

標準ソフトウェア製品 サポートサービス仕様書 (Ver.5.0.2)		三井情報株式会社	
		サービス種別	ソフトウェアサポート
1. 対象製品	下記条件にすべて合致するものを対象製品とします。 ① 対象ソフトウェア製品及び対象アプライアンス製品 <Cisco 仮想アプライアンス製品> ・ASAシリーズ、Firepowerシリーズ等の弊社販売製品全般 <A10 仮想アプライアンス製品> ・vThunderシリーズ <Fortinet 仮想アプライアンス製品> ・FortiGate VM版 <F5 仮想アプライアンス製品> ・BIG-IP VE版 <CheckPoint> ・FW/管理サーバ製品・・・型番がOPSGで始まる製品群 ・管理製品・・・型番がOPSMで始まる製品群 ・クライアント製品・・・型番がOPEMで始まる製品群 ② 弊社サポート対象のバージョンにて動作しているもの ③ 日本国内に設置または使用されているもの ④ メーカーのサポートが終了していないもの		
2. 環境要件	本サポートサービスは対象製品の動作環境が以下の全ての条件を満たす場合にのみ提供します。 ① 対象製品を動作させるサーバーの仕様(構成部品、記憶容量、処理能力等)が対象製品のメーカー指定要件を満たしていること ② 対象製品を動作させるソフトウェアの種類・バージョンが弊社指定のものであること		
3. サポートサービス概要	(1)～(2)に記載のサービスを提供します。		
(1) Q&Aサポートサービス	対象製品利用時に発生した問題/障害の解決支援と関連するソフトウェア仕様の問合せに対し、次の通りサポートします。		
基本事項	対応窓口 : M3C(MKI Customer Care Center) 受付時間 : 月曜日～金曜日の9時～17時 (土日祝日、年末年始および弊社規定休日は除く) 受付方法 : メール、電話、Webフォーム 対応時間 : 月曜日～金曜日の9時～17時 (土日祝日、年末年始および弊社規定休日は除く) 対応方法 : 日本語での電子メールにて回答を返します。文書による回答は行いません。 注1. お問合せの際は「契約番号」が必要となります。Check Pointに関するお問合せは合わせて「CK(Certificate Key)」が必要となります。 注2. メーカーからの資料及び見解等は原文のまま提示する場合があります。 対応完了 : 次のいずれかの条件を弊社が満たしたと判断した場合に、本Q&Aサポートサービス対応は完了したものとみなします。 ① 問題/障害が解決したとき ② 問題/障害の回避策を提示したとき ③ 問題/障害の不具合箇所を特定したとき ④ 一過性の問題/障害であり、再現時の処置方法(調査に必要な情報が取得できる場合)を提示したとき ⑤ 問題/障害の原因が製品仕様によるものと回答したとき、あるいは弊社およびメーカー調査結果が原因の特定不可能と回答したとき ⑥ 問題/障害の原因究明が困難であり、調査が進展しないと判断したとき ⑦ 問題/障害がサポートサービス対象製品以外に起因していることが判明したとき ⑧ 問題/障害が当該対象製品の仕様であることが判明したとき ⑨ 本サービスの対象外である問題/障害と判断したとき ⑩ 一定期間、お客様とのやりとりが無い、またはお客様からご回答が無いとき ⑪ その他、お客様と弊社との合意により完了と認められたとき		
サービス内容	① お客様による一次切り分けの結果、対象製品が原因箇所であると判断した場合の二次確認作業 ② 切り分けや解析のために必要となる障害申告製品のログファイル取得手順の提供 ③ 障害発生状況によるソフトウェア障害の切り分け判断 ④ 障害申告履歴のログ解析による障害の特定及び障害部位の特定支援 ⑤ お客様より提供を受けた情報を元に原因の調査を行い、調査結果を電子メールで回答 ⑥ ソフトウェアの更新が必要と判断された場合はメーカーソフトウェア提供ポータルにて修正版のソフトウェアを提供 ⑦ メーカーが開示する脆弱性確認に関する問合せ対応 ⑧ 機器交換に伴い対象製品を新たなサーバーへ搭載する際のメーカーへのライセンス申請の代行 ⑨ サーバ交換後の対象製品の復旧手順の支援 ⑩ 問題/障害の解決支援と対象製品のソフトウェア仕様の問合せ対応 ⑪ 必要に応じた障害切り分けのためのメーカーエスカレーションの実施		
(2) ソフトウェア提供サービス	対象製品の更新版ソフトウェアを提供します。		
基本事項	対応窓口 : M3C(MKI Customer Care Center) 受付時間 : 月曜日～金曜日の9時～17時 (土日祝日、年末年始および弊社規定休日は除く) 受付方法 : メール、電話、Webフォーム 対応時間 : 月曜日～金曜日の9時～17時 (土日祝日、年末年始および弊社規定休日は除く) 提供方法 : ファイル共有サービスの共有リンクをご案内します。 注1. 弊社サポート対象(1. 対象製品に記載)であるものに限り提供します。 注2. 全ての不具合に対して修正パッチの提供をお約束するものではありません。 注3. バージョンアップ作業やインストール作業はお客様にて実施ください。		
サービス内容	① 対象製品の更新版、修正版のソフトウェアを提供		
(3) 特記事項	① 機器交換や構成変更起因してライセンスキーの変更が必要となる場合はライセンスを再発行します。		
4. お客様のご協力	サポートサービスを提供するにあたり以下をご協力ください。		
お客様のご協力	① システム管理者を定めること ② 対象製品の基本操作、ご使用システムの基本的な仕組み・運用・管理に関する一般的な知識理解 ③ 取扱説明に準拠した使用環境の適切な維持 ④ 設定情報ファイル及びプログラムの定期的なバックアップの取得と保管 ⑤ 障害発生時の一次切り分け作業の実施 ⑥ 各種ログファイル、その他、調査に必要な情報の取得 ⑦ 必要に応じてお客様情報(システム環境、設定値、操作内容等)の開示/提供(本サービスの提供目的にのみ使用) ⑧ 問題/障害切り分けを目的とした、弊社からの依頼によるソフトウェアのバージョンアップ、修正パッチのインストール、またはその他の作業 ⑨ 2. 環境要件の充足及び対象製品の動作環境(ハードウェア、OS、基本ソフトウェア)に対する交換・変更・バージョンアップ等の実施		
5. 対象外サービス	以下に該当する対応は本サービスの対象外となります。		
対象外サービス	① 障害機器特定前の機器正常性問合せ対応・確認作業等の一次切り分け支援 ② お客様のシステムや周囲の環境に合わせた設計・作成、問合せ対応、操作作業 ③ 対象製品の導入支援及びコンサルテーション、製品に関するトレーニング ④ パフォーマンス測定やベンチマークに関する問合せ対応 ⑤ 設定方法や構成変更、設定確認(設定内容の正誤判断)に関する問合せ対応 ⑥ 動作保障範囲外に於ける問合せ対応 ⑦ メーカーが開示していない仕様や脆弱性情報に関する問合せ対応 ⑧ 不適切な使用及び誤用起因するトラブルに関する問合せ対応 ⑨ 弊社でリリースしていない、もしくはメーカーにてサポートが終了しているバージョンに関する問合せ対応 ⑩ お客様が必要な情報を提供できない場合の問合せ対応 ⑪ お問合せ担当者及び使用者の責に帰すべき事由に基づく問合せ対応 ⑫ 障害に関係ない仕様やステータスに関する問合せ対応 ⑬ オペレーターでの各種対応 ⑭ 消失または欠落したデータの復元及びお客様のシステムの原状回復 ⑮ 2. 環境要件を満たしていないことに起因する問題/障害		

本書記載事項は変更する場合があります。

文書番号: S131121