

# Palo Alto Networks 製品保守サービスのご案内

弊社では、お求め頂いた Palo Alto Networks 製品を安心してご活用頂くために、CarePlus 保守サービスをご用意しております。  
万全のサポート体制を整え、お客様のご要望にお応えしております。

■故障交換（機器故障の場合に、弊社の保守機と交換いたします）

| 対 応 製 品   | 弊社が販売する Palo Alto Networks 製品 |                                         |
|-----------|-------------------------------|-----------------------------------------|
| オンサイト基本保守 | 対応内容                          | 作業員がご契約先にお伺いして機器を交換するサービス               |
|           | 保守受付時間帯                       | 祝祭日・年末年始休日(12/29～1/4)を除く月～金の 9:00～17:00 |
|           | 保守受付方法                        | 電話または E メール                             |
|           | 保守対応エリア                       | 離島及び山奥等の遠隔地を除く 北海道、本州、四国、九州、沖縄本島        |
|           | 目標対応時間                        | 政令指定都市・東京 23 区:2 時間目標／その他の地域:4 時間目標     |
| オンサイト終日保守 | 対応内容                          | 作業員がご契約先にお伺いして機器を交換するサービス               |
|           | 保守受付時間帯                       | 24 時間 365 日                             |
|           | 保守受付方法                        | 電話または E メール                             |
|           | 保守対応エリア                       | 離島及び山奥等の遠隔地を除く 北海道、本州、四国、九州、沖縄本島        |
|           | 目標対応時間                        | 基本保守時間内については基本保守と同様。以外の時間については 4 時間目標   |
| センドバック保守  | 対応内容                          | 機器故障の場合に代替機を先に送付するサービス                  |
|           | 保守受付時間帯                       | 祝祭日・年末年始休日(12/29～1/4)を除く月～金の 9:00～17:00 |
|           | 保守受付方法                        | 電話または E メール                             |
|           | 保守対応エリア                       | 宅配便で配送可能な日本国内全ての地域                      |
|           | 機器発送目標                        | 当日発送もしくは翌営業日発送                          |

| 対応内容           | 弊社作業                           | お客様作業                       |
|----------------|--------------------------------|-----------------------------|
| オンサイト基本保守・終日保守 | 障害切り分け、現地障害申告確認、機器交換、設定復旧、動作確認 | 一次切り分け                      |
| センドバック保守       | 障害切り分け、設定復旧、代替機発送（宅配便）         | 一次切り分け、機器交換、動作確認、故障機返却（宅配便） |

※当該保守サービスのご契約に際し、Palo Alto Networks 社の基本サポートライセンスの保有が前提となります。  
※基本サポートライセンスは、機器の故障修理、ソフトウェアアップデート及び問題発生時のエスカレーション権となります。  
尚、本サポートライセンスを保有頂くことでテクニカルサポート（後述）をご利用頂けます。  
※基本サポートライセンスの有効期限を迎える機器につきましては別途ライセンスの更新が必須となります。

下記の内容は保守サービス対象外となります。

- 機器の増設、撤去および移転工事に伴う作業
- 天災事変等の不可抗力に起因する故障や障害
- 故意、または過失、その他お客様の責に帰すべき原因により生じた故障や障害
- ファームウェアのバージョンアップ作業
- 機器内のデータ（ログ、履歴等）の保存（バックアップ）ならびに代替機への移行
- 故障機内の記憶媒体の破棄ならびに物理破壊

オンサイト基本・終日保守について

- 駆付け目標時間は障害コール受付後ではなく、**出勤手配からの時間**となります。  
代替機の設定に相当の時間を要する場合（DISK 再構築作業等）は、上記時間に更に設定作業時間を加算した時間が駆付け目標時間となります。
- 設定情報をいただいている場合、保守サービス対応の際に設定復旧を行います。また、設定情報（config）上に記載されない設定の復旧はいたしかねます。

センドバック保守について

- センドバック保守の代替機は弊社東京オフィスから宅配便を利用した発送をいたします。
- 北海道、四国、九州、沖縄本島を含め離島への代替機の発送は機器到着までに数日かかりますので予めご了承願います。
- センドバック保守サービスの機器発送費は双方元払いとなります。
- 設定情報をいただいている場合、保守サービス対応の際に設定復旧を行います。また、設定情報（config）上に記載されない設定の復旧はいたしかねます。

エンジニアによる障害切分け作業

- エンジニアによる障害切分け作業は年末年始休日(12/29～1/4)を除く平日 9:00～17:00 となります。それ以外の時間帯は機器交換のみの対応となります。

■テクニカルサポート(弊社テクニカルサポート窓口へお問合せいただいた場合に、弊社担当エンジニアが支援いたします)

| 対 応 製 品                   | 弊社が販売する Palo Alto Networks 製品 |                                                                                    |
|---------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 対象製品の仕様、利用方法、動作環境に関する情報提供 | 対応内容                          | 弊社が販売する Palo Alto Networks 製品の仕様、利用方法、動作環境に関する質問・相談に対して、弊社ナレッジ及びメーカーマニュアルを提供するサービス |
|                           | 受付時間帯                         | 祝祭日・年末年始休日(12/29～1/4)を除く月～金の 9:00～17:00                                            |
|                           | 受付方法                          | 電話または E メール                                                                        |
| 対象製品に発生した問題に対する解決支援       | 対応内容                          | 弊社が販売する Palo Alto Networks 製品において発生した問題に対して、ログや設定ファイルを調査するサービス                     |
|                           | 受付時間帯                         | 祝祭日・年末年始休日(12/29～1/4)を除く月～金の 9:00～17:00                                            |
|                           | 受付方法                          | 電話または E メール                                                                        |

| 対応内容                      | 弊社作業                                    | お客様作業              |
|---------------------------|-----------------------------------------|--------------------|
| 対象製品の仕様、利用方法、動作環境に関する情報提供 | 操作方法・マニュアル提供、メーカーへのエスカレーション             |                    |
| 対象製品に発生した問題に対する解決支援       | ログ・設定ファイル調査、メーカーへのエスカレーション、メーカーナレッジ情報提供 | 一次切り分け、ログ・設定ファイル送付 |

下記の内容はサービス対象外となります。

- ・ オンサイト作業
- ・ バージョンアップ作業
- ・ サポートしていない機能に関する問合せ
- ・ 弊社リリース検証において、正常動作を確認できなかった機能に関する問合せ
- ・ お客様環境に起因する事象や運用サポート、導入・構築支援

テクニカルサポートについて

- ・ 問題発生時の一次切り分けはお客様にて実施をお願いいたします。
- ・ 本サービスは問題の解決を保証するサービスではございません。
- ・ 調査するにあたり、ログや設定ファイル等を取得し送付いただく必要があります。
- ・ メーカーサポート終了後は、基本的にはメーカーエスカレーションの対象外となり、過去のナレッジベースのご案内のみとなります。



SCSK株式会社

ネットワークセキュリティ事業本部  
カスタマーサポート部 PaloAlto 担当

〒135-8110 東京都江東区豊洲 3-2-20 豊洲フロント  
E-Mail:careplus-paloalto-info@scsk.jp