

Pulse Secure 製品 保守サービス約款 保守サービス仕様書

[2021/10 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	14
4. 各種ドキュメント	16
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	

※ 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

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3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。
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。
- (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。

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

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では、基本保守サービスと拡張保守サービスを提供します。対象製品は以下の通りです。

- Pulse Secure 製品 PSA 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	ただしメール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
	ソフトウェア保守	
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

- ※ 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。
- ※ 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 3 年間とさせていただきます。
- ※ 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。
- ※ 一旦保守契約が終了した状態から遡りて保守契約を更新する場合、Ivanti 社の方針、判断によっては、追加費用の請求もしくは保守更新自体をお断りする場合がございます。契約期間が終了する前に保守を更新してください。
- ※ 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、ご了承くださいるものとします。
- (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、ご了承くださいるものとします。
- (5) PSA シリーズ機器で Pulse Connect Secure OS をご利用の場合のみ、本保守サービスを提供するものとします。PSA シリーズ機器で Pulse Policy Secure OS が動作している場合、本保守サービスは適用されないものとします。
- (6) **Pulse One は本保守サービスの対象外となります。**本機能に関するお問い合わせの対応はお受けできないことを予め、ご了承くださいるものとします。
- (7) 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 ソフトウェア製品の保守メニュー

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となります。対象製品は以下の通りです。

- ・ Pulse Secure 製品 PSA-V シリーズ

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)
	ソフトウェア保守	ただしメール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

- ※ 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。
- ※ 基本保守の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。
- ※ 一旦保守契約が終了した状態から遡りて保守契約を更新する場合、Ivanti 社の方針、判断によっては、追加費用の請求もしくは保守更新自体をお断りする場合がございます。契約期間が終了する前に保守を更新してください。
- ※ 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。
- (2) ソフトウェア製品が動作するプラットフォーム(ハイパーバイザやクラウドサービス等)に起因する事象はテクニカルサポートの対象外となります。事象がソフトウェア製品とプラットフォームのどちらに起因するものであるかの切り分けはお客様にて実施願います。
- (3) 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。
- (4) **Pulse One は本保守サービスの対象外となります。**本機能に関するお問い合わせの対応はお受けできないことを予め、ご了承ください。

1.3 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り扱いは、「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

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。ただし、ソフトウェア製品についてのハードウェア保守は提供いたしません。

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場合があります。

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	本製品にハードウェア障害が発生した場合は、お客様にて「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。 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」または同等の内容を「問合せ先」にメール/電話にてご連絡ください。 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。 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 メール sa-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。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。 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。 ※ 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。 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 ※ 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、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。 ただしメール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。 ※ ハードウェア故障の原因調査および調査報告は行わないことを予めご了承くださいものとします。 ※ 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 を上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。メール受領後、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客様の作業とさせていただきます。
----------	---

(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、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代替品への回復

予め障害に備えて、本製品の設定情報(System Config、User Config)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。また、バックアップ時の OS バージョンを記録してください。OS バージョンが異なると設定回復ができません。

※ 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。パスワードを設定した場合には、パスワードを併せて記録しておいてください。パスワードが不明な場合、設定回復ができません。

・ログのバックアップ

本製品のログを代替機に回復することはできません。障害に備えて、バックアップを行ってください。

・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構成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。パラメータシートの情報が不明な場合、設定回復ができません。

・故障品の電源切断

・故障品のシステムからの切り離し

・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、取り外しと再設置をお願い致します。

・機器の塵埃除去作業、清掃作業

・代替品の電源投入

・代替品の 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

・代替品のクラスタシステムへの復旧

・クラスタシステムのフェールオーバー

クラスタ(HA)構成が復旧した後、Active ノードを変更する必要がある場合は、手動でのフェールオーバーをお客様作業にて行ってください。

・部品の交換

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。

・ライセンスサーバへの再登録、ライセンス取得の確認(ライセンスサーバ機能を使用している場合)

ライセンスメンバ機器を交換した場合、ライセンスサーバ側にてライセンスメンバの再登録を行ってください。また、ライセンスメンバがライセンスサーバからライセンスを取得できることを確認してください。

ライセンスサーバ機器を交換した場合、ライセンスメンバがライセンスサーバからライセンスを取得できることを確認してください。

・機器交換後の動作確認

・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、Pulse Secure 製品のシリアル番号(ハードウェア製品の場合)または Auth Code(ソフトウェア製品の場合)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。仮想化環境、クラウド環境で発生した問題については、弊社ハードウェア製品上での調査となる場合があります。また、調査にあたり、お客様がご使用されている仮想化製品、クラウドサービス等のサポートへのお問い合わせをお願いする場合があります。調査、対策適用等、お客様環境にて発生する費用はお客様負担とさせていただきます。

また、下記内容については、テクニカルサポートには含まれません。

- 導入の支援
- コンサルテーション
- ハイパーバイザやクラウドサービス等の仮想環境についての問い合わせ
- お客様環境での情報取得、事象調査、問題対策等の実施

(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](#)」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。

(2) 問題点解決支援対応

Pulse Secure 製品に問題が発生した場合、「[別紙3 Pulse Secure製品 テクニカルサポート依頼票](#)」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。

- 障害が回復し、不具合の個所が特定できたとき
- Pulse Secure 製品の問題(不具合等)ではないことが判明したとき
- 原因追求が困難となり、調査が進展しないと判断したとき
- その他、お客様との合意により完了と認められたとき

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

メール sa-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。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。

※ 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。
ただしメール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。

(3) 技術情報の提供

弊社のサポートサイトに技術情報を掲載しています。

<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ユーザ ID とパスワードが必要です。

(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ご依頼ください。

- ・アップデートを実施する Pulse Secure 製品のモデルおよびシリアル番号(ハードウェア製品の場合)または Auth Code(ソフトウェア製品の場合)
- ・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

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

メール sa-user@hitachi-solutions.com

電話 050-3786-6422

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。

※ 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。

ただしメール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。

※ 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ービスを受けるためにも、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 End of Engineering については「[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う際、本製品の設定が引き継が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。本製品の設定情報のバックアップおよび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。

- ・End User License Agreement、輸出管理上の注意事項

製品のご利用にあたって、End User License Agreement を再度ご確認ください。

本製品は United States Export Administration Regulations に定める輸出規制品に該当します。お客様は、保守サービスにより提供される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行為をしてはならないものとします。(1) 輸出する行為(2) 海外へ持ち出す行為(3) 非居住者へ提供し、又は使用させる行為(4) 前3号に定めるもののほか、「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のある行為

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。拡張保守サービスはハードウェア製品のみの提供となります。サービス提供時間に応じて3通りあります。

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。

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

ハードウェア保守 (オンサイト保守) 設定情報 + OS 回復	本製品にハードウェア障害が発生した場合には、お客様からのご連絡により、お客様先にお伺いし、障害機の交換をお客様先で行います。また、機器交換後に OS バージョン、バックアップからの設定情報の回復作業を行います。(設定情報の事前バックアップ、バックアップを取得した OS バージョンの申告をお願いいたします。ただし、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。) ※ 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。 事前に、保守サービスを受ける機器設置場所情報(住所、電話番号、ご担当者名、会社名等)を弊社へご連絡願います。 <u>機器設置場所をご連絡いただけていない場合、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いため、拡張保守サービスを提供できない場合がございます。</u> また、<u>機器の設置場所を変更する場合も、変更後の機器設置場所情報を弊社へご連絡ください。</u> 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。 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 メール sa-user@hitachi-solutions.com 電話 050-3786-6422 保守員の作業実施時間は、ご契約いただいた保守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 ※ メール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)受け付けを行います。 保守員の作業は、保守サービスメニューの作業実施時間内で行います。保守員の作業には、次のような作業を含みます。 ・代替品の準備作業(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 <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ことをご了承いただけるものとします。</u> 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、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、<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ことをご了承いただけるものとします。</u> なお、島嶼などサービス拠点からの交通条件によっては、お客様先にお伺いするまでに時間を要する場合があります。 ※ 代替品は、未使用品ではなく、再生品(修理品)である場合があります。 ※ 代替品にお客様がバックアップを取得した OS バージョンを投入できない場合がございますが、この場合の OS および設定情報の回復につきましては弊社とお客様で別途協議を行うものとします。 <u>※ ハードウェア故障の原因調査および調査報告は行わないことを予めご了承くださいものとします。</u> ※ 高所(作業者の足場の高さが落差 2m 以上)での機器交換作業は、お客様責任で機器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、脚立が必要な場合はお客様で準備をお願いいたします。
---	--

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

機器交換に当たりましては、お客様とご相談の上作業を行いますので、ご協力をお願いいたします。

- 1) 機器交換の際、障害が発生した本製品をお客様作業にてシステムから切り離していただき、本製品の交換を行います。
- 2) 本製品を停止できない状況の場合は、お客様と弊社の両者合意の上、システムの稼動終了後又は影響の少ない時間帯において障害機の交換を行う場合があります。
- 3) 障害機の交換を行う上で、本製品の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、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。

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 (System Config、User Config、クラスタ構成パラメータシート)
- 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紙等の消耗品、用役費、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

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

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(System Config、User Config)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。また、バックアップ時の OS バージョンを記録してください。OS バージョンが異なると設定回復ができません。

※ 設定情報をバックアップいただいていない場合、保守員は設定回復ができません。この場合、設定回復はおお客様作業とさせていただきます。

※ 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。パスワードを設定した場合には、パスワードを併せて記録しておいてください。パスワードが不明な場合、設定回復ができません。

・ログのバックアップ

本製品のログを代替機に回復することはできません。障害に備えて、バックアップを行ってください。

・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構成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。パラメータシートの情報が不明な場合、設定回復ができません。

・故障品の電源切断

・故障品のシステムからの切り離し

・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、取り外しと再設置をお願い致します。

・機器の塵埃除去作業、清掃作業

・代替品の電源投入

・代替品のシステムへの復旧

・代替品のクラスタシステムへの復旧

・クラスタシステムのフェールオーバー

クラスタ(HA)構成が復旧した後、Active ノードを変更する必要がある場合は、手動でのフェールオーバーをお客様作業にて行ってください。

・ライセンスサーバへの再登録、ライセンス取得の確認(ライセンスサーバ機能を使用している場合)

ライセンスメンバ機器を交換した場合、ライセンスサーバ側にてライセンスメンバの再登録を行ってください。また、ライセンスメンバがライセンスサーバからライセンスを取得できることを確認してください。

ライセンスサーバ機器を交換した場合、ライセンスメンバがライセンスサーバからライセンスを取得できることを確認してください。

・機器交換後の動作確認

・各種ライセンスキーの再インストール

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。メール受領後、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

メール sa-user@hitachi-solutions.com

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

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をアナウンスします。サービスの終了日は、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:

Ivanti 社のハードウェアのサービス終了 (End of Support)、ソフトウェア (OS) のサービス終了 (End of Engineering 及び End of Life) に伴い、弊社は次のサービスを提供します。

(1) ハードウェア保守

サービス期間	弊社提供サービス内容
End of Support 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 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

サービス期間	弊社提供サービス内容
End of Engineering 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 以降 End of Life 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。ただし、Ivanti 社による調査やトラブルシューティングは限定されます。また、End of Engineering を迎えていない OS バージョンへのアップデートをお願いする場合がございます。
End of Life 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。Ivanti 社へのエスカレーションを伴う内容については対応できません。なお、End of Engineering を迎えていない OS バージョンへのアップデートをお願いする場合がございます。

(3) ソフトウェア保守

サービス期間	弊社提供サービス内容
End of Engineering まで	Ivanti 社よりソフトウェアがリリースされた場合は、弊社で評価を実施した後に提供します。
End of Engineering 以降 End of Life まで	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 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. ハードウェア製品の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 3 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2 Pulse Secure 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: _____ FAX: _____ ※ 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。
ご担当者連絡先	メール _____ 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 Version	障害発生日時

障害対象機1台につき、本依頼票1枚を作成してください。

3. 障害現象

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

4. 特記事項

【個人情報の取扱いについて】

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、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。

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

☐ 同意する

別紙3 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	
メールアドレス	
ご担当者名	
電話番号	

2. 対象機種、製品

機種名、製品名	シリアル番号(ハードウェア製品の場合) Auth Code(ソフトウェア製品の場合)	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、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

PSA クラスタ構成パラメータシート

Pulse Secure 製品 PSA シリーズ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。

また、下記設定値の他に、機器の管理者ユーザ ID およびパスワードをご確認ください。

※ 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 (PSA3000 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	機器のシリアル番号		
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。