

Juniper Networks 社製品

保守サービス仕様書

(M/T/MX/PTX/EX/QFX/SRX HighEnd シリーズ)

第 2.1 版

日商エレクトロニクス株式会社

エンジニアリング本部 ネットワークエンジニアリング部

本仕様書は、日商エレクトロニクス株式会社より Juniper Networks 社製品を購入し、保守サポートサービスをご契約頂いたお客様に日商エレクトロニクス株式会社をご提供させて頂く保守サービスの内容についての詳細を記載したものです。

目次

◇◇ Juniper Networks 社 製品保守パッケージ一覧 ◇◇	4
1 基本保守サービス	5
1.1 ヘルプデスク	5
1.2 障害対応	5
1.2.1 ソフトウェアサポート	5
1.2.2 ハードウェアサポート	5
1.3 代替品提供	5
1.3.1 センドバック	5
1.3.2 先出しSENDバック	5
1.3.3 オンサイト	5
1.4 オンサイト作業	6
1.4.1 作業員の派遣	6
1.4.2 JUNOS のリストア	6
1.4.3 設定情報のリストア	6
1.4.4 ライセンスキーのリストア	6
1.4.5 交換作業後の確認	6
1.4.6 作業完了の報告	6
1.5 付帯サービス	6
1.5.1 JUNOS のご提供	6
1.5.2 技術情報のご提供	6
1.5.3 Juniper Networks 社によるサポート終了製品/JUNOS のご案内	6
1.5.3.1 JUNOS サポート終了のご案内	6
1.5.3.2 ハードウェアサポート終了のご案内	6
1.5.4 Juniper Networks 社 WEB サイトへのログインアカウント登録	7
2 保守パッケージ別基本保守サービス	8
2.1 スタンダードサポートSENDバック(平日 9-17 SENDバック)	8
2.2 スタンダードサポート先出しSENDバック(平日 9-17 先出しSENDバック)	8
2.3 スタンダードサポートオンサイト(平日 9-17 オンサイト)	8
2.4 プレミアムサポートオンサイトプラス(24時間 365日オンサイト)	8
3 基本保守サービスの条件	9
3.1 保守対象地域	9
3.2 保守契約の再開	9
3.3 保守サポートサービス適用外事項	9
3.4 障害時切り分け作業のご協力	9
3.5 設定情報の管理・リストア	9
3.6 ログ提供時のセキュリティ	9
3.7 基本保守サービスの制限事項	9
3.7.1 保守受付	9
3.7.2 情報提供	9
3.7.3 オンサイト作業	10
3.7.4 再現試験	10
3.7.5 その他	10
4 オプションメニュー	11
4.1 エンジニア支援	11

4.1.1	障害解析.....	11
4.1.2	網構成の変更・移設作業.....	11
4.1.3	リモート障害解析支援.....	11
4.2	アドバンスサービスプラス.....	11
4.2.1	アドバンスオンサイト.....	11
4.2.2	専用バックアップ部材提供サービス.....	11
4.2.3	アドバンス発送サービス.....	11
4.3	無人局対応.....	11
4.4	脆弱性情報の定期的なチェック.....	11
4.5	保守定例報告会/品質定例会実施.....	11
4.6	定期診断.....	11
4.7	アカウントエンジニア専任サービス.....	11
4.8	JUNOSバージョンアップ支援.....	12
4.8.1	標準検証.....	12
4.8.2	検証試験.....	12
4.8.3	作業手順書作成.....	12
4.8.4	バージョンアップ作業支援.....	12
4.9	構成変更・増設の作業支援（リモート対応）.....	12
4.9.1	網の変更や増設に伴うコンフィグ作成、コンフィグ確認.....	12
4.9.2	増設/移設した機器の正常動作確認.....	12
4.10	検証環境の提供.....	12
4.11	公式トレーニングの提供.....	12
4.12	保守トレーニング.....	12
4.13	Juniper Networks社と共に提供する有償サービスメニュー.....	13
4.13.1	Juniper care.....	13
4.13.2	Juniper care plus.....	13
5	ご参考資料:サポートポリシー.....	14

◇◇ Juniper Networks 社 製品保守パッケージ一覧 ◇◇

保守パッケージ	基本保守サービス			
	ヘルプデスク	障害対応	代替品提供	オンサイト作業員駆付け
	対応時間帯	対応時間帯		
スタンダードサポート センドバック (平日 9-17 センドバック) (初年度無償)	平日 9-17	平日 9-17	対応時間: 平日 9:00-17:00 提供手法: センドバック 提供方法: 被疑品を修理し返送 致します。(修理には 35 営業日 要します)	
スタンダードサポート 先出しセンドバック (平日 9-17 先出しセンドバック)	平日 9-17	平日 9-17	対応時間: 平日 9:00-17:00 提供手法: 先出しセンドバック 提供方法: 障害部位が確認され てから 2 営業日以内に代替品を 発送	
スタンダードサポート オンサイト (平日 9-17 オンサイト)	平日 9-17	平日 9-17	対応時間: 平日 9:00-17:00 提供手法: オンサイト 提供方法: 被疑箇所特定後、 4 時間駆付け	対応時間: 平日 9:00-17:00 駆付け手法: オンサイト 駆付け方法: 被疑箇所特定後、 4 時間駆付け
プレミアムサポート オンサイトプラス (24 時間 365 日 オンサイト)	平日 9-17	24 時間 365 日	対応時間: 24 時間 365 日 提供手法: オンサイト 提供方法: 被疑箇所特定後、 4 時間駆付け	対応時間: 24 時間 365 日 駆付け手法: オンサイト 駆付け方法: 被疑箇所特定後、 4 時間駆付け
各保守パッケージの 付帯サービス	新たにリリースされた JUNOS のご提供 (ポータルサイトより JUNOS をダウンロード頂けます) 脆弱性などの技術情報のご提供 (ポータルサイトより JUNOS の脆弱性情報を閲覧頂けます) Juniper Networks 社サポート終了のご案内 (ポータルサイトより情報を閲覧頂けます) Juniper Networks 社 WEB サイトへのログインアカウント登録			
オプションサービス	項番 3 を参照ください			

※本仕様書でご案内する保守サポートサービスの対象機器は、Juniper Networks 社製品 M/T/MX/PTX/EX/QFX/SRX1000/SRX3000/SRX5000 シリーズが対象となります。

※保守パッケージの基本保守サービス詳細は項番 1 をご参照ください。

※平日 9-17 は土曜日、日曜日、祝日及び 12 月 29 日から 1 月 4 日を除く午前 9 時から午後 5 時の時間帯となります。

※上記の保守パッケージ以外の保守要望がありましたら、担当営業にご相談ください。

# 1 基本保守サービス

## 1.1 ヘルプデスク

ヘルプデスクは、機器動作などに関するお問い合わせ対応を実施致します。詳細動作の確認を行うため Juniper Networks 社への調査依頼が必要となる場合もあるため、回答するまで時間を要す場合もございます。  
受付時間:保守パッケージに関わらず平日 9 時～17 時内の受付となります。

受付方法:メールによる受付となります。

※ 平日 9 時～17 時は、土曜日、日曜日、祝日及び 12 月 29 日から 1 月 4 日を除く午前 9 時から午後 5 時の時間帯となります。

## 1.2 障害対応

障害対応は、障害発生時のログ解析による原因の特定、復旧方法のご提案を実施致します。

受付時間:保守パッケージ毎に定義されている対応時間帯での受付となります。

受付方法:メール及び電話による受付となります。

### 1.2.1 ソフトウェアサポート

ソフトウェアサポートは、ご申告頂いた内容を元に事象の再現性確認を実施し、仕様動作か不具合動作かを確認致します。不具合動作の場合は、ナレッジデータベースの参照及び Juniper Networks 社バグ情報データベースを参照し、類似事象の有無を確認し、解決方法をご提示致します。

未知の不具合と判断した場合には、Juniper Networks 社へエスカレーションを実施し、ワークアラウンドもしくは改修ソフトウェアを提供致します。

### 1.2.2 ハードウェアサポート

ハードウェアサポートは、ご申告頂いた事象やご提供頂くログ情報を元に障害部位の特定を実施致します。障害部位が特定できない場合は Juniper Networks 社へエスカレーションを実施し、障害原因の特定に努めます。障害部位が特定された場合は、保守パッケージの内容に準じて復旧作業を行います。

## 1.3 代替品提供

### 1.3.1 センドバック

お客様から返却頂いた被疑品にて不具合内容を再現させ、不具合が確認出来た場合は、Juniper Networks 社にて修理を実施し、修理完了機器または機能同等品をお客様へ発送致します。

※ 機器発送費用は配送元負担とさせていただきます。

※ 被疑品にて不具合が確認できない場合は、弊社が定める正常性確認試験を実施し、返送させていただきます。

※ 被疑品を受領し、被疑品の故障を確認した日を基点とし、修理機器の返送までの期間はおよそ 35 営業日となります。

※ 修理期間に代替品の提供が必要になった場合には、別途ご相談の上オプションメニュー項番 4.2.3 代替品にてご用意をさせていただきます。

### 1.3.2 先出し SEND バック

障害箇所特定後、被疑品の受領を待たずに弊社よりお客様へ代替品を 2 営業日以内に発送致します。

※ 機器発送費用は配送元負担とさせていただきます。

※ 被疑品の返却は代替品の受領後、5 営業日以内に弊社に返送頂きます。

### 1.3.3 オンサイト

駆付け作業確定後、4 時間にて代替品を機器設置拠点へ配送致します。

※ 被疑品については、駆付け作業員が持ち帰り致します。

※ 代替品に投入されている JUNOS は、故障品の JUNOS のバージョンと異なる場合がございます。

※ スタンダードサポートオンサイトは、当日の 13 時まで駆付け作業が確定している場合は、当日のオンサイト交換作業を行います。13 時以降になった場合は、翌営業日のオンサイト交換作業になります。

## 1.4 オンサイト作業

### 1.4.1 作業員の派遣

駆付け作業確定後、4 時間にて作業員を機器設置拠点へ派遣します。作業員氏名等の入館に必要な情報は、駆付け作業が確定してから1 時間後までに報告致します。

- ※ 作業は短時間での作業を心掛けますが、予定作業時間のご報告は実作業時間を保証するものではありません。
- ※ スタンダードサポートオンサイトは、当日の 13 時までに駆付け作業が確定している場合は、当日のオンサイト交換作業を行います。13 時以降になった場合は、翌営業日のオンサイト交換作業になります。
- ※ EX2200-C シリーズは、オンサイトサービス対象外となります。

### 1.4.2 JUNOS のリストア

JUNOS を保存しているモジュールの交換作業を実施する場合には、お客様がご使用している JUNOS のバージョンに合わせて提供させていただきます。

- ※ 一部地域によっては、異なる JUNOS バージョンが保存されているモジュールをお届けすることになりますので、JUNOS バージョンの合わせ方については、事前の調整が必要となります。

### 1.4.3 設定情報のリストア

弊社より提供する代替品は、初期状態(工場出荷状態)となります。そのためお客様にて代替品へ設定ファイルのリストアをお願い致します。

- ※ 障害内容により、機器に保存しています設定ファイルを読み込めない場合が御座います。設定ファイルは定期的に別メディア等に保存する様にして下さい。

### 1.4.4 ライセンスキーのリストア

弊社より提供する代替品は、初期状態(工場出荷状態)となります。

代替品へのライセンスキーの入力が必要な場合は、お客様にて適用をお願い致します。

### 1.4.5 交換作業後の確認

被疑品の交換作業後に、交換した機器の単体での正常を確認致します。隣接装置等との接続や通信復旧並びにサービスの正常性に関してはお客様でご確認をお願い致します。

### 1.4.6 作業完了の報告

作業完了の報告はメールにてご報告させていただきます。

## 1.5 付帯サービス

下記のサービスは保守契約時にお客様のメールアドレスの登録する事により受けられますサービスになります。

### 1.5.1 JUNOS のご提供

Juniper Networks 社より新たにリリースされた JUNOS のダウンロード情報をメールにてご案内致します。

### 1.5.2 技術情報のご提供

Juniper Networks 社より提供されました技術情報 (JUNOS 脆弱性情報) をメールにてご案内致します。また、過去に案内した技術情報をポータルサイトにも掲載致します。

### 1.5.3 Juniper Networks 社によるサポート終了製品/JUNOS のご案内

#### 1.5.3.1 JUNOS サポート終了のご案内

新たにリリースされた JUNOS のご案内時に、既存 JUNOS バージョンの Juniper Networks 社によるサポート終了時期が確認できるポータルサイトをメールにてご案内致します。

#### 1.5.3.2 ハードウェアサポート終了のご案内

製品の販売終了時期とそれに伴い Juniper Networks 社によりサポートが終了する時期に関する情報をメールでご案内致します。

#### 1.5.4 Juniper Networks 社 WEB サイトへのログインアカウント登録

Juniper Networks 社の WEB サイトにて公開していますバグ情報を含むテクニカル情報が参照できます  
ログインアカウントを登録致し、ご案内いたします。

## 2 保守パッケージ別基本保守サービス

- 2.1 スタンダードサポートセンドバック(平日 9-17 センドバック)
  - ・ ヘルプデスク：対応時間帯は平日 9:00-17:00。詳細は項番 1.1 をご参照ください。
  - ・ 障害対応：対応時間帯は平日 9:00-17:00。詳細は項番 1.2 をご参照ください。
  - ・ 代替品提供：対応時間帯は平日 9:00-17:00。詳細は項番 1.3.1 をご参照ください。
  - ・ 付帯サービスの項番 1.5 を提供致します。
  
- 2.2 スタンダードサポート先出しセンドバック(平日 9-17 先出しセンドバック)
  - ・ ヘルプデスク：対応時間帯は平日 9:00-17:00。詳細は項番 1.1 をご参照ください。
  - ・ 障害対応：対応時間帯は平日 9:00-17:00。詳細は項番 1.2 をご参照ください。
  - ・ 代替品提供：対応時間帯は平日 9:00-17:00。詳細は項番 1.3.2 をご参照ください。
  - ・ 付帯サービスの項番 1.5 を提供致します。
  
- 2.3 スタンダードサポートオンサイト(平日 9-17 オンサイト)
  - ・ ヘルプデスク：対応時間帯は平日 9:00-17:00。詳細は項番 1.1 をご参照ください。
  - ・ 障害対応：対応時間帯は平日 9:00-17:00。詳細は項番 1.2 をご参照ください。
  - ・ 代替品提供：対応時間帯は平日 9:00-17:00。詳細は項番 1.3.3 をご参照ください。
  - ・ オンサイト作業員駆付け：対応時間帯は平日 9:00-17:00。詳細は項番 1.4 をご参照ください。
  - ・ 付帯サービスの項番 1.5 を提供致します。
  
- 2.4 プレミアムサポートオンサイトプラス(24 時間 365 日オンサイト)
  - ・ ヘルプデスク：対応時間帯は平日 9:00-17:00。詳細は項番 1.1 をご参照ください。
  - ・ 障害対応：対応時間帯は 24 時間 365 日。詳細は項番 1.2 をご参照ください。
  - ・ 代替品提供：対応時間帯は 24 時間 365 日。詳細は項番 1.3.3 をご参照ください。
  - ・ オンサイト作業員駆付け：対応時間帯は 24 時間 365 日。詳細は項番 1.4 をご参照ください。
  - ・ 付帯サービスの項番 1.5 を提供致します。



## 3 基本保守サービスの条件

### 3.1 保守対象地域

保守サービスを行える対象地域は、日本国内となります。なお僻地・離島・山間部などに設置する機器は、機器のご購入前に必ず保守サービスの提供可能な地域の確認を行わせて頂きます。

### 3.2 保守契約の再開

保守契約を中断した期間(未契約期間)が存在する場合、再契約には未契約期間を含めた遡り費用が発生します。障害が発生している機器の保守契約を再開する場合は、復旧後保守契約を再開致します。但し保守契約の再開に関しては Juniper Networks 社が承認した場合に適用となり、再開が保障されるものではありません。販売終了製品については原則、遡りでのご契約は出来ません。必ず契約期間内に更新のご契約を完了頂きますようお願い致します。また、未契約期間が長期間にわたり、Juniper Networks 社の検査が必要と判断された際には、別途検査費用が発生致しますのでご了承ください。

### 3.3 保守サポートサービス適用外事項

以下の項目については、本保守サポートサービスは適用されないものとします。

- ・ 弊社の指定する方法以外の操作に起因する障害
- ・ お客様の設備、環境の不備、異常に起因する障害
- ・ 天災、火災、その他不測の事態に起因する障害
- ・ お客様の故意または重大な過失に起因する障害
- ・ 弊社の承認なく改造、加工、修理等が施された機器の障害
- ・ 消耗部品の経年変化による摩耗、損耗
- ・ 本来の適用業務以外に使用したことによる起因する障害
- ・ 弊社が JUNOS の欠陥を報告し、使用の一時停止を申し入れた後に使用した場合
- ・ 弊社の書面による承諾なく、JUNOS に変更、改良を加えて使用した場合
- ・ 保守仕様書にない作業

### 3.4 障害時切り分け作業のご協力

保守対象機器の障害受付は、お客様による被疑機器の特定が終了している事を前提と致します。障害原因を特定するために周辺機器の各種情報の取得をご依頼させて頂く場合があります。また、弊社からお客様先に訪問し各種情報取得、障害部位特定のための切り分け作業を行うサービスは別途有償でのご提供となります。なお、お客様側のセキュリティポリシーの制限により、切り分けに必要な情報が提供頂けない場合、切り分け作業の遅延や切り分けそのものが出来ない場合があります。

### 3.5 設定情報の管理・リストア

機器交換時、お客様にて事前に保管されています設定ファイルを機器へリストアして頂きますので、運用されている機器において設定変更を実施された際は、設定情報のバックアップをお願い致します。

### 3.6 ログ提供時のセキュリティ

ログファイルをメールに添付しご送付頂く場合は、セキュリティの観点よりパスワード付きで情報を保護し添付する様をお願い致します。

### 3.7 基本保守サービスの制限事項

以下の項目については、基本保守サービスの制限事項となります。

#### 3.7.1 保守受付

- ・ Juniper Networks 社のサポートが終了しているモジュールに対する詳細調査は実施致しません。
- ・ Juniper Networks 社のサポートが終了している JUNOS バージョンの詳細調査は実施致しません。

#### 3.7.2 情報提供

- ・ Juniper Networks 社が非公開と定めた脆弱性に関する詳細な情報の提供は致しません。
- ・ Juniper Networks 社が非公開と定めた情報の開示は致しません。(JUNOS コードの開示)

- ・ サービスダウンが継続していない状況での短期間周期での解析進捗の報告は致しません。
- ・ メーリングリストによる Juniper Networks 社 WEB サイトへのログインアカウントは出来ません。

### 3.7.3 オンサイト作業

- ・ サービスダウンが継続していない状況での連続5時間を超えるオンサイト作業は実施致しません。
- ・ 機器交換後の現地作業員待機は、お客様による通信サービス復旧並びにサービスの正常性確認までとなります。(機器交換後、30分程度現地待機)
- ・ 1つの障害に対して、同一モジュールの複数の配送要求にはご対応出来ません。
- ・ 弊社が想定した作業時間以下での作業の実施は出来ません。

### 3.7.4 再現試験

- ・ 被疑品のランニング試験による事象の再現試験は7日を超えて実施致しません。
- ・ 100G bps を超える負荷を装置にかけての負荷試験は実施致しません。
- ・ 機器が壊れる可能性がある試験は実施致しません。

### 3.7.5 その他

- ・ Juniper Networks 社が承認していない保守対応の要求にはお答え出来ません。

## 4 オプションメニュー

オプションサービスの詳細については、事前に弊社担当営業へ必ずご相談ください。なお本保守サービス仕様書は保守サポートサービス向上の為、オプションサービスを予告なく変更する場合があります。

### 4.1 エンジニア支援

#### 4.1.1 障害解析

お客様の網において問題が発生し、原因となります機器を特定するため、現地にエンジニアを派遣しご支援をさせていただきます。

#### 4.1.2 網構成の変更・移設作業

お客様のご要望に応じて、エンジニアを現地に派遣し、お客様作業（網構成変更作業、設置/移設作業）のご支援をさせていただきます。

#### 4.1.3 リモート障害解析支援

リモートアクセス環境を用意し、障害発生時に弊社エンジニアが機器へログインし、解析に必要なログを取得すると共に、障害復旧作業のご支援をさせていただきます。

※ M/T/MX シリーズが提供しております。

### 4.2 アドバンスサービスプラス

#### 4.2.1 アドバンスオンサイト

障害発生時に障害部位特定の上、駆付け作業確定後2時間以内を目標に作業員を機器設置場所へ派遣致します。

#### 4.2.2 専用バックアップ部材提供サービス

専用機材をお客様設置の機器設置場所に隣接する保管場所 または保守拠点等に配備致します。

#### 4.2.3 アドバンス発送サービス

在庫状況を確認のうえ、センドバック保守を契約されています機器において、代替品の到着を短縮するため、先出しセンドバックによる発送を行うことが可能となります。

### 4.3 無人局対応

オンサイト契約締結時において、無人局でのオンサイト作業に対し入管方法の策定、入管用の鍵、入管書類等を弊社にて管理致します。また必要に応じてオンサイトエンジニアへの作業指示を代行致します。

### 4.4 脆弱性情報の定期的なチェック

平日 9:00 と 17:00 にセキュリティ情報サイトにおいて JUNOS (FreeBSD) の脆弱性の有無を確認致します。サービスへ影響が懸念されます脆弱性が確認された場合には、お客様へ通知し、Juniper Networks 社へ影響の有無を確認の上で、再度お客様へ通知致します。

### 4.5 保守定例報告会/ 品質定例会実施

保守対応の履歴（解析結果） / お問い合わせの調査の進捗状況に関して、月例保守定例報告会を実施し、ご報告致します。お客様利用の機器/JUNOS に関して End of Support 情報を定期的に報告致します。

### 4.6 定期診断

動作中の機器に関して、毎月一回、弊社へ指定ログを送付いただき、ログを弊社にて確認、必要に応じて改善事項等に関してアドバイス致します。また、半年毎にログ内容に関して傾向性を確認し報告書をご提出致します。

### 4.7 アカウントエンジニア専任サービス

弊社からお客様を担当します専任エンジニアを用意し、お客様の網環境やサービスを把握し、お客様からの障害解析やお問い合わせ対応を専任に実施すると共に、網にインパクトがあるバグ等の情報を事前にご報告致します。

#### 4.8 JUNOS バージョンアップ支援

##### 4.8.1 標準検証

弊社により以下の定型検証作業を実施済みの JUNOS をご提供致します。

##### 4.8.2 検証試験

お客様利用予定の JUNOS のバージョンに対して、お客様の擬似網を構築しバージョンアップを実施した場合のリスク回避を支援させていただきます。お客様と協議し、他社の機器との接続検証もご支援させていただきます。

##### 4.8.3 作業手順書作成

JUNOS のバージョンアップを実施する際に、お客様がご提供していますサービスへの影響を最小限に抑える手順書を作成させていただきます。

##### 4.8.4 バージョンアップ作業支援

機器が設置されています場所へエンジニアを派遣、またはリモートにおいて機器にログインし JUNOS ソフトウェアアップグレード作業を実施させていただきます。

#### 4.9 構成変更・増設の作業支援（リモート対応）

4.9.1 網の変更や増設に伴うコンフィグ作成、コンフィグ確認の支援させていただきます。

4.9.2 増設/移設した機器の正常動作確認を実施致します。

※ 機器状態の確認 (CLI コマンドによる機器単体動作確認/機器のステータスランプ等による状態確認)

※ Routing 状況の確認 (CLI コマンドより情報を採取し、プロトコルの正常性の確認)

#### 4.10 検証環境の提供

弊社の検証施設を使用し、弊社において所有する Juniper Networks 機器、回線シミュレータ、負荷試験機等を優先的にご利用いただけます。（1回の最長使用期間 2週間）

※ 機器の例

キャリア様用途の TX 及び、T シリーズ

MX シリーズ、M シリーズ、EX8200

EX シリーズ

40G、100G 通信モジュールインターフェース

各種伝送装置 (DWDM、40G、100G)

各種通信機器 (Cisco、Brocade、他)

各種試験装置 (トラフィックジェネレータ/回線シミュレータ・遅延発生装置/トラフィックアナライザ IXIA/Spirent 経路負荷試験装置)

貸出機器、検証環境、期間についてはご要望・ご希望に添えない場合がありますことを予めご了承ください。

#### 4.11 公式トレーニングの提供

有償トレーニング

- ・ Juniper 社認定 JUNOS トレーニングコース/IJOS
- ・ Juniper 認定 EX シリーズトレーニングコース (2日間) /JEX
- ・ Juniper ルーターハンズ・オントレーニング (2日間) /JRE
- ・ Juniper EX 保守トレーニング (1日間)

※ 無償トレーニングとして FastTrack を用意しております。

Juniper SRX Fast Track トレーニング (半日) と Juniper EX Fast Track トレーニング (半日)

#### 4.12 保守トレーニング

ご購入頂いた製品に関して、運用担当者様向けに保守トレーニングを実施致します。

※ トレーニング内容については、事前協議が必要となります。

- 4.13 Juniper Networks 社と共に提供する有償サービスメニュー
  - 4.13.1 Juniper care
  - 4.13.2 Juniper care plus
    - Advanced Customer Support (サービスマネージャのアサイン, E2E)

## 5 ご参考資料:サポートポリシー

Juniper Networks 社サポートポリシー(2015年7月時点 今後変更される可能性があります)

サポート内容	サポートポリシー
販売終了通知	販売終了日の約 180 日前
最終 SW サポートバージョン指定 *1	LSV 指定有
SW エンジニアリングサポート*2	販売終了日より 3 年間
HW サポート (RMA 受付)	販売終了日より 5 年間
SW の不具合解析、ワークアラウンドの提供	販売終了日より 5 年間

- ※1 LSV (Last Software version) は該当の HW をサポートする、最後の SW バージョンとなります。LSV 以降の SW は該当の HW をサポートしなくなります。  
 (例) 製品 A の LSV が JUNOS15.1 の時、JUNOS15.1 は製品 A をサポートします。  
 JUNOS15.2 以降は製品 A をサポートしなくなります。
- ※2 SW エンジニアリングサポートの終了により、不具合改修などの SW リリース  
 (例) SW のサービスリリース/メンテナンスリリース/パッチリリースが終了となります。

●記載されている会社名、製品名は、各社の商標もしくは登録商標です。

日商エレクトロニクス株式会社

〒102-0084 東京都千代田区二番町3-5 麹町三葉ビル6F

メールお問合せ : [junsupport@nissho-ele.co.jp](mailto:junsupport@nissho-ele.co.jp)

サービス情報URL : <http://www.nissho-ele.co.jp>