

Check Point製品 保守要綱

丸紅情報システムズ株式会社（以下、「当社」とします）が提供する Check Point 製品のサポート内容は以下のとおりです。
メーカーの提供するサービスに準拠するため、予告なく内容を変更する場合があります。

① サポートサービス

有効なサポート期間中の製品に対して、テクニカルサポートおよびハードウェア交換を提供します。

お客様は、障害が発生した場合に原因の切り分けを行い、原因が機器故障であることを確認したうえで、別紙「保守サービス証書」に記載の「問合せ先」へ連絡していただきます。

お問い合わせにあたっては、お客様が対象システムの基本的な操作・設定・管理を行えることを前提とします。

ハードウェア障害と認定された場合、契約内容に応じてオンサイトまたはセンドバックによりハードウェア交換を実施します。

② 保守対応日・対応時間および言語

保守対応日・対応時間は、別紙「保守サービス証書」に記載のとおりとします。

サポート対応は日本語で行います。ただし、メーカーから提供される資料・情報は英語となる場合があります。

③ サポートバージョン

サポート対象バージョンは、メーカーのサポートポリシーに準拠します。

サポート対象バージョンは、以下のメーカーサイトでご確認ください。

<https://www.checkpoint.com/support-services/support-life-cycle-policy/>

※URLは予告なく変更される場合があります。

④ テクニカルサポート

サポート対象バージョンの Check Point 製品に対して、以下のサービスを提供します。

- ・仕様に関するお問い合わせ対応
- ・システム利用時に発生した問題の解決支援

以下のお問い合わせはテクニカルサポートの対象外となります。

また、以下に例示していない場合でも対象外となることがあります。あらかじめご了承ください。

- ・運用に関するコンサルティング
- ・手順書等の作成
- ・システム構築作業
- ・サポート対象外の製品が関係する障害や検証に関するお問い合わせ

⑤ サポート対象製品

封印シールが剥がされている場合、サポート対応ができないことがあります。

交換用パーツまたはユニットは、未使用品ではない再生品となる場合があります。

交換用パーツまたはユニットは、ご購入時と型番が異なる場合があります。

障害パーツまたはユニットの廃棄証明等は提供しておりません。

メーカーのサポートが終了したソフトウェアをご使用の場合、交換機をご用意できない場合があります。

⑥ オンサイト保守サービス

ハードウェア障害と認定された場合、当社が委託する保守サービス要員により、以下のサービスを提供します。

(1) オンサイト保守（平日9時～17時30分）

当社営業日の17時00分までにハードウェア障害と認定された場合：翌営業日にオンサイト対応いたします。

当社営業日の17時00分以降17時30分までにハードウェア障害と認定された場合：翌々営業日にオンサイト対応いたします。

(2) オンサイト保守（24時間365日）

東京23区、名古屋市内および大阪市内については、ハードウェア障害と認定後、

作業員のアサインが完了した時点から、4時間以内の現地到着を目標とします。

上記以外の地域における対応時間や到着目標については、個別にお問い合わせください。

(3) 作業内容

故障パーツまたは故障ユニットの交換

お客様より提供されたバックアップデータのリストア

(当社指定の手順で取得されたバックアップデータに限ります)

交換した機器単体の動作確認をもってサービス提供完了とします。

※お客様からバックアップデータの提供がない場合は、機器の設置完了をもってサービス提供完了とします。

※バックアップデータからのリストアは、メーカーのサポート対象の OS バージョンをご利用の場合に限ります。

※4時間は目安であり、訪問先住所、交換用ユニットや作業要員の手配状況等により、4時間を超える場合があります。

※バックアップデータに含まれない設定の再設定は作業範囲に含まれません。

※機器交換に伴うライセンス入替は作業範囲に含まれません。

※通信確認や業務確認は作業範囲に含まれません。

※障害ユニット内のデータの消去は作業範囲に含まれません。データ消去ツールの提供もいたしかねます。

※入館申請等、設置場所に立ち入る際に必要な諸申請はお客様にて実施いただけるものとします。

※設置場所の建物、サーバールーム等に作業員が立ち入りできない場合、機器の受け渡しのみでサービス提供完了とする場合がございます。

⑦ センドバック保守サービス

ハードウェア障害と認定された場合、ハードウェア交換サービスを提供します。

交換機は新品または新品同様の品となります。故障機が旧モデルの場合、同等またはそれ以上の機能を持つ製品での交換となります。

オンサイト保守サービスとは異なり、具体的な作業や手順のご案内は含まれません。

また、メーカーのサポートが終了したソフトウェアをご使用の場合、交換機をご用意できない場合があります。

【機器の送付および梱包について】

交換機は、発送元負担にてお客様指定場所へ配送します。

故障機は、お客様負担にて当社指定場所へ返送していただきます。交換機受領時の箱に入れてご送付ください。

故障機は、交換機受領後5日以内にご返却ください。期限内にご返却いただけない場合は、費用が発生する場合があります。

以上