

NetScreen 保守サポートサービス約款

NetScreen シリーズ製品 保守サポートサービス仕様書

株式会社 日立システムアンドサービス
ネットワークプロダクト部

目 次

NetScreen 保守サポートサービス約款

NetScreen シリーズ製品 保守サポートサービス仕様書

1	NetScreen 製品保守サービスメニュー	2
1.1	ハードウェア製品の保守メニュー	2
1.2	ソフトウェア製品の保守メニュー	3
1.3	システム障害切り分けサービス	3
2	基本保守サービスの詳細	4
3	拡張保守サービスの詳細	7
4	拡張保守サービスオプションの詳細	9
5	ソフトウェア製品保守サービスの詳細	11

別紙 NetScreen 製品の販売終了にともなう保守サービスの内容について

別紙 1 NetScreen ハードウェア保守サービス 依頼票

別紙 2 NetScreen テクニカルサポート依頼票

別紙 3 NetScreen ソフトウェア製品 アップグレード版 依頼票

NetScreen 保守サポートサービス約款

お客様（以下「甲」という）と株式会社日立システムアンドサービス（以下「乙」という）は下記の NetScreen 保守サポートサービスに関し、以下の通り取り決める。甲の乙への NetScreen 保守サポートサービスの発注をもって、甲は本書の全条項に同意されたものと見なす。

- 第1条 （保守サポートサービスの内容）乙は、乙標準の保守サポートサービスを、別に定める「NetScreen シリーズ製品保守サポートサービス仕様書」に基づき甲に提供するものとする。なお、乙は保守サポートサービスの実施を第三者に委託することができるものとする。
- 第2条 （保守サポートサービスの範囲外）下記の各号により障害が発生した場合は、本保守サポートサービスは適用されないものとする。（1）本製品の不適切な使用・誤用の場合。（2）本製品の修正、改変が行われた場合。（3）天災地変等、甲乙いずれの責にも帰することができない原因により障害が生じた場合。（4）日本国外に設置された本製品に対する保守サポートサービス。（5）乙が Juniper Networks, Inc.から入手できない情報等を必要とする保守サポートサービス。
- 第3条 （保守サポート期間）下記の通りとする。単年保守サポートサービスの場合、本保守サポートサービス期間満了1ヶ月前迄に、甲乙いずれからも文書による更新拒絶の通知がなされない場合は、更に1年間同一のサポートサービス仕様の継続をもって更新されるものとし、以後同様とする。継続を含めた保守サポートサービス期間は製品出荷日より5年間とする。5年間を超えて、甲が保守サポートサービスの継続を希望する場合は、甲乙別途協議するものとする。
- 第4条 （過怠約款）甲および乙は、相手方が次の各号の何れかに該当する場合には、何等の通知、催告することなしに本サービスを解除することができるものとする。この場合、該当側は当然に期限の利益を失い、相手に対して負担する一切の金銭債務を直ちに弁済するものとする。（1）本約款の違反に関し30日の予告期間をもって書面で催促されたにもかかわらず、違反当事者が当該期間にかかる違反を治癒しないとき（2）不渡処分を受けたとき又は支払停止状態に至ったとき（3）仮差押・仮処分等を受けたとき又は整理・民事再生・破産等の申し立てがあったとき（4）その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき。
- 第5条 （責任の制限）乙は、サポートサービスを善良なる管理者の注意義務を持って実施するものとするが、次の各号に定める事項に付いては責任を負わないものとする。（1）乙の助言及び判定の正確性、有用性（2）乙の助言及び判定に基づき甲が実施する対策の結果。
サポートサービスに係る乙の責に帰すべき事由による債務不履行または瑕疵に起因して甲が損害を被った場合、甲は、乙に対し、当該債務不履行または瑕疵のあったサポートサービスの対象製品にかかる年額の基本サービス料金単価相当額を上限として、当該損害の賠償が請求できるものとする。ただし、乙の責に帰することができない事由から生じた損害、乙の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害及び逸失利益については、乙は、賠償責任を負わないものとする。
乙は、保守サポートサービスの提供により甲の問題が解決されることを保証しないものとする。
- 第6条 （輸出規制）甲は、日本国の輸出管理法規を遵守し、直接的製品または本サービスに基づく保守サポートサービスにより提供された役務を、輸出管理法規に違反して直接間接を問わず日本国外に持出さないものとする。
- 第7条 （機密保持）甲乙は、本サポートサービスに関し知り得た相手方の機密を、第三者に開示もしくは漏洩しないものとする。本条の定めは、本サポートサービス解約後も存続するものとする。
- 第8条 （管轄裁判所）本サポートサービスに関する一切の紛争については、乙の本社所在地を管轄する地方裁判所のみを管轄裁判所とする。
- 第9条 （契約終了）乙と Juniper Networks, Inc.の契約の終了、Juniper Networks, Inc.の乙への債務不履行、その他乙の支配が及ばないことを原因として、乙から甲への保守サポートサービスの提供が不可能と乙が判断した場合、本契約は終了するものとする。この際契約終了日は甲乙協議の上決定するものとする。
- 第10条 （協議事項）本約款に定めなき事項および解釈上の疑義は、甲および乙が誠意を持って協議し解決するものとする。

以上

1 NetScreen 製品保守サービスメニュー

この仕様書は NetScreen 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。

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(NetScreen-5 / 5XP / 5XT / 5GT / 10 / 25 / 50 / 100 / 204 / 208 / 500 / 1000 / ISG 1000 / ISG 2000 / 5200 / 5400 / NetScreen-Global PRO / NetScreen-Global PRO Express / IDP)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。

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、FAX 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)
		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。	
拡張保守サービスオプション	設定情報回復サービス	
	設定情報+ ScreenOS 回復サービス	
	媒体保管サービス	

各機種、各サービスおよび各オプションとも初年度より有償です。

契約期間は1年単位です。起算日は弊社からの出荷日です。

拡張保守サービスをご契約いただくためには、基本保守サービスのご契約が必要条件となります。

拡張保守サービスオプション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。

基本保守、拡張保守どちらの場合においても保守期間は連続した期間で契約していただく必要があります。保守継続契約される場合には、連続した期間で契約していただきます。

それぞれの保守メニューの詳細は、次ページ以降をご参照ください。

● 注意事項

- (1) 障害があった場合、または代替品を送付した場合は、本製品を交換することになります。その場合には、製造番号等のお客様の資産管理は、お客様により行われるものとします。また、取り替えられた元の製品は、弊社が任意に処分することができるものとします。
- (2) 代替品として、機能・性能が同等の製品をご提供いたしますが、**製品型名、外観が異なる場合**のあることを予め、ご了承いただけるものとします。
- (3) 「**輸入元ラベル**」が本製品本体に貼られていない場合は、保守サービスが受けられないことがあります。
- (4) 障害が本製品のソフトウェアのバージョンアップで回避されると判断される場合には、お客様と弊社との両者合意の上、ソフトウェアバージョンアップで対策することがあります。
- (5) 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、ご了承いただけるものとします。
- (6) 以下の条件については、本保守サポートサービスは適用されないものとします。
 - ・本製品の不適切な使用・誤用の場合。
 - （弊社サポートサイトにて提供を行っていないバージョンの ScreenOS の使用や NetScreen 以外の機器への対向による VPN 接続、各製品の動作前提に適合しない環境でのご使用等）
 - ・本製品の修正、改変が行われた場合。
 - ・天災地変等、いずれの責にも帰ることができない原因により障害が生じた場合。
 - ・日本国外に設置された本製品に対する保守サポートサービス。
 - ・Juniper Networks, Inc.から入手できない情報等を必要とする保守サポートサービス。

1.2 ソフトウェア製品の保守メニュー

ソフトウェア製品(NetScreen-Remote / NetScreen Management Option / NetScreen-Security Manager)の保守メニューは、ソフトウェア製品保守サービスのみです。

区分	サービス内容	
ソフトウェア製品 保守サービス	テクニカルサポート アップグレード版提供サービス	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、FAX 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。
初年度より有償とさせていただきます。

1.3 システム障害切り分けサービス

本サービスは、NetScreen-Global PRO / NetScreen-IDP / NetScreen-Security Manager のシステムに障害が発生した場合、その原因がどのコンポーネントにあるかを切り分けし、その内容に応じた適切な問い合わせ先にエスカレーションを実施するものです。

本サービスは、システムのハードウェア、ソフトウェア、保守、導入をすべて弊社から購入いただいた場合に限り、別途費用にて提供させていただきます。詳細はお問い合わせください(電話 03-6718-5775)。

2 基本保守サービスの詳細

初年度より有償で提供されます。

基本保守サービスでは、ハードウェア保守、テクニカルサポート、ソフトウェア保守が提供されます。

Juniper Networks, Inc.の販売終了製品に対するサービスの終了により、サービス内容に変更が生じることがあります。詳細は「別紙 NetScreen 製品の販売終了にともなう保守サービスの内容について」をご覧ください。

● サービス内容

ハードウェア保守

本製品にハードウェア障害が発生した場合は、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。「NetScreen ハードウェア保守サービス依頼票」（別紙 1）をご記入の上、「問合せ先」にメールまたは FAX してください。

代替部品の送付については、「NetScreen 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：日立システムアンドサービス カスタマサポートセンタ

E-mail netscreen-user@hitachi-system.co.jp

電話 03-6718-5870

FAX 03-6718-5797

本問合せ先は、基本保守サービスをご契約いただいているお客様からの技術的なサポートの受付専用です。ご購入前の本製品に関するお問い合わせ、保守サービスの仕様、契約内容のご確認、契約の更新などにつきましては、機器をご購入、保守をご契約された販売パートナー様、または弊社営業担当者にご連絡ください。

代替品が到着後、障害のある本製品を次の「故障品の送付先」に送付してください。宅配便などを利用する場合の送料は、お客様側でご負担ください。

NetScreen 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：日立システムアンドサービス ネットワーク技術グループ

住所 〒108-8250 東京都港区港南 2-18-1 JR 品川イーストビル

電話 03-6718-5870

NetScreen Global PRO / Global PRO Express / IDP につきましては、センドバック修理となります。センドバック修理とは、お客様から故障品をお預かりし、修理後にお客様に返送する方法です。修理中の代替機の貸し出しは行いません。修理には約 1 ヶ月の障害対応時間をいただきます。

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。

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、FAX 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。

以下の作業はお客様の作業とさせていただきます。

・ 障害の切り分け

本製品に障害が発生した場合、本製品の組み込みコマンド、デバッグコマンド、マニュアル、「NetScreen 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

・ ScreenOS の必要バージョンへの復旧

（次頁へ続く）

(前頁からの続き)

	・ Deep Inspection / Antivirus 機能をご使用の場合、ライセンスキーの再インストールとシグネチャ / パターンファイルの更新(ライセンスキーは同梱、または別送します) ・ 代替品のシステムへの復旧 ・ NetScreen-500 / 1000 / ISG 1000 / ISG 2000 / 5200 / 5400 の場合の代替品は、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
テクニカルサポート	弊社が電話、FAX、メールによる一般的技術問い合わせへの回答、および障害切り分けのサポートをいたします。お問い合わせには、製品に同梱されている保守サービス用ユーザ ID と NetScreen 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 Juniper Networks, Inc.から入手できる情報の範囲内に限らせていただきます。 また、導入の支援、コンサルテーション、および1.3 システム障害切り分けサービスを含みません。 (1) 仕様に関する問い合わせ対応 NetScreen 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、「NetScreen テクニカルサポート依頼票」（別紙 2）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 NetScreen 製品に関する障害が発生した場合、「NetScreen テクニカルサポート依頼票」（別紙 2）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 ● NetScreen 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、ご理解願います（別途、ご相談させていただきます）。 問合せ先：日立システムアンドサービス カスタマサポートセンタ E-mail netscreen-user@hitachi-system.co.jp 電話 03-6718-5870 FAX 03-6718-5797 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 Web サイトに技術情報をアップロードしています。 http://www.hitachi-system.co.jp/netscreen/sp/ 左メニューの下「ユーザサポートサイト」をクリックしてください。 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。

(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(ScreenOS)の新リリースを提供いたします。製品に同梱されている保守サービス用ユーザ ID とパスワードで弊社が提供する所定の Web ページにアクセスし、ダウンロードしていただくことが可能です。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。

ソフトウェアのダウンロード

弊社の Web サイトからソフトウェアをダウンロードしてください。

<http://www.hitachi-system.co.jp/netscreen/sp/>

左メニューの下「ユーザサポートサイト」をクリックしてください。

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。

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.c 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、c が変更されたときはアップデートといいます。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。

NetScreen-IDP シグネチャファイル

NetScreen-IDP におきましては、シグネチャファイルの提供をいたします。Juniper Networks, Inc.が提供する所定の Web ページにアクセスし、ダウンロードしていただくことが可能です。製品へのインストール・設定はお客様の作業となります。

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。

● サービス内容

ハードウェア保守 (オンサイト保守)	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。 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、「NetScreen 障害切り分け手順書」をご参照ください。 障害連絡先：日立システムアンドサービス カスタマサポートセンタ 電話 03-6718-5870 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 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。 サービスの提供時間内であっても、ご連絡いただいた時刻、本製品の設置場所によっては、即日の対応ができない場合があることにご了承いただけるものとします。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。 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。 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を入手し、システムの稼働終了後又は影響の少ない時間帯において障害機の修理を行う場合があります。 3) 障害機の修理を行う上で、障害のある本製品の障害状態について弊社から問い合わせを行う場合がありますので、その際には障害内容についてお知らせください。なお、サービスの作業において必要が生じた場合には、お客様のプログラム又は記録媒体などを使用させていただくことがあります。 出張修理の報告は、弊社規定の報告書で報告いたします。 Deep Inspection / Antivirus 機能をご使用の場合は、交換後の機器のシリアル番号を下の問合せ先にメールしてください。弊社から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、シグネチャ / パターンファイルの更新は、お客様の作業とさせていただきます。 問合せ先：日立システムアンドサービス カスタマサポートセンタ E-mail netscreen-user@hitachi-system.co.jp
-------------------------------	--

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

以下の作業はお客様の作業とさせていただきます。

- ・ 障害の切り分け
本製品に障害が発生した場合、本製品の組み込みコマンド、デバッグコマンド、マニュアル、「NetScreen 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。
- ・ 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。
- ・ ScreenOS の必要バージョンへの復旧
- ・ Deep Inspection / Antivirus 機能をご使用の場合、ライセンスキーの再インストールとシグネチャ / パターンファイルの更新
- ・ 装置交換後の動作確認

NetScreen-Global PRO は Policy Manager のみ、NetScreen-IDP は IDP Sensor のみが、このサービスの対象となります。他のサーバなどは含まれません。

4 拡張保守サービスオプションの詳細

拡張保守サービスオプションをご契約いただくには、基本保守サービス + 拡張保守サービスのご契約が必要条件となります。

初年度より有償で提供されます。

● サービス内容

設定情報 回復サービス	「拡張保守サービス」対応時、サービス員がお客様の指示に従い、設定情報を取得済みのバックアップFDからリロード、回復するサービスです。 <u>本サービスは、ScreenOSの回復作業を含んでおりません。お客様でScreenOSの回復が可能な場合のみ、本サービスのご契約をお願いします。下の「設定情報 + ScreenOS 回復サービス」は、ScreenOSの回復作業も含んだサービスとなりますので、そちらを強くお勧めいたします。</u> 設定情報を取得済みのFDは、お客様よりご提供いただくか、「媒体保管サービス」をご利用の場合にはサービス員が持参します。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。本製品の設定情報をバックアップする手順につきましては、マニュアルをご参照ください。 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 ● ScreenOSの必要バージョンへの復旧 ● 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) ● お客様の作業エリアの確保と提供 ● 本サービスに必要な用役費その他、電話代、電力料金等の負担 ● 非常時の連絡先としてお客様のご担当者所属、氏名、連絡先(電話番号)の提示 サービス時間帯はお客様がご契約の「拡張保守サービス」の時間帯に準じます。 本サービスに設定情報のバックアップ作業は含まれておりません。 証明書(Certificate)の再インストール作業は、お客様の作業とさせていただきます。 NetScreen Global PRO / Global PRO Express / IDP に本サービスの適用はできません。 Deep Inspection / Antivirus 機能のライセンスキーの再インストールと、シグネチャ / パターンファイルの更新作業は、含まれておりません。お客様の作業とさせていただきます。
設定情報 + ScreenOS 回復サービス	「拡張保守サービス」対応時、「設定情報回復サービス」の内容に加え、サービス員がお客様の指定するバージョンのScreenOSをアップロードするサービスです。 設定情報を取得済みのFDは、お客様よりご提供いただくか、「媒体保管サービス」をご利用の場合にはサービス員が持参します。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。本製品の設定情報をバックアップする手順につきましては、マニュアルをご参照ください。 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 ● ScreenOSの必要バージョンの指定 ● ネットワーク構成情報の提供 (ハードウェア構成、ネットワークアドレス等) ● お客様の作業エリアの確保と提供 ● 本サービスに必要な用役費その他、電話代、電力料金等の負担 ● 非常時の連絡先としてお客様のご担当者所属、氏名、連絡先(電話番号)の提示

(次頁へ続く)

(前頁からの続き)

	お客様に指示していただく ScreenOS 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。バージョンのご指定をいただけない場合は、製品出荷時のバージョンに回復します。 サービス時間帯はお客様がご契約の「拡張保守サービス」の時間帯に準じます。 本サービスに設定情報のバックアップ作業は含まれておりません。 証明書(Certificate)の再インストール作業は、お客様の作業とさせていただきます。 NetScreen Global PRO / Global PRO Express / IDP に本サービスの適用はできません。 Deep Inspection / Antivirus 機能のライセンスキーの再インストールと、シグネチャ / パターンファイルの更新作業は、含まれておりません。お客様の作業とさせていただきます。
媒体保管 サービス	お客様の設定情報を保存した FD を最寄りの保守拠点にて保管するサービスです。このオプションをご契約いただくことで、「設定情報回復サービス」、または「設定情報+ScreenOS 回復サービス」を適用の際に、設定情報をご提供いただく必要がなくなります。 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。本製品の設定情報をバックアップする手順につきましては、マニュアルをご参照ください。 お客様により設定情報を保存した媒体 (FD 正副 2 枚) を弊社宛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。 FD のラベルには、会社名、拠点名、NetScreen のシリアル番号、ScreenOS のバージョンを記入してください。ScreenOS-DIAL をご使用の場合は、ポートモード (Trust-Untrust, Home-Work, Dual Untrust, Combined) を必ずご記入ください。 送付先：日立システムアンドサービス ネットワーク技術グループ 住所 〒108-8250 東京都港区港南 2-18-1 JR 品川イーストビル 電話 03-6718-5870 本サービスをご契約いただくためには、「設定情報回復サービス」、または「設定情報+ScreenOS 回復サービス」のご契約が必要条件となります。 本サービスに設定情報のバックアップ作業は含まれておりません。設定情報は、お客様により媒体 (FD) に保存していただくものとします。 NetScreen Global PRO / Global PRO Express / IDP に本サービスの適用はできません。

5 ソフトウェア製品保守サービスの詳細

ソフトウェア製品保守サービスではテクニカルサポートおよびアップグレード版提供サービスが提供されます。初年度より有償で提供されます。

● サービス内容

テクニカルサポート	基本保守サービスのテクニカルサポートと同じです。 ソフトウェア製品のサポートは各製品の動作前提に適合する環境でご使用の場合のみを対象とします。動作前提に適合しない環境でご使用の場合はサポートが適用されません。
アップグレード版提供サービス	お客様のご要望に応じてアップグレード版をご提供します。ご希望の場合は、NetScreen ソフトウェア製品アップグレード版依頼票（別紙 3）を作成していただき、弊社までメールまたは FAX でご送付願います。 製品のライセンス証書等はそのまま継続してご使用いただきます。 アップグレード版提供サービスは、製品購入初年度からサポートサービスをご契約いただいているお客様のみを対象とさせていただきます。

別紙 NetScreen 製品の販売終了にともなう保守サービスの内容について

1. 保守サービスの内容

Juniper Networks, Inc. (以下 Juniper 社) は、製品のサービスの終了 (End of Service : 以下 EOS) をアナウンスします。EOS の日はこれ以後、Juniper 社が製品に対するサポートを行わないことを意味します。

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

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

NetScreen ユーザサポートサイト

http://www.hitachi-system.co.jp/netscreen/sp/21_user_spp/user_sup.htm

Juniper 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：

ソフトウェア(ScreenOS)の EOS に伴い次のサービスを提供します。

(1) ハードウェア

EOS にかかわらず、弊社で在庫を持ちハードウェア保守 (障害発生時の機器交換) を行います。ただし後継機種で対応させていただくことがあります。

(2) テクニカルサポート

EOS まで：Juniper 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。

EOS 以降：Juniper 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 (ScreenOS)

EOS まで：Juniper 社よりソフトウェア (ScreenOS) 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。

EOS 以降：Juniper 社より ScreenOS はリリースされないため、弊社より提供しません。

2. 保守サービスの期間

弊社が提供いたします NetScreen 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 年間でさせていただいております。その間に Juniper 社の EOS があった場合は、上に示した保守サービス内容の相違に同意いただけるものとします。

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

NetScreen ユーザサポートサイト

http://www.hitachi-system.co.jp/netscreen/sp/21_user_spp/user_sup.htm

別紙 2 NetScreen テクニカルサポート依頼票

FAX: 03-6718-5797

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#	ScreenOS 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

別紙 3 NetScreen ソフトウェア製品 アップグレード版 依頼票

FAX: 03-6718-5797

1. お客様情報

お客様名		
ご住所	TEL:	FAX:
部署名		
ご担当者名		
稼動場所		
保守依頼日		
送付先住所	TEL:	FAX:

2. 対象製品

製品名 (ライセンス数)	製品番号 Serial#	Software Version

3. 特記事項

