

保守サービスの範囲

Broadcom 製品 (旧 Symantec エンタープライズセキュリティ)

本書において使用する用語の定義は、「保守サービス規約」において使用した用語の定義と同一の意味を有するものとし、本書に定めのない事項は「保守サービス規約」の定めに従うものとします。

1. 「オンサイト保守サービス」

【対象: ProxySG、Content Analysis、PacketShaper、SSL Visibility Appliance、Symantec Security Platform】

① 障害の電話受付

乙は、保守サービス対応時間内に甲からの障害復旧依頼を電話で受け付けます。

甲は、障害が発生した場合、障害原因の切り分けを行い、障害原因が機器故障にあることを確認した後、別途、乙から送付する保守サービスの明細を記載した「保守の要綱」に記載された「障害発生時連絡先」に連絡するものとします。

② 保守対応日・対応時間

保守対応日・対応時間の標準は、平日（土曜日、日曜日、祝日および 12/30～1/3 の年末年始を除く）の 9:00～17:00 とします。但し、個別の保守サービスに応じて土曜日（祝日および 12/30～1/3 の年末年始を除く）、日曜日（祝日および 12/30～1/3 の年末年始を含む）、上記時間外についても保守業務を請け負います。保守対応日・対応時間については、「保守の要綱」に記載された内容に従うものとします。

また、対応時間帯による当日対応の目安は、対応時間が 24 時間の場合を除き、次の通りとします。

9:00～17:00 対応時間の場合は、当日の 15:00 受付分まで。

9:00～21:00 対応時間の場合は、当日の 19:00 受付分まで。

③ 機器障害復旧を目的とした保守技術者の設置場所への派遣と交換機器の発送

障害原因が機器の故障に特定された後、甲から必要な諸データを保守技術者（以下作業員とする）が受理した時点から 4 時間を目標に、作業員と交換用機器または部品（以下保守部材とする）を設置場所へ到着するように手配し機器を正常な状態に修復する作業を行います。

また、一部地域、離島、また障害告知の時間により作業員の当日派遣・保守部材の当日発送ができない場合は、障害告知の翌保守対応日以降の作業となります。なお天候、交通事情などにより到着遅延の生じた場合、乙は一切の責任を負わないものとします。

④ 機器障害復旧を目的とした作業

機器設置場所での障害、故障状況を確認後に、故障した機器本体或いは故障部品の交換および交換後の機器の動作確認を行います。機器の交換を行う場合には、甲は予め用意した設定情報を乙に送付し、乙はそれを保守部材に適用して機器設置場所に持参するものとします。障害の発生した機器から設定情報の採取とその適用を行うことは原則として行いません。

なお、Symantec Security Platform シリーズは筐体 1 台につき 3 インスタンス以上の仮想アプライアンスが稼働している場合、乙が復旧するインスタンス数は筐体 1 台につき 2 インスタンスまでとし、それ以降の復旧は甲にて行うものとします。

障害復旧は原則として同一モデルの保守部材との交換をもって対応終了としますが、やむを得ず互換モデル等で復旧を行った場合、乙は後日同一モデルが準備できる段階になった時点で、機器設置場所での再入れ替え作業を無償で実施するものとします。

⑤ 故障機器の回収

機器が故障の場合、乙は保守部材の設置時に故障した機器の引き取りを行い、製造元または販売元に依頼して乙の費用負担により修理または交換を行います。

なお、保守部材の設置時に、甲の事情により故障した機器の引き取りが出来なかった場合、甲は作業終了後 10 日以内に故障した機器を十分に梱包した上で、甲の送料負担により乙の定める送付先に返送するものとします。

回収した機器、または部品に「保守サービス規約」第 16 条（乙の秘密保持）に規定する甲の秘密情報が含まれる場合、乙はこれらの機器または部品につき、同条の規定内容に従った秘密保持義務を負うものとします。

⑥ 機器固有のソフトウェア

甲がメーカーのサポートが終了したソフトウェアを使用していた場合、保守部材を用意できない場合があります。

【対象：Symantec Security Analytics】

①障害の電話受付

乙は、保守サービス対応時間内に甲からの障害復旧依頼を電話で受け付けます。

甲は、障害が発生した場合、障害原因の切り分けを行い、障害原因が機器故障にあることを確認した後、別途、乙から送付する保守サービスの明細を記載した「保守の要綱」に記載された「障害発生時連絡先」に連絡するものとします。

②保守対応日・対応時間

保守対応日・対応時間については、「保守の要綱」に記載された内容に従うものとします。

(1) 平日 9:00-17:00（土曜日、日曜日、祝日および乙がホームページに掲載しているサポート休業日を除く）

乙は、土曜日、日曜日、祝日および乙がホームページに掲載しているサポート休業日を除く 9:00-17:00 の時間帯で筐体および故障パーツ（電源ユニット、ファン、HDD）を交換するものとします。また、当日対応の目安は当日の 15:00 受付分までとします。

※SA-E5660-ISA-300T の筐体交換は障害原因が機器故障にあることを確認してから 2 営業日後以降の対応となります。

※旧製品 (G5、G6 シリーズ) は本範囲に含まれない為、保守加入時に別途送付済みの利用ガイドをご参照ください。

(2) 365 日（閏年は 366 日）24 時間

乙は、365 日（閏年は 366 日）24 時間の時間帯で故障パーツ（電源ユニット、ファン、HDD）を交換するものとします。

また、乙が筐体の交換が必要であると判断した場合は翌営業日以降に交換対応を行うものとします。なお、筐体の交換については、(1) に準拠するものとします。

※旧製品 (G5、G6 シリーズ) は本範囲に含まれない為、保守加入時に別途送付済みの利用ガイドをご参照ください。

③機器障害復旧を目的とした保守技術者の設置場所への派遣と交換機器の発送

障害原因が機器の故障に特定された後、甲から必要な諸データを保守技術者（以下作業員とする）が受理した時点から 4 時間を目標に、作業員と交換用機器または部品（以下保守部材とする）を設置場所へ到着するように手配し機器を正常な状態に修復する作業を行います。

また、一部地域、離島、また障害告知の時間により作業員の当日派遣・保守部材の当日発送ができない場合は、障害告知の翌保守対応日以降の作業となります。なお天候、交通事情などにより到着遅延の生じた場合、乙は一切の責任を負わないものとします。

④機器障害復旧を目的とした作業

機器設置場所での障害、故障状況を確認後に、故障した機器本体或いは故障部品の交換および交換後の機器の動作確認を行います。機器の交換を行う場合には、甲は予め用意した設定情報を乙に送付し、乙はそれを保守部材に適用して機器設置場所に持参するものとします。障害の発生した機器から設定情報の採取とその適用を行うことは原則として行いません。

なお、Symantec Security Platform シリーズは筐体 1 台につき 3 インスタンス以上の仮想ライセンスが稼働している場合、乙が復旧するインスタンス数は筐体 1 台につき 2 インスタンスまでとし、それ以降の復旧は甲にて行うものとします。

障害復旧は原則として同一モデルの保守部材との交換をもって対応終了としますが、やむを得ず互換モデル等で復旧を行った場合、乙は後日同一モデルが準備できる段階になった時点で、機器設置場所での再入れ替え作業を無償で実施するものとします。

⑤故障機器の回収

機器が故障の場合、乙は保守部材の設置時に故障した機器の引き取りを行い、製造元または販売元に依頼して乙の費用負担により修理または交換を行います。

なお、保守部材の設置時に、甲の事情により故障した機器の引き取りが出来なかった場合、甲は作業終了後 10 日以内に故障した機器を十分に梱包した上で、甲の送料負担により乙の定める送付先に返送するものとします。

回収した機器、または部品に「保守サービス規約」第 16 条（乙の秘密保持）に規定する甲の秘密情報が含まれる場合、乙はこれらの機器または部品につき、同条の規定内容に従った秘密保持義務を負うものとします。

⑥機器固有のソフトウェア

甲がメーカーのサポートが終了したソフトウェアを使用していた場合、保守部材を用意できない場合があります。

2. 「先出しセンドバック保守サービス」

【対象：ProxySG、Content Analysis、PacketShaper、SSL Visibility Appliance、Symantec Security Platform】

①障害の電話受付

乙は、保守サービス対応時間内に甲からの障害復旧依頼を電話で受け付けます。

甲は、障害が発生した場合、障害原因の切り分けを行い、障害原因が機器故障にあることを確認した後、別途、乙から送付する保守サービスの明細を記載した「保守の要綱」に記載された「障害発生時連絡先」に連絡するものとします。

②保守対応日・対応時間

保守対応日・対応時間の標準は、平日（土曜日、日曜日、祝日および12/30～1/3の年末年始を除く）の9:00～17:00とし、「保守の要綱」に記載された内容に従うものとします。

③機器障害復旧を目的とした交換機器の発送

機器の故障が確定した時点で、乙は代替機器を乙の送料負担により設置場所に発送します。乙は、機器の故障が確定した日の翌営業日までに発送の手続きを行うものとします。発送する交換機器には、ファームウェアのアップグレード/ダウングレードや、設定情報等の投入など、乙の行うキッティング作業は含まれません。

なお天候、交通事情などにより配送遅延の生じた場合、乙は一切の責任を負わないものとします。

④故障機器の回収

甲は、代替機器到着後10日以内を目安に、故障した機器を十分に梱包した上で、甲の送料負担により乙の定める送付先に返送します。

回収した機器、または部品に「保守サービス規約」第16条（乙の秘密保持）に規定する甲の秘密情報が含まれる場合、乙はこれらの機器または部品につき、同条の規定内容に従った秘密保持義務を負うものとします。