えた不当な要求行為を行うこと。
(8) 取引に関して脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為を行うこと。
(9) 風説を流布し、又は偽計若しくは威力を用いて、相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為を行うこと。
2. 甲及び乙は、自己がこの契約の履行のために用いる者(個人か法人かを問わず、数次の取引先等第三者を介して用いる者を含み、以下総称して「履行補助者」といいます。)が前項各号のいずれかに該当した場合、この契約の履行に係る当該履行補助者との契約の解除その他の必要な措置を講じることを確約します。
3. 甲又は乙が前2項の表明又は確約のいずれかに違反した場合、相手方は通知その他の手続を要しないで、この契約の全部又は一部を解除することができ、解除により生じた損害の賠償を違反者に請求できるものとします。また、係る解除により違反者に生じた損害について、相手方は賠償義務を負わないものとします。

(存続条項)

- 第20条** この契約の終了後も、第6条(責任の制限)、第7条(甲の責任)、第10条(保守交換後の障害機の取扱い)、第13条(知的財産権)、第16条(機密保持)、第17条(個人情報の取扱い)、第18条(輸出等の処置)、第19条(暴力団等の排除)、第24条(管轄裁判所)の規定は、有効に存続するものとします。

(契約内容の一部変更)

- 第21条** 乙は、いつでも自己の裁量において、予告することなく本約款及び保守サービス仕様書の内容を変更し、また、適応時期を決定することができるものとします。
2. 乙は、本約款または保守サービス仕様書の内容を変更した場合、乙が指定するホームページに掲載することで、甲に通知するものとします。

(契約の終了)

第22条 乙と丙との契約の終了、丙又はその他の第三者の乙への債務不履行、その他、乙の支配が及ばない事由を原因として、乙から甲への保守サービスの提供が履行不可能と乙が判断した場合、乙から甲への一方的な通知をもって、本約款に基づく契約の全部又は一部を解除できるものとします。この場合、乙は甲に対して、損害賠償を含め、当該解除に関する一切の責任を負わないものとします。

2. 甲は、乙に文書で契約の終了を通知することで、契約期間の途中であっても、この契約を終了することができるものとします。この契約の全部又は一部が解約された場合であっても、甲は、これらの料金の返還を請求することはできないものとします。

(法令等の遵守)

第23条 甲及び乙は、この契約の履行に関し、法令等の定めを遵守するものとします。

(管轄裁判所)

第24条 この契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所のみを管轄裁判所として処理するものとします。

(協議)

第25条 この契約の履行について疑義を生じた事項及びこの契約に定めのない事項については、甲乙双方で協議し、円満に解決を図るものとします。

以上

保守サ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 Ivanti, Inc.(旧 Pulse Secure, LLC. 以下、Ivanti 社)の Pulse Secure 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。

SA/MAG シリーズの OS (ファームウェア) および Junos Pulse 製品の名称が変更されました。

- ・旧 Instant Virtual Extranet(IVE)は新名称を Pulse Connect Secure(以降 PCS と記載)
- ・旧 Unified Access Control(UAC)は新名称を Pulse Policy Secure(以降 PPS と記載)

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。

- ・SA (IVE) / MAG(PCS)シリーズ
- ・IC (UAC) / MAG(PPS)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+ OS 回復	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、各サービスは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。出荷日を過ぎて契約を締結する場合には、出荷日までの遡及契約が必要となります。
- ※ 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。
- ※ 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かなければなりません。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バージョンの OS 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ービス。
 - ・Ivanti 社から入手できない情報等を必要とする保守サービス。

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、本保守サービスの提供のみに使用し、他の目的に利用することはありません。また、お問い合わせ対応完了後、お客様から頂いた個人情報は消去もしくは破棄いたします。

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/>

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。

Ivanti 社 Pulse Secure 製品のサービス終了により、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 Pulse Secure製品のサービス終了にともなう弊社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「障害切り分け」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。別紙2 Pulse Secure製品ハードウェア保守サービス依頼票をご記入の上、「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、「別紙2 Pulse Secure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 SA (IVE) / MAG(PCS)シリーズに関するお問い合わせ E-mail sa-user@hitachi-solutions.com IC (UAC) / MAG(PPS)シリーズに関するお問い合わせ E-mail ic-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。本製品に関するご購入前のお問い合わせ、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。</p> <p>※ Pulse Secure 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。 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>※各ライセンスをご使用の場合は、故障機と交換後の機器のシリアル番号及び Hardware ID を下の問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 6 営業日以内を目途に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お客様の作業とさせていただきます。</p> <p>以下の作業はお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、マニュアル、「障害切り分け手順書」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。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・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・各種ライセンスキーの再インストール
----------	---

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

テクニカルサポート

弊社がメール/電話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 Pulse Secure 製品のシリアル番号(製造番号)が必要です。

サポートの内容につきましては Ivanti 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。
また、導入の支援、コンサルテーションを含みません。

(1) 仕様に関する問い合わせ対応

Pulse Secure 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、「[別紙3 Pulse Secure製品 テクニカルサポート依頼票](#)」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。

(2) 問題点解決支援対応

システム運用時に Pulse Secure 製品に関する障害が発生した場合、「[別紙3 Pulse Secure製品 テクニカルサポート依頼票](#)」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。

- 障害が回復し、不具合の個所が特定できたとき
- Pulse Secure 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

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)。

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
SA (IVE) / MAG(PCS)シリーズに関するお問い合わせ
E-mail sa-user@hitachi-solutions.com
IC (UAC) / MAG(PPS)シリーズに関するお問い合わせ
E-mail ic-user@hitachi-solutions.com
電話 050-3786-6422

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。

(3) 技術情報の提供

弊社のサポート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/pulsesecure/>

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。

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ものとします。

- ・5MB 以下になるように添付ファイルを分割して送信
- ・弊社提供のオンラインストレージサービスを経由して送付

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

ソフトウェア保守

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(<https://csps.hitachi-solutions.co.jp/pulsesecure/>)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。)

提供依頼は下記情報と共に弊社カスタマサポートセンタへ依頼ください。

- アップデートを実施する機器のモデル及びシリアルナンバー
- 現在ご使用中のソフトウェアバージョン
- アップデート予定のソフトウェアバージョン

お客様のご依頼に基づき、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。ソフトウェアの EOE(End of Engineering Support: 以下 EOE)については別紙1「[Pulse Secure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](#)」をご参照ください。

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

ダウンロードにあたって、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たします。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。

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。内容を十分ご確認ください。

● 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>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。 ・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> <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>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<u>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。また代替品のソフトウェアバージョンは故障品とは異なることがあります。</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。 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。 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>設定情報回復サービスにおいて、お客様にてバックアップされた設定情報の CD-R を保管し<u>作業時に提出願います。また、バックアップを取ったバージョンも申告願います。</u></p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">● 設定情報の提供(システム設定ファイル、ユーザ設定ファイル、クラスタ構成パラメータシート)● 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● 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 <p>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。</p>
---	---

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

※各ライセンスをご使用の場合は、故障機と交換後の機器のシリアル番号及び Hardware ID を下の問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6営業日以内を目途に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お客様の作業とさせていただきます。

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
SA (IVE) / MAG(PCS)シリーズに関するお問い合わせ
E-mail sa-user@hitachi-solutions.com
IC (UAC) / MAG(PPS)シリーズに関するお問い合わせ
E-mail ic-user@hitachi-solutions.com

以下の作業はおお客様の作業とさせていただきます。

・障害の切り分け

本製品に障害が発生した場合、マニュアル、「障害切り分け手順書」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。バックアップ手順につきましては「バックアップ・リカバリ手順書」をご参照ください。

※設定情報をバックアップする際に、パスワードを設定することができます、このパスワードを設定した場合には、設定を回復する際にバックアップ時に指定したパスワードを入力しないと、回復できなくなります。オンサイト保守で設定情報を回復する際にお客様にパスワードを入力していただく必要がございます。

オンサイト保守時にパスワードのわかる方がいない場合には設定回復できませんので、ご注意ください。オンサイト保守時にパスワードがわからなくなる可能性がある場合にはパスワードを指定しないで、設定をバックアップするようお願いいたします。なお、設定情報はバイナリ形式のシステム設定ファイル(System Config)とユーザ設定ファイル(User Config)の2ファイルをバックアップしてください。また、ライセンスを購入している場合は、設定ファイル(Config)のバックアップも必要となります。また、バックアップ時の OS バージョンを明記してください。バージョンが異なると設定情報が投入できません。

・クラスタ構成パラメータシート(別紙4)

クラスタ(HA)構成の場合にはクラスタパラメータシートに記載している情報が必要になります。パラメータシートが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。

・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

※MAG シリーズでは、OS バージョン合わせ・設定回復をサービス員が行います。

上記に加え、設定情報の事前バックアップをお客様の作業とさせていただきます。

※さらに、後日発行する各種ライセンスをインストールする事をお客様の作業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 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/回復、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掲載しています。

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

サポートサイトが開きますので、ログインし、ドキュメントを入手してください。

なお、ログインする際に、製品に同梱されているユーザ ID とパスワードが必要です。

別紙1 Pulse Secure 製品のサービス終了にともなう弊社保守サービスの内容について

1. 保守サービスの内容

Ivanti 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、これ以後製品に対するサポートを行わないことを意味します。

Ivanti 社が提供するサービスの内容については Ivanti 社の Pulse Secure 製品のサイトをご確認ください。

なお、Pulse Secure 製品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」をご参照ください。

Pulse Secure 製品ユーザサポートサイト

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

Ivanti 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(OS)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

End of Support(EOS)まで: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。ただし弊社指定の後継機種で対応させていただくことがあります。

End of Support(EOS)以降:End of Support 以降は、Ivanti 社がライセンスキーの発行を行わないため、ハードウェア保守(障害発生時の機器交換)を行うことはできません。

(2) テクニカルサポート

End of Life (EOL)まで:Ivanti 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:Ivanti 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)

End of Engineering Support (EOE)まで:Ivanti 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。

End of Engineering Support (EOE)~End of Life (EOL):Ivanti 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 Pulse Secure 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きます。その間に Pulse Secure 製品のサービス終了があった場合は、上に示した保守サービス内容に同意いただけるものとします。また、ハードウェアの End of Support を越える保守契約の締結はお断りさせていただきます。

なお、すでにサービス終了がアナウンスされている Pulse Secure 製品があります。詳細は、弊社のユーザサポートサイトトップページの「End of Service」をご参照ください。

Pulse Secure 製品ユーザサポートサイト

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

別紙3 Pulse Secure 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	製品番号 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4 クラスタ構成パラメータシート

SA/IC クラスタ構成パラメータシート

SA/IC 製品のクラスタ構成時のハードウェア交換作業時に本資料を使用します。本資料では拡張(オンサイト)保守時に設定回復作業を実施する際に必須となります。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、設定回復はお客様にて実施いただくこととなりますので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。

機器の設定値

このシートでは、クラスタ設定時に必要となる情報を記載しております。機器交換時に保守作業員にお渡しください。
※ 3 台以上のクラスタ構成の場合は、稼働中の機器のうち任意の 1 台の情報、および故障機の情報をご記載ください。

項番	項目	設定値
1	機器の型番 (SA2500 等)	
2	OS バージョン (IVEOS 8.1R13 等)	
3	Cluster 名	
4	Cluster パスワード	

項番	項目	1 台目設定値	2 台目設定値
5	機器のシリアルナンバー		
6	Internal IP Address		
7	Internal サブネットマスク		
8	Internal デフォルトゲートウェイ		
9	故障有無 (○をつけてください)	故障 有 / 無	故障 有 / 無

機器の型番が SA4500 かつ IVEOS のバージョンが 7.0 以前の場合、以下情報もご記入ください。

項番	項目	1 台目設定値	2 台目設定値
10	Primary DNS サーバ IP アドレス		
11	Secondary DNS サーバ IP アドレス		
12	DNS Domain		
13	WINS サーバ IP アドレス		

※項番 11、13 はオプションの設定です。未設定の場合は「-」を記入してください。

※当該機器と IVEOS バージョンの組み合わせには、機器初期化直後に CLI からクラスタに機器を参加(Join)させることができない問題があるため、一旦初期設定を実施する必要があります。初期設定を行う際、上記の情報が必要となります。

管理者の設定

上記の他に、機器管理者のユーザ ID およびパスワードをご確認ください。

MAG クラスタ構成パラメータシート

MAG 製品のクラスタ構成時のハードウェア交換作業時に本資料を使用します。本資料では拡張(オンサイト)保守時に設定回復作業を実施する際に必須となります。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、設定回復はお客様にて実施いただくこととなりますので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。

機器の設定値

このシートでは、クラスタ設定時に必要となる情報を記載しております。機器交換時に保守作業員にお渡しください。
※ 3 台以上のクラスタ構成の場合は、稼働中の機器のうち任意の 1 台の情報、および故障機の情報をご記載ください。

項番	項目	設定値
1	機器の型番 (MAG2600 等)	
2	OS バージョン (PCSOS 8.3R4 等)	
3	Cluster 名	
4	Cluster パスワード	

項番	項目	1 台目設定値	2 台目設定値
5	機器のシリアルナンバー		
6	Internal IP Address		
7	Internal サブネットマスク		
8	Internal デフォルトゲートウェイ		
9	故障有無 (○をつけてください)	故障 有 / 無	故障 有 / 無

OS バージョンが PCSOS 8.2R5.1~8.2R8.2 または 8.3R2.1 のいずれか、かつ WebUI にアクセスする際 Management ポートへアクセスするネットワーク環境の場合、以下情報もご記入ください。

項番	項目	1 台目設定値	2 台目設定値
10	Management IP Address		
11	Management サブネットマスク		
12	Management デフォルトゲートウェイ		

※当該 PCSOS バージョンには、CLI からクラスタに機器を参加(Join)させることができない問題があるため、WebUI からクラスタの復旧手順を実施する必要があります。WebUI にアクセスする際 Management ポートへアクセスするネットワーク環境の場合、上記の情報が必要となります。

管理者の設定

上記の他に、機器管理者のユーザ ID およびパスワードをご確認ください。

別紙5 物理構成情報

(1) MAG6000 シリーズについて

MAG シリーズ Junos Pulse Gateway (以下、MAG と略す)の MAG6610 と MAG6611 のハードウェア交換作業時に本資料を使用します。本資料では拡張保守時にモジュールまたは機器を交換する際に必須となります。ご記入がない場合、提供するサービスモジュールまたは機器はお客様環境と異なる場合がございます。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。

・機器の型番(MAG6610/MAG6611)およびシリアルナンバー(電源差し込み口の横に記載があります。)

機種の種類	製品番号 Serial#

実際にサービスモジュールが搭載されている箇所を○で、故障したサービスモジュールが搭載されている箇所を△で記してください。

また、MAG6611 をご使用の場合、電源が冗長化されているかどうかをご確認下さい。

MAG6610 物理図(前面)

1	2
---	---

故障機搭載番号

MAG6611 物理図(前面)

1	2
3	4

・電源の冗長化 (○を付けて下さい) あり / なし

上記物理図を基に、サービスモジュールの種類(MAG-SM160/360)とシリアルナンバーを記載して下さい。シリアルナンバーは管理者画面[Maintenance > System > Platform]よりご確認頂けます。

物理図	サービスモジュールの種類	製品番号 Serial#
1		
2		
3		
4		

上記物理図を基に、サービスモジュールの OS 情報を記載して下さい。

物理図	使用 OS (○を付けて下さい)	OS バージョン	
		MAG6610	MAG6611
1	PCS OS / PPS OS		
2	PCS OS / PPS OS		
3	PCS OS / PPS OS		
4	PCS OS / PPS OS		