



ジュニパーケア

目次

1. はじめに	1
2. 利用資格と購入	1
3. サービスの特長と成果物の説明	2
4. エンドユーザーの責任	5
5. 利用可能性	6
6. 範囲	6
7. 除外事項	7
8. カスタマーサービスポリシー	7
ジュニパーネットワークスについて	7

1. はじめに

このサービス説明資料 (Services Description document) (「SDD」) では、ジュニパーケアサービス (「本サービス」) について説明します。ジュニパーネットワークス製品のエンドユーザー (「エンドユーザー」) は本サービスを、ジュニパー認定リセラーを通じてご購入いただけます。

本サービス (および本サービスの一環としてジュニパーネットワークスが提供するソフトウェア) には、このSDDの条件とジュニパーネットワークスの条件「[購入およびライセンスに関する基本契約書](#)」 (Master Purchase & License Agreement) (そのコピーがwww.juniper.net/support/guidelines.htmlに掲載されている) (または、ジュニパーネットワークスとエンドユーザーが署名した、書面によるその他のサービス基本契約書で、その範囲内で、ジュニパーネットワークスがサポートサービスと保守サービスを提供する契約条件が記載された書類) (以下、「購入およびライセンスに関する基本契約書 (Master Purchase and License Agreement)」または「MPLA」という) が適用されます。

本サービスの一環としてジュニパーネットワークスが提供するサポートAPIのサービス条件 (Terms of Service) には、ジュニパーネットワークスサポートAPIサービス利用規約 (写しを<https://support.juniper.net/support/legal/supportapitos/>に登録) (または、ジュニパーネットワークスとエンドユーザーが署名した、書面によるその他のサービス契約書で、その範囲内で、ジュニパーネットワークスがサポートAPIを提供する契約条件が記載された書類) (以下、「TOS」という) が適用されます。

このSDDの条件と、MPLAまたはTOSの条件との間に相違する部分があった場合は、MPLAおよびTOSの条件を優先するものとします。このSDDに別段の記載がないかぎり、このSDDで使用されている大文字の用語は、場合に応じてMPLAまたはTOSにおいて規定するものとします。

2. 利用資格と購入

ジュニパーケアサービスは、(i) 資格を有する特定のエンドユーザーが、自身の最終用途のみに使用する場合と、(ii) ジュニパーネットワークス認定リセラーが、リセラーの発注書に名前と住所が記載されているエンドユーザーへの再販のみを目的として、購入することができます。本サービスは、12か月以上の購入が必要です。ただし、エンドユーザーの複数のサービス契約を調整する目的でジュニパーネットワークスが合意した場合は除きます。本サービスをこのように購入することを、以下では「**ジュニパーネットワークスサービス契約**」といいます。

本サービスの対象は、以下すべてが適用されるジュニパーネットワークス製品に限られます。

- (i) エンドユーザーが製品を利用する
- (ii) エンドユーザーがジュニパーネットワークスまたはジュニパーネットワークス認定リセラーのいずれかから、購入またはリースしている
- (iii) ジュニパーに発行された本サービスの発注書に製品が明記されている
- (iv) 製品と設置場所の住所を、シリアル番号でジュニパーに正しく登録されている

(これらのジュニパーネットワークス製品のことを、「サポートされるジュニパー製品」といいます。ただし、対象製品のジュニパーネットワークスサービス契約 (またはそのリニューアル契約) の期間中のみとします。)

エンドユーザーが購入したサブスクリプションライセンス (MPLAに定義される) は、このSDDにおいて、ジュニパーケアコアサポートサービス契約として扱うものとします。



表1. ジュニパーテクニカルサポートオプション

	コア	コアプラス	翌日配送	翌日出荷	翌日オンサイト	同日	同日オンサイト
JTACアクセス	●	●	●	●	●	●	●
ソフトウェアリリース	●	●	●	●	●	●	●
JSPオンラインサポート	●	●	●	●	●	●	●
ハードウェア交換オプション: Return-to-Factory (故障品返却後代替品出荷)		●					
アドバンスハードウェア交換オプション: 翌営業日アドバンス交換部品配送			●		●		
アドバンスハードウェア交換オプション: 翌営業日アドバンス交換部品出荷				●			
アドバンスハードウェア交換オプション: 同日4時間アドバンス交換部品配送						●	
アドバンスハードウェア交換オプション: 同日2時間アドバンス交換部品配送 (北米のみ)					●		●
オンサイト交換要員					●		●
サービスAPI	●	●	●	●	●	●	●
ジュニパーソフトウェアサポート評価ツール - JSSET	●	●	●	●	●	●	●
ジュニパーサポートインサイト	●	●	●	●	●	●	●

この表に記載したテクニカルサポートオプションに加え、特定のジュニパーソフトウェア製品を対象としたジュニパーケアソフトウェアアドバンテージサポートサービスもご用意しています。ジュニパーケアソフトウェアアドバンテージサポートサービスの説明資料 (<https://www.juniper.net/assets/jp/ja/local/pdf/service-descriptions/9060083-en.pdf>) を参照してください。

3. サービスの特長と成果物の説明

ジュニパーは、商業上合理的な努力を払い、エンドユーザーに本サービスを提供します。本サービスには、ジュニパーテクニカルサポートエンジニア、ソフトウェアリリース、オンラインツール、ハードウェア交換オプション(上記表1に明記されているアドバンスハードウェア交換オプションを含む)の利用が含まれる場合があります。

ビジネスニーズに基づいてエンドユーザーが選択できるサービス契約には、コア、コアプラス、翌日配送、翌日出荷、翌日オンサイト交換、同日、同日2時間(北米のみ)、同日オンサイト交換の8つがあります。各サービス契約オプションに含まれる機能の詳細は、表1をご覧ください。ソフトウェアライセンスとジュニパーハードウェアが別に提供および販売された場合については、当該ソフトウェアライセンスの有償サービスを別途提供します(「ソフトウェアサービス契約」)。エンドユーザーが当該ソフトウェアサービス契約を購入した場合、ジュニパーネットワークスが当該ソフトウェアライセンスに対して、ジュニパーケアコアサービスのみを提供します。また、別途購入したハードウェア交換オプションサービス契約には、当該ソフトウェアサービスは含まれません。

3.1 JTACアクセス

ジュニパーネットワークス技術支援センター(JTAC)では、エンドユーザーは電話やオンラインで24時間365日制限なく、JTACのエンジニアにアクセス可能です。JTACのエンジニアが、システム問題の診断、設定、トラブルシューティングを支援し、必要に応じて回避策を提示します。最優先課題すべてについて、上級管理職への自動エスカレーションアラートが発動されます。

JTACサポートセンターの構造、JTACサポートへのアクセス方法、JTAC対応時間ガイドライン、問題の報告とエスカレーション手順、ケースワー

クフロー、カスタマーコミュニケーションガイドラインの詳細については、JTACユーザーガイド (www.juniper.net/jp/ja/local/pdf/resource-guides/7100059-en.pdf) を参照してください。

3.2 ソフトウェアリリース

ジュニパーネットワークスは、ジュニパーネットワークスサービス契約の期間中、サポート対象アップデート(以下で規定)をエンドユーザーに提供するものとします。エンドユーザーのサポート対象ジュニパー製品のサポートのみを目的とし、以下で規定する条件が適用されます。

3.2.1 サポート対象アップデートにおける権利。エンドユーザーのサポート対象ジュニパー製品に付随するソフトウェア、これらとともに提供されるソフトウェア、またはこれらを構成するソフトウェア(MPLAで規定)に関する各サポート対象アップデートについて、かかるサポート対象アップデートにおけるエンドユーザーの権利は、以下を条件とします。

- EULAの条件
- 元のソフトウェアに関して適用されるエンタイトルメント(EULAで規定)
- 元のソフトウェアに適用されるものと同一の制限および条件

3.2.2 定義。

- (1) 本書で使用している、特定の時点における「サポート対象アップデート」(または「サポート対象リリース」)とは、ジュニパーネットワークス製品のエンドユーザーに提供されるソフトウェアのアップデート(MPLAで規定)のことで、ただし、以下を除きます。

有償リリース(以下で規定)(および、かかる有償リリースをベースとするその他のアップデート)で、エンドユーザーにライセンスが付与されている元のソフトウェアの後に利用可能となったもの。ただし、かかる有償リリースのライセンスをエンドユーザーが個別に購入した場合は除きます。有償リリースそのものは、ジュニパーネットワークス製品です。

ソフトウェア(および個別にライセンス付与可能な機能のアップデート)に組み込まれている、またはそれに関連する、個別にライセンス付与可能な機能(MPLAで規定)。ただし、個別にライセンス付与可能なかかる機能をエンドユーザーが個別に購入した場合は除きます。個別にライセンス付与可能な機能そのものは、サポート対象ジュニパー製品です。

適用されるジュニパーネットワークス標準の製品終了/サポート終了ポリシーにより、サポート対象外になったアップデート。

なお、特定の時点でこのようなリリースが利用可能かどうかは、現行の製品終了/サポート終了ポリシー (<https://www.juniper.net/support/eol/990833.pdf>) に従います。

- (2) 「有償リリース」とは、以前リリースの機能またはパフォーマンスを向上するために、ジュニパーネットワークスが提供するソフトウェアリリースのことです。利用するには、そのリリースのライセンス料を別途支払う必要があります。

3.3 オンラインサポート

エンドユーザーは、ジュニパーネットワークスサービス契約期間中、オンラインポータル[のジュニパーサポートポータル](#)(JSP)にセルフサービスでアクセスできます。このポータルには、エンドユーザーがサポート対象ジュニパー製品をサポートするために使用する情報、回答、ツール、サービスオプションが用意されています。サービスに含まれる内容の一部は次のとおりです。

- **オンラインケースマネジメント:** ケースの新規作成、既存ケースのステータス確認、新しい情報によるケースの更新ができます。ケース番号、RMA番号、エンドユーザー自身のケース参照番号でケースを検索できます。
- **ジュニパーナレッジセンター:** 設定支援、既知の問題、相互運用性、互換性情報など、何千もの記事を検索することができます。
- **問題レポート(PR)検索:** ジュニパーネットワークスのオペレーティングシステムの既知の欠陥に関する最新情報すべてにアクセスできます。このツールを使用すると、PR番号、Junos OSリリースバージョン、およびキーワードで欠陥を検索し、アップグレード分析と影響の情報が得られます。対象のPRを購読すれば、特定のPRの変更に応じて自動更新が送信されます。
- **オンラインツール:** コンフィギュレーションツール、トランスレーター、移行ツールなど、ハードウェアやソフトウェアの情報を解析するための幅広いツールが用意されています。
- **技術告示:** 新機能のリリース、サポート終了、製品の既知の問題などを適時に知らせします。
- **セキュリティ勧告:** ネットワークへの影響を回避できるように、セキュリティ脆弱性に関する既知の問題をお知らせします。

オンラインツールの使用条件は次のとおりです。

- エンドユーザーは、MPLAの期間中、ジュニパーネットワークスサービス契約に規定されているジュニパーネットワークス製品をサポートする際のエンドユーザーの内部利用目的のみ、[ジュニパーサポートポータル](#)(JSP)への個人的、譲渡不可能、サブライセンス不可能、非独占的なアクセス権を、同サイトに記載されている制限付き利用条件に従い、有するものとします。
- JSPに登録されている、サポート対象ジュニパー製品に関するリソースにアクセスするには、有効なサポート契約が必要です。有効なジュニパーサポート契約に規定されていない製品のリソースについては、JSPでアクセスできません。
- ジュニパーネットワークスは、エンドユーザーのアクセスが輸出管理法や規制の違反、またはジュニパーネットワークスの規則や上記の利用制限条件の違反につながると判断した場合、独自の裁量でアクセスを制限または禁止する権利を有します。

3.4 ハードウェア修理/交換オプション

ビジネスニーズに基づいて選択可能な以下の5つのハードウェア交換オプションを提供しています。

- Return-to-Factory(故障品返却後代替品出荷)
- 翌日配送
- 翌日出荷
- 同日
- 同日2時間(北米のみ)

3.4.1 主要な関連用語の定義:

- 「**営業日**」とは、特定のJTAC施設、サービスマネージャー、ジュニパーネットワークスサービスをサポートする、ジュニパーネットワークスのその他リソースが所在するタイムゾーンにおける、月曜日～金曜日の午前8時～午後5時(現地休日は除く)のことです。
- 「**FRU**」とは、交換可能だとジュニパーが判断したハードウェアコンポーネントまたはサブアセンブリのことです(ケーブル類、電源ケーブル、ラックマウントキットなど、サプライの供給、アクセサリ、消耗品の交換は含みません)。
- 「**発送先住所**」とは、該当するサービス利用可能エリア内の倉庫またはその他の有人運営施設のことです。これは、(i) 影響を受ける製品の設置場所、またはエンドユーザーがRMAのリクエストで指定したエンドユーザー(またはエンドユーザーの代理人または請負業者)のその他の施設の場所(ただし、当該エンドユーザーが、当該エンドユーザーおよび当該エンドユーザー代理人または請負業者の名前とオフィス住所(国名を含む)を書面で指定した場合に限る)か、(ii) それ以外の場合は、当該エンドユーザーの施設です。
- 「**サービス利用可能エリア**」とは、ジュニパーネットワークスサービス契約または更新に関して、かかる契約または更新の発注書で指定されているサポート利用可能確認番号(ジュニパーのオンラインサポート利用可能ツールによって生成)に関連付けられた都市および郵便番号を意味します。

3.4.2 ハードウェア交換オプションの説明:

- Return-to-Factory (故障品返却後代替品出荷)

ジュニパー発行のRMAで指定されている現場交換可能ユニット (FRU) を交換または修理します。RMAが発行された場合は、ジュニパー指定の返却先に故障したFRUを返却頂いてから10営業日以内に、送付先住所に交換品または修理済みのFRUを発送します。修理済みまたは交換用FRUは、ジュニパーの地域配送センターから発送する場合があります。

- 翌日配送

現地時間の午後3時(送付先住所に基づく)までにRMAが発行された場合、不具合ハードウェアの返却を待たずに、翌営業日にFRU交換品を送付先住所に発送します。午後3時以降にRMAが発行された場合、ジュニパーネットワークスは、2営業日目にFRU交換品を発送します。「翌日配送」は在庫状況によってご利用いただけない場合があります。

- 翌日出荷

現地時間の午後3時(送付先住所に基づく)までにRMAが発行された場合、不具合のあるハードウェアの返却を待たずに、翌営業日にFRU交換品を送付先住所に出荷します。午後3時以降にRMAが発行された場合は、その翌営業日の翌営業日に出荷します。交換用FRUは、地域配送センターまたは国内の倉庫(利用可能な場合)から発送します。「翌日出荷」は在庫状況によってご利用いただけない場合があります。

- 同日

不具合のあるハードウェアの返却前に、24時間365日、RMA発行されてから4時間以内にFRU交換品を送付先住所に発送します。「同日」は在庫状況によってご利用いただけない場合があります。

- 同日2時間

不具合のあるハードウェアの返却前に、24時間365日、RMA発行されてから2時間以内にFRU交換品を送付先住所に発送します。「同日2時間」は在庫状況によってご利用いただけない場合があります。

3.5 オンサイト交換要員

設置場所およびサービスの可用性に応じ、部品の不具合や交換許可をジュニパーネットワークスが最終診断したうえで、熟練のサービス技術者を設置場所に派遣します。設置場所で、サービス技術者がJTACやエンドユーザーと連携して問題を最終的に解決し、エンドユーザーは不具合のある製品をジュニパーネットワークスに返却します。

エンドユーザーが要望しているオンサイトサポートが、購入したジュニパーネットワークスサービス契約に含まれていない場合があります。エンドユーザーの要望に応じて、以下に定める費用を支払うことを条件に、ジュニパーネットワークスが商業上合理的な努力により、定める時間内に設置場所に技術者を派遣します。なお、指定時間内に派遣できるかは、リソースの空き状況にもよります。技術者を派遣した場合、かかった時間と資材、妥当な交通費および宿泊費について、ジュニパーネットワークスの該当する標準レートで請求いたします。いずれの場合でも、オンサイトサポートには、以下の制限事項が適用されます。

- i) オンサイトサポートはハードウェアの交換に限られます。ソフトウェアのトラブルシューティングやソフトウェア関連の問題のオンサイトサポートは提供していません。

- ii) ジュニパーネットワークスの製品または地域によっては、オンサイトサポートを行っていない場合や、エンドユーザーにサービスを提供できるようになるまで「セットアップ」期間が必要な場合もあります。このようなセットアップ期間中は、ジュニパーネットワークスは商業上合理的な努力により、その製品ラインや地域に関して最も近いサービスを提供します。

- iii) ジュニパーネットワークスは特定の国において、オンサイトサポートの下請けを現地の関連会社や第三者に委託しています。その場合、下請けサービスの実施についての責任は、下請け業者が直接かつ第一に負うものとします。

3.6 サービスAPI

ジュニパーネットワークスは本サービスの一環として、ジュニパーサービスAPIにアクセスして使用する権限をエンドユーザーに付与します。

ケースAPIは、適切に定義された一連のREST APIです。クライアント(ジュニパーのお客様)は、サポートCRM/チケット発行システムをジュニパーのサポートCRMシステムと統合することができます。このビジネス間取引の統合の一環として、クライアントは次のことを実施できます。

- システム内のケース/チケット/インシデントに基づいて、ジュニパーのサポートCRMシステムにおいてケース/サービスリクエスト(SR)を自動作成します。
- このAPIチャンネル経由でケース/SRライフサイクルを管理します(例: ケースを更新、ファイルを添付、ケースをエスカレート、ケース終了を要求など)。
- ジュニパーサポートエンジニアが作成したケース/SRの非同期更新、および/またはポーリングする必要なく、他のチャンネルの更新を受信します。

お客様はジュニパーの見積もり、アセット、契約、EOX APIにより、ジュニパー製デバイスの自動開発とライフサイクル管理を行うことができます。

APIのオンボーディングドキュメント、定義、サポートモデルについて詳しくは、[ジュニパーデベロッパーポータル](#)に掲載されているドキュメントを参照してください。

3.7 ジュニパーソフトウェアサポート評価ツール-JSSET

ジュニパーネットワークスは本サービスの一環として、ジュニパーソフトウェアサポート評価ツール(JSSET)にアクセスし、使用する権利をエンドユーザーに付与します。JSSETは、お客様のネットワークに重大な影響を与える可能性のあるJunos OSソフトウェアの不具合について、カスタマイズされたクエリーを構築する機能を提供する安全なWebポータルです。クエリーは、定義済みのカスタマープロファイル(Junosのバージョンとハードウェア履歴)に基づいています。ポータルで結果をプレビューし、影響を評価できます。また、フォーマット済みレポートに該当データをエクスポートすれば、オフラインで確認し、対応することができます。

3.8 Juniper Support Insights

有効なサブスクリプションを購入すれば、エンドユーザーはJuniper Support Insights (JSI) にアクセスして利用できます。アクセスと利用には、[購入およびライセンスに関する基本契約書\(MPLA\)](#)の利用規約が適用されます。

Juniper Support Insightsは、AIを活用したサポートをJunosデバイスに拡張し、ITとネットワーク運用チームに、ネットワーク全体の運用の健全性にプロアクティブなインサイトを提供します。Juniper Support Insightsは、Junosベースのプラットフォームをジュニパークラウドに接続し、ネットワークの最適化とネットワーク運用の効率化に利用できる実用的な情報を提供します。データを収集し、ジュニパーのサポートデータと関連付けることで、実用的な情報を抽出します。Juniper Support Insightsでは、ジュニパーサポートポータルの一部として、セキュアなポータルにアクセスし、デバイスのオンボーディングと検出を管理したり、JSI運用ダッシュボードとレポートを表示したりできます。(i) JSI全般について詳しくは、参照時点で最新のJSIデータシート (**JSIデータシート**) を参照してください。また、ii) JSIのセキュリティとプライバシーについて詳しくは、**JSIのセキュリティとプライバシーの概要の技術資料**を参照してください。

3.9 その他の制限事項

上記のターンアラウンドタイムに関するコミットメントは、エンドユーザーがバルクRMAを送信した場合 (同じRMAに同じFRUを1つ以上、または異なるFRUを5つ以上) には適用されないものとします。このような場合、ジュニパーネットワークスはFRUの入手可能性に応じてバルクRMAをサポートします。シャーシ内のすべてのFRUが、シャーシと同じサポートレベルでカバーされる必要があります。

同じ拠点サポートは、どのようなお客様に対しても、特定の拠点におけるすべての製品が同じサポートレベルを要求します。

そこには、1つの製品を構成するシャーシ、PSU、ラインカードとすべてのコンポーネントが含まれます。

ジュニパーハードウェアデバイスにインストールされているソフトウェアのサポート (ソフトウェアサブスクリプションライセンスを含む) は、設置されているハードウェアデバイスが、有効なサポート契約で保証されている場合に限り、サポート対象となります。

サービス契約の当初の期間は、ジュニパーネットワークスサービス契約の開始日に、現地の倉庫にFRUの交換品の在庫の保持を開始します。倉庫に交換品が在庫されるまでの間は、サービス契約に記載されている交換品配送義務を果たせるよう、商業上合理的な努力を払います。現地の倉庫に交換品の在庫を保持する間に、サービス契約における交換品配送義務を果たせるよう商業上合理的な努力を払うことで、以下のシナリオにも対応します。

- サポート対象のジュニパー製品を、(ジュニパーに事前通知することなく) 別の場所に移動する。
- 既存のサービスを、同日2時間配送サービス、当日配送サービス、または翌日配送サービスの各オプションにアップグレードする。
- 期限が超過したサービスを回復する。

特定の場所でサービス契約が利用可能かどうかの確認は、エンドユーザーの責任で実施してください。ジュニパーサービス可用性ツールで確認できます。このツールは現在、次から入手できます。<https://serviceavailability.juniper.net/serviceavailability/>

選択したハードウェア交換オプションを利用できない地域に対するサービス契約が購入され場合は、ジュニパーネットワークスはサービス契約を終了する権利を留保し、エンドユーザーと連携して、当該地域で利用できるハードウェア交換オプションがないか確認します。

同日2時間配送、当日配送、同日オンサイト、翌日配送、翌日オンサイトの各サービス契約のサービス提供にかかる時間は、交換ユニットの重量とサイズに応じて異なります。総重量が32 kg/70ポンドを超える交換ユニットについては、配送 (出荷、積み込み、積み下ろし) または設置に特別な要件が必要になることがあります。荷物を受け取る側の拠点では、作業者の安全を確保するために、重い荷物の受領に対応できる必要があります。ジュニパーは交換ユニットを速やかに納品するため、商業上合理的な努力を払うものとします。

4. エンドユーザーの責任

エンドユーザーに提供されるサポート対象リリースすべてに、基盤となるソフトウェアに適用されるライセンス契約の条項、またはサポート対象リリースに適用される改訂版ライセンス契約が適用されるものとします。サポート対象リリースがジュニパーネットワークスから提供されるようになって、エンドユーザーがすべてをインストールする必要はありません。なお、エンドユーザーは、サポート対象リリースではないソフトウェアに関する問題で、既存の回避策または問題解決を実施しても修正できない問題についてサポートを得るには、該当する問題に対応するサポート対象リリースにアップグレードする必要があることを了承します。

優先度1と特定された問題については、エンドユーザーはジュニパーネットワークスまたはその認定サービス担当者に、影響を受けるネットワーク環境へのアクセスを許可し、ジュニパーネットワークスに技術担当者をアサインします。さらに、ジュニパーネットワークスが、問題をリモートで診断するために技術担当者がエンドユーザーのネットワークにアクセスする必要があると判断した場合、エンドユーザーは、当該ネットワークに必要なレベルのアクセス権限をジュニパーネットワークスの担当者に付与するものとします。エンドユーザーは、そのようなアクセスを監視する権利を有するものとします。

エンドユーザーは、ジュニパーネットワークス製品のトレーニングを受けた、合理的な数のサポートエンジニアを保持する必要があります。

エンドユーザーのサポートエンジニアは、該当製品の操作に精通し、ハードウェアとソフトウェアに関する基本設定とトラブルシューティングを実施できる必要があります。お客様の問題と対応に関する、ジュニパーネットワークスのエンジニアへの連絡はすべて、英語で行われます。ジュニパーネットワークスが承認していない変更を行った場合、エンドユーザーは、ジュニパーネットワークスが実施したサポートについて料金を支払うものとします。料金は、要した時間と素材について、現行の料率で算出します。

エンドユーザーは、そのサポートエンジニアの役割の変更または辞任をジュニパーに通知し、必要に応じて個々のJSPアカウントを修正/無効化できるようにするものとします。

デバイスの復旧に使用する設定のバックアップの保持は、エンドユーザーが行う必要があります。

ジュニパーネットワークスが、適切なレベルのサポートを迅速かつ効率的に実施できるように、エンドユーザーはジュニパーネットワークスに、サポート計画に基づいて各製品の以下の情報を提供します。

- 製品のライセンスキーまたはシリアル番号
- 設定
- 設置場所の住所
- 拠点の連絡担当者の管理方法

エンドユーザーは、前述した製品情報(各製品の発注書に記載されている)をジュニパーネットワークスに提示します。設置場所とサービス可用性にもよりますが、エンドユーザーが製品を元の場所から別の場所に物理的に移動した場合は、サポート契約を更新できるようにジュニパーネットワークスに速やかにご連絡ください。そうした連絡をジュニパーネットワークスが受ける前、および倉庫に在庫が保持されるまでは、該当する製品について契約書に定めるサポートを実施できなかったり、ハードウェアの配送が遅延したりしても、ジュニパーネットワークスは責任を負わないものとします。機器を別の国に移転することが必要な場合は、ジュニパーは移転費用(シャーシごと)を請求する権利を有します。費用は、サービス料金一覧に記載されている、当該の2つの国のサービス料金の差を考慮して算出します。

設置ベースの追加、変更、または移動が発生する場合は、ジュニパーネットワークスウェブサイトにて製品のシリアル番号を登録し、設置ベースデータを更新します。エンドユーザーは、**ジュニパーネットワークスの製品登録および設置ベースの管理**プロセスに従う必要があります(詳細は、**JSIデータシート**に記載)。未登録の製品や正確な設置ベース記録のない製品については、ハードウェア交換のサービスレベル契約に準拠していないことに対して、ジュニパーネットワークスは責任を負いません。

ジュニパーネットワークスJSPで設置ベース記録を登録および更新し、設置ベースのサポート対象ジュニパー製品とサイトIDすべてを登録および更新して、こうした情報すべてが常に、最新で正確、完全であるようにします。

本サービスに記載されているサービス成果物を提供できるようにジュニパーネットワークスに依頼された場合は、ネットワークで運用している現在のソフトウェアリリースと現在の設定に関する情報を提供します。

本サービスの提供に必要なサーバー、機器、情報、ログ、インフラストラクチャ、リソースへのアクセスを提供します。

ジュニパーネットワークスのソリューションが適切に機能するように、指定の要件が満たされていることを確認します。こうした要件は、製品のドキュメントやユーザーガイド、適切にサービスを行えるようにジュニパーネットワークスのチームが随時お知らせする推奨事項などに記載されています。

サービスの提供全体において、本サービスの実行に関してジュニパーが合理的に求めるあらゆる情報をジュニパーに提示します。エンドユーザーが責務を履行するために第三者の参加と協力が必要な場合、かかる参加と協力を得る責任はエンドユーザーが負うものとします。エンドユーザーは、エンドユーザーの責務を履行できないことが明確になった場合、またはそのように考えられる場合は、直ちにジュニパーネットワークスに書面で通知するものとします。

有効なサポート契約に基づいてジュニパー製品をサポートする場合を除き、JTACまたはJSPのリソースの利用はお控えください。サポート対象ジュニパー製品ではない製品について、RMAを依頼することはお控えください。

エンドユーザーがLWC (Lightweight Collector) を介してジュニパーに接続することを選択する場合、Juniper Support Insights (JSI) ライトウェイト・コレクター (LWC) を注文する必要があります。

エンドユーザーは、データ収集の手段として、その環境とパラメータに基づいてLWCをオンプレミスで設置して構成するとともに、JSIの運用ダッシュボードとレポート用にJuniper Cloudに取り込んでください。それぞれについて詳しくは、**JSIデータシート**に記載されています。LWCのインストールと設定の詳細は、**JSI Tech Library**にあるJSI DayOne+ガイドと、**JSIデータシート**にも記載されています。

エンドユーザーは、毎日のデータ収集のためにLWCと管理対象デバイスが、i) LWCから、オンボーディングされている管理対象デバイスに、ii) LWCからJuniper Cloudに継続的に接続されている (**JSI Tech Library**のLWCハードウェアガイドを参照) ことを確認します。

ジュニパーサポートポータルにアクセスできるように、**ユーザー登録**ポータルを使用してJSIのエンドユーザーを登録する必要があります。さらに、**ジュニパーカスタマーケア**または担当のジュニパーサービスチーム経由で、JSIユーザーロール (AdminまたはStandard) を割り当てる必要があります。

サービスAPIを利用するには、エンドユーザーは、**サービスAPIの定義とドキュメント**に定義されたサービスAPIを十分に理解して開発する必要があります。

法令遵守、輸出要件。エンドユーザーは、適用される法律および規制すべてを遵守するものとします。エンドユーザーとジュニパーネットワークスは、特定の国に対する製品の輸出または再輸出を禁止する米商務省を含む、米国政府機関が定める規制を遵守する必要があることを理解し、同意するものとします。エンドユーザーは、米国またはその他の適用法令に違反した輸出または再輸出により本製品を受領していないこと、輸出規制の対象となる製品の輸出または再輸出を禁じられている当事者に関する拒否者リストまたは米国政府が公表するその他のリストに含まれていないこと、本製品がグループE国(キューバ、イラン、北朝鮮、シリア、スーダン)に設置しないまたはこうした地域から制御しないこと、また、核燃料や兵器、ミサイル、化学・生物兵器の開発、製造、使用を支援する活動に本製品を使用していないことを保証するものとします。さらに、かかる保証および表明が正確でなくなった場合は、直ちにジュニパーに通知することを確約します。エンドユーザーは、製品の最終目的地に関してエンドユーザーがジュニパーネットワークスにどのような情報を開示したかを問わず、米国商務省または米国政府のその他の機関または部署から必要な承認すべてを事前に入手することなく、直接的または間接的にいかなる製品も輸出しないことを保証するものとします。エンドユーザーは、輸出管理法の違反を回避するために、本書に記載されているサービスに対してジュニパーが特定の制限を課す場合があることを理解し、同意するものとします。

5. 利用可能性

エンドユーザーが利用できる本サービスは、設置場所の郵便番号に依存します。このようなサービスは各国で実施していますが、米国輸出管理規則によって定められているグループEにリストされている国(現在は、キューバ、イラン、北朝鮮、スーダン、シリア)と、当該サービスの提供が禁止されているその他の国を除きます。ただし、国によっては、特定のアドバンスドハードウェア交換オプションとオンサイトサービスを実施していないことがあります。本サービス提供の最小固定期間は、12か月です。

6. 範囲

- 別段の定めがないかぎり、ジュニパーが認定した拠点からリモートで本サービスを実施するものとします。
- 本サービスは、ジュニパーが別途指定しない限り、すべて英語のみでご提供します。
- 本契約に基づいて特定のサービスを履行するジュニパーの義務は、ジュニパーがかかるサービスを適切かつ効率的に、また、適用されるすべての法律および規制に準拠してサービスを履行するためにジュニパーが合理的に求める可能性のある協力、ネットワークアクセス、同意、情報、資料をエンドユーザーから得られることを条件とします。

7. 除外事項

ジュニパーネットワークスは、以下のいずれに対してもサービスを提供する義務を負いません。

- サードパーティ製デバイス（ジュニパーネットワークスが提供していないハードウェア、ソフトウェア、ケーブルなど）、またはそのようなコンポーネントに関連する、またはそのようなコンポーネントから直接的または間接的に生じた問題。
- (A) ジュニパーネットワークスまたは (B) ジュニパーネットワークス認定業者以外の業者が設置した製品で生じた問題。
- ジュニパーネットワークスの書面による同意なしに、いかなる人物によって変更された製品に関する問題（サポートサービススペシャリストによる無許可の改造を含む）。
- 製品とサードパーティ製デバイスとの非互換に起因した問題。
- ジュニパーネットワークスまたはその従業員の過失または故意の不法行為以外の原因で故障した製品。該当するドキュメントに従った方法以外の方法で製品を使用したことで生じた問題。
- 必要な製品情報をお客様が提供しなかったために製品に生じた問題。製品の不正使用または悪用により生じた問題。
- サポート対象外のソフトウェアに関する問題。
- ジュニパーネットワークスまたはジュニパーネットワークス認定リセラーから直接購入した以外の製品で生じた問題。ただし、当該製品で、ジュニパーネットワークスがサービスを実施する前に、ジュニパーネットワークスが検査、修理、認定した製品は除きます。
- サポート終了日を過ぎた製品または部品で生じた問題。QFX5210-64CスイッチのSONiCについては、次の例外が適用されます。
 - ジュニパーSONiCドライバーのみが本サービスのサポート対象。SONiC関連のその他の問題はすべて、エンドユーザーの責任です。
 - ハードウェア修理/交換オプション（購入が必要）で、QFXハードウェアの交換がサポートされている。
 - 既存のQFX機器をSONiCに移行するために必要な移行作業は、サービスの対象外です。

さらに、ジュニパーは事前の通知なしに、エンドユーザーの従業員の役割が変わった場合や退職した場合、その従業員に属するJSPポータルアカウントを変更または終了する責任を負いません。

エンドユーザーは、独自の選択により、ジュニパーネットワークスに対し、上記の除外された問題のうち1つまたは複数の問題に対するサポートを提供するよう要求することができます。エンドユーザーの依頼に基づき、前述の除外製品に関する問題をジュニパーネットワークスが解決を試みた場合、要した時間と資材について、ジュニパーネットワークス指定の料金で当該サポートに対する支払いをすることに同意するものとします。

8. カスタマーサービスポリシー

JTACユーザーガイド、RMAの修理および返品ポリシーと手順、ハードウェア交換サービスガイドは、サービス契約によるメリットについてエンドユーザーの理解を促進することのみを目的として提供されています。

ジュニパーネットワークスについて

ジュニパーネットワークスは、ネットワーク運用を大幅に簡素化し、エンドユーザーに優れたエクスペリエンスを提供することを目指しています。業界をリードするインサイト、自動化、セキュリティ、AIを提供する当社のソリューションは、ビジネスで真の成果をもたらします。つながりを強めることにより、人々の絆がより深まり、幸福、持続可能性、平等という世界最大の課題を解決できるとジュニパーは確信しています。

JUNIPER
NETWORKS®

Driven by
Experience™

アジアパシフィック、ヨーロッパ、
中東、アフリカ
Juniper Networks International B.V.
Boeing Avenue 240
1119 PZ Schiphol-Rijk
Amsterdam, The Netherlands
電話番号: +31.207.125.700
FAX: +31.207.125.701

米国本社
Juniper Networks, Inc.
1133 Innovation Way
Sunnyvale, CA 94089 USA
電話番号: 888.JUNIPER (888.586.4737)
または +1.408.745.2000
Fax: +1.408.745.2100
www.juniper.net

日本
ジュニパーネットワークス株式会社
東京本社
〒163-1445 東京都新宿区西新宿3-20-2
東京オペラシティタワー45階
電話番号: 03-5333-7400
FAX: 03-5333-7401
西日本事務所
〒530-0001 大阪府大阪市北区梅田2-2-2
ヒルトンプラザウエストオフィスタワー18階
https://www.juniper.net/jp/jp/

Copyright 2022 Juniper Networks, Inc. All rights reserved. Juniper Networks, Juniper Networksロゴ、Juniper、Junosおよびその他の商標は、米国およびその他の国におけるJuniper Networks, Inc.およびその関連会社の登録商標です。その他の名称は、それぞれの所有者の商標である可能性があります。ジュニパーネットワークスは、本資料の記載内容に誤りがあった場合、一切責任を負いません。ジュニパーネットワークスは、本発行物を予告なく変更、修正、転載、または改訂する権利を有します。