

保守サービスの範囲 Trellix 製品 (旧 McAfee)

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」

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。

なお、甲から必要な情報を保守技術者（以下作業員とする）が受理した時点を受付完了とします。

③機器障害復旧を目的とした作業員の設置場所への派遣と交換機器の発送

障害原因が機器のハードウェア故障とTrellix社（以下「丙」という）が判定した場合に、機器交換の手配をします。甲から必要な情報を作業員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。

Trellix SIEM (Trellix Security Information and Event Management) の障害原因が機器の一部故障であると特定された場合 (HDD 等) は、丙により交換機器が設置場所へ到着するよう手配され、作業員が機器を正常な状態に修復する作業を行います。この場合においては、翌保守対応日以降の作業となります。

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。

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。

Trellix SIEM (Trellix Security Information and Event Management) の復旧作業は設定データを対象とし、イベントデータの復旧は対象外となります。また、HDD 交換、データベースリストア、及び ESM 再同期については機器交換後のデータ同期処理、リストア処理開始の確認までを作業範囲とし、復旧後の正常性確認は乙から甲へ提供する手順に則り、甲にて実施するものとします。なお、事前適用が出来ない設定情報については現地にて適用作業を行います。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。

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」

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

丙が機器をハードウェア故障と判定した時点で、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、丙が機器をハードウェア故障と判定した日の翌営業日中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。