

## シトリックス・システムズ社 Citrix SD-WANサポートサービス仕様書

本シトリックス・システムズ社(以下「Citrix社」という)Citrix SD-WANサポートサービス仕様書は、契約者に対して、株式会社ネットワーク(以下「NW」という)が提供する、Citrix社 Citrix SD-WANのサポートサービス(以下「サポート」という)の内容を定めるものです。

### 1. 目的

本仕様書は、NWがサポート対象とするCitrix社 Citrix SD-WANを、正常な状態で稼働できるようにするため、NWが契約者に提供するサポートに関して規定します。

### 2. 契約の成立

契約者がNWの指定する方法にて申込み、それに対してNWはご契約証書、サービス開始案内を発行することにより成立するものとします。

### 3. 定義

シトリックス・システムズ製品サポートサービス契約約款及び本サポートサービス仕様書にて使用する用語の定義は、次の各号に定める通りとします。

- ① 「契約者」とは、対象機器をNWから購入した販売店もしくは最終利用者、もしくはその代理人で、本サポートの提供を受けるためにNWと本サポートを締結した者をいいます。
- ② 「ご契約証書、サービス開始案内」とは、契約者が本サポートを締結した際にNWが発行する証書で、契約者に提供する本サポートの種類、ご契約番号、有効期間、対象機器の型式と台数、設置場所、担当者情報、契約者専用連絡窓口等が明記された文書をいいます。
- ③ 「対象機器」とは、NWが販売したCitrix社 Citrix SD-WANで、ご契約証書、サービス開始案内で特定された機器をいいます。
- ④ 「設置場所」とは、ご契約証書、サービス開始案内に明記された対象機器が設置されている場所をいいます。
- ⑤ 「ネットワークCitrix ADC・SD-WANオンサイトサポート利用申込書」(以下「申込書」という)とは、契約者が本仕様書に同意し、本サポートを受けることを希望する場合に必要な事項を記入してNW提出するNW指定の書面をいいます。申込書には本サポートを受ける窓口となる契約者の担当者2名(正・副)まで登録することができます。
- ⑥ 「ネットワークCitrix SD-WANオンサイトサポート」とは、対象機器に障害が発生したときに、NWが設置場所に技術員を派遣し、対象機器と同一モデルもしくは同等モデルの代替品を持ち込み、設置場所にて故障機器との交換並びにリカバリ作業を行うサポートをいいます。
- ⑦ 「導入後技術サポート」とは、導入後の対象機器に関して、運用時の製品仕様に関する技術的な質問に回答するインシデント制のテクニカルサポートです。
- ⑧ 「作業依頼書」とは、NW指定の「オンサイトサポート作業依頼書」の書面をいいます。ネットワークCitrix SD-WANオンサイトサポートで契約した場合に、機器障害が発生し交換を希望する契約者はこの書面に必要事項を記入してNWの所定窓口宛にメールで送信します。
- ⑨ 「インシデント」とは、契約者が本サポートの依頼を行う案件の最小単位(案件として単純な1個のもの)を、1インシデントと定義します。インシデントは、契約者の依頼の回数を指すものではなく、契約者は同一案件であれば1インシデントで何度でも依頼を行なうことができます。またNWに依頼した本サポートの中に、複数の案件(インシデント)が含まれている場合は、それぞれの案件を1インシデントと設定します。NWより本サポートが提供された時点で1インシデントを消費するものとし、これは契約者が自己解決された場合も同様とします。何らかの理由で消費に合意できない場合や保留の場合、当該インシデントにつき契約者とNWにて最後にコンタクトした日を含んで14日経過後も該当インシデントの件で再度コンタクトが無かった場合、当該インシデントは消費されたものとします。

### 4. 本サポートの内容及び範囲

- ① 本サポートの種類、範囲、実施方法等については、17.サポート内容に定める通りとします。
- ② 本サポートは、日本国内に設置されている対象機器及び日本国内に所在する契約者に対してのみ日本語によって実施、提供されるものとします。
- ③ 製品知識に関するトレーニング、機器の利用・設定方法等の基本操作、コンサルティング、インストール、システム・環境設計、契約者の環境に依存する最適化、構築中の支援、本サポートの対象機器以外のソフトウェアやハードウェアが関係する障害の解決や検証を必要とするお問合せ、及び開発に係わるお問合せは本サポートの対象外としNWは回答を行わないものとします。
- ④ NWは契約者に対して、サポートに関する案内を登録時および不定期で送付します。

### 5. 交換後の機器の所有権

本サポートの実施に伴って、故障した対象機器をNWが提供する代替品と交換した場合、当該交換作業が完了した時点をもって故障機器の所有権はNWに移転し、代替品の所有権は契約者に移転するものとします。当該時点以降、代替品には対象機器に係る条件が適用されるものとします。

### 6. 本サポートに対する契約者の協力及び義務

- ① 契約者はNWの技術員が本サポートを円滑に行えるよう、次の各号に定める事項を実施し、NWに協力するものとします。
  - (1) NWの技術員が本サポートを実施するために設置場所に立ち入ることを認め、またその技術員が設置場所に立ち入るために必要な手続きを行うこと。
  - (2) NWの技術員が適切かつ安全に作業を行うための作業スペース、対象機器に接続された関連機器、通信機器、消耗品等を無償にて貸与し、電力、通信、光熱費等の費用を負担すること。
  - (3) 対象機器を所定の設置条件のもとに設置しこれを維持すること。対象機器の設置環境が稼働に悪い影響があるとNWが判断した場合、NWは改善を申し入れることができるものとし、契約者はこれに協力すること。
  - (4) 本サポートの実施に際し、NWが対象機器及び関連機器の一時稼働停止を申し入れた場合、これに協力すること。
  - (5) ソフトウェアについては当該機で動作する最新バージョンに重点をおいて評価、サポートを実施しております。このため適切なサポートを受けるためにも、適宜ソフトウェアのバージョンアップをお願いします。また、障害の回避策としてソフトウェアのバージョンアップをお願いすることがあります。
  - (6) 契約者は機器の内部、もしくは機器が扱う情報を保護するためのバックアップや設定情報の管理など適切な防御措置を契約者の責任において実施するものとします。また、バージョンが古いソフトウェアの設定ファイルは、最新のソフトウェアや代替機器では、復元できない場合がありますので、適宜ソフトウェアのバージョンアップをお願いします。
  - (7) NWは、NWの都合により、技術員を随時交代できるものとします。
  - (8) 契約者は、ベンダーの資格取得者、認定技術教育セミナーを受講した者、または同等の知識を有する者となります。上記知識を有しない方からのお問合せに対して、NWは回答の義務を負わないものとし、契約者はこれを了承することとします。
- ② 契約者は、諸問題の原因を特定するための調査協力(ネットワークのトレース、エラー・メッセージの状況把握、設定状況の確認など)をNWより要

請された場合、NWより指示されるところに従い、協力するものとします。

- ③ 契約者の社名、住所、担当者及びその連絡先の変更、対象機器の設置場所の変更など、ご契約証書、サービス開始案内の記載事項に変更があった場合は、契約者は変更の1ヶ月前までに速やかにNWへ通知するものとします。
- ④ 契約者はご契約証書、サービス開始案内に記載されたNWのお問合せ先メールアドレス並びにオンサイトサポート専用フリーダイヤルの連絡先を第三者に開示してはならないものとします。

#### 7. データ退避及び代替品

- ① 契約者は、機器の障害発生に備えるため、常に対象機器に保存されている諸データ(プログラムを含む。以下同じ)の退避(バックアップ)を取得するものとします。データ退避の手順については、NWより別途案内するものとします。
- ② NWが本サポートを実施するにあたり、契約者にこれらの諸データの退避を申し入れた場合、契約者はこれに応じるものとします。
- ③ 契約者が7.①及び②に従って諸データの退避を実施しなかった場合、障害発生時にNWが実施できる本サポートは対象機器の代替品の提供のみとすることを契約者は了承し、諸データの復元作業は契約者の責任にて行うものとします。
- ④ 本サポートを実施するにあたって諸データの退避など必要な措置を行う責任は契約者にあり、NWは契約者のデータやプログラムに対して一切保証しないものとします。契約者が諸データの退避をせず、本サポートの実施により、またはこれ以外の何らかの理由で諸データが消去または破壊された場合、NWは一切の責任を負わないものとします。
- ⑤ 本サポートで使用する代替品は、未使用品ではなく、製造元もしくはNWにて動作確認された良品となります。
- ⑥ 代替品は障害機器と同機種を原則としますが、場合によっては同等機種と交換させていただく場合があります。

#### 8. 契約期間

- ① 本サポートの有効期間はご契約証書、サービス開始案内に定める通りとします。
- ② 本サポートの更新は、契約者が契約終了日の30日前までに契約更新の注文書と申込書をNWに送付することにより行うことができます。この場合の契約開始日は、契約終了日の翌日とします。

#### 9. 責任の制限

- ① NWは本仕様書に基づきNWが実施できうる最大限の努力で契約者の問題解決のための助言を行います。当該問題の解決を保証するものではありません。
- ② 契約者が対象機器及び関連機器の稼働停止を実施せず、対象機器及び関連機器が稼働している状態でNWが本サポートの全部または一部を実施できなかった場合でも、NWの債務不履行とはならないものとします。また、契約者が対象機器及び関連機器の稼働停止を実施せず、対象機器及び関連機器が稼働している状態でNWが本サポートを実施したことにより発生したいかなる損害についても、NWは何ら責任を負わないものとします。
- ③ 契約者が6.③に定めるご契約証書、サービス開始案内の記載事項に関する変更の通知を懈怠したことにより、NWが本サポートを提供できなかったこと、もしくは提供に遅延が生じたことに起因して損害が発生しても、NWは責任を負わないものとします。
- ④ 対象機器がネットワークに接続されている場合、対象機器のセキュリティ機能を維持・向上し、不正アタックやウィルス攻撃等から防御することは本サポートの範囲外であり、その責任は、契約者とNWとの間で特別な取り決めが無い限り契約者が負担するものとします。対象機器に対して不正アタックやウィルス攻撃があった場合でも、契約者とNWとの間で特別な取り決めが無い限りNWはいかなる責任も負わないものとします。

#### 10. 不可抗力によるNWの免責

火災、水害、地震、落雷、戦争、ストライキ、暴動などその他不可抗力によりNWが本サポートを提供できない事態が生じた場合、NWは本サポートに基づく履行義務を免れるものとします。

#### 11. 第三者への委託

NWは本サポートを実施するにあたり、本サポート業務の全部または一部を、NWの責任において第三者へ委託できるものとします。

#### 12. 機密保持・個人情報の取扱い

- ① NWは、本サポートに関連して知り得た相手方の業務上または技術上の機密、並びに個人情報について、本サポートの履行、本サポートに関連した調査等必要な範囲及び目的でのみ使用し、第三者に開示または漏洩しないものとします。  
但し、NWが本サポート業務を前項目に規定する第三者に再委託する場合、及び本サポートを実施における技術協力のため対象機器の製造開発元であるCitrix社に対して、合理的な範囲で契約者から開示された機密情報並びに個人情報を提供することができるものとします。
- ② NWの個人情報の取扱い方針については次のサイトに記載された内容に準じるものとします。  
[http://www.networld.co.jp/privacy\\_policy/](http://www.networld.co.jp/privacy_policy/)
- ③ 本項目の規定は、本サポート終了後、解除後といえどもその効力を有します。

#### 13. 特定個人情報の取り扱い

- ① 特定個人情報とは、個人情報(「個人情報の保護に関する法律」に定める個人情報をいう)や特定個人情報(「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に定める「個人番号」や「特定個人情報」をいう)をいいます。
- ② サポートは、特定個人情報を含む電子データの中身の取扱いは行わないため、特定個人情報関係事務や特定個人情報利用事務の委託には該当しません。
- ③ サポートの履行のために契約者がNWに提供した情報に特定個人情報が含まれている場合であっても、NWはその電子データの中身を取扱うことはありません。

#### 14. 権利義務譲渡の禁止

契約者は、NWの書面による同意なしに本サポート上の権利・義務を、第三者に譲渡することはできません。但し、NWは、本サポート上の権利・義務を、契約者の同意を得ることなく、第三者に譲渡することができるものとします。

#### 15. 本サポートサービス仕様書の変更

NWは、契約者の事前の書面による承諾を得ることなく、必要に応じて本サポートサービス仕様書の内容を変更できるものとします。この場合、NWは契約者に対し変更内容についてNWホームページへの掲載またはメールなど適切な方法にて通知するものとします。

## 16. 適用の除外

次の事項は、本サポートの範囲外とします。

- ① 地震、風水害などの自然災害、および火災、騒動や暴動などによる損傷の修理、整備
- ② 使用者または契約者による機器の誤操作、電力の不足、変動、不適切な空調、粉塵、ホコリ等機器に定められた環境条件、接続条件以外で生じた故障、および外観のへこみ、キズ等の損傷が見られる機器の修理、整備、サポート
- ③ NWの技術員以外による機器の修理、改造、移動等により生じた故障の修理、調整
- ④ 機器の定期点検、清掃、オーバーホール、改造及び移動作業
- ⑤ 製造元のサポートが終了したハードウェアおよび、ソフトウェアバージョンのサポート
- ⑥ 破壊された契約者固有のデータの修復作業
- ⑦ ソフトウェア更新版の機器への実装に伴う作業
- ⑧ ソフトウェアの不適切な使用および誤用に起因するトラブル解決へのサポート
- ⑨ 指定されたリリースバージョンでないソフトウェアへのサポート
- ⑩ 機器の構成変更などに伴うソフトウェアコンフィグレーションの変更作業
- ⑪ 障害機器が特定できていない段階での、予防交換作業や障害部位だけでなく、機器全体の交換
- ⑫ 交換作業時の作業報告書以外の障害に関する詳細報告書の作成および提出
- ⑬ その他、契約者および使用者の責に帰すべき事由に基づく作業

## 17. サポート内容

〔種類〕

- ▼ネットワークCitrix SD-WANオンサイトサポート(平日対応)
- ▼ネットワークCitrix SD-WANオンサイトサポート(24時間365日対応)
- ▼ネットワークCitrix SD-WAN導入後技術サポート年間5インシデント

▼ネットワークCitrix SD-WANオンサイトサポート(平日対応)

〔対応範囲〕

- (1) 通常営業時間内でのオンサイトサポート作業
  - 障害時筐体交換
  - 筐体交換に伴う 設定リカバリ
  - ※バックアップデータのご提供が前提です。Virtual WANサービスの設定を復元します。
  - ※筐体個別の設定やMCNの設定は復元されません。お客様による対応をお願いします。
  - ※Management\_ipの設定および、ライセンスファイルの投入は弊社技術員が実施します。
  - ただし、ライセンスファイルの発行に必要な情報をご提供いただけない場合、筐体交換時は” Grace license”(45日有効)が投入された状態での設置となります。
  - 改めて、お客様によるライセンスファイルの再発行および投入をお願いします。
- (2) Citrix SD-WAN 導入後技術サポート インシデント制 (ご契約番号ごとに年間5インシデント)
- (3) Citrix SD-WAN ソフトウェアの提供(SA)
- (4) Citrix製品サポートサイトの提供(ドキュメント、技術ナレッジ情報等)

〔お問合せ方法〕

メールもしくは電話(専用フリーダイヤル)

〔サポート受付および対応時間帯〕

月曜日～金曜日 9:00～12:30 及び 13:30～17:00

(祝日、年末年始、アセンテックが定める休業日を除く)

当日対応については平日15:00までの受付分は当日対応とし、15:00以降の受付分は翌営業日の対応とします。

〔実施方法〕

(1) 故障機器交換(オンサイトサポート)

(1)-1 障害受付

対象機器に障害が発生し機器交換が必要な場合、契約者はメールもしくは電話で、サポート窓口へ連絡します。

契約者は所定の作業依頼書に必要事項を記入し、メールに添付して機器障害の修理・交換依頼をサポート窓口宛に送信します。

(1)-2 障害切り分け、診断

NWサポート担当は、契約者より障害復旧の作業依頼を受け付けし、所定の対応時間内で発生した障害が、機器の問題かどうか障害原因の切り分け診断を行います。

(1)-3 対象機器の交換

障害原因が機器の故障と特定され、オンサイト作業に必要な情報が揃った時点から4時間を目標に、NWサポート担当は、設置場所に技術員の派遣と交換用機器の配送を行い、故障機器の交換と設定作業を行います。但し、一部地域、離島、または障害告知の時間によっては、目標時間内または受付当日中の技術員の派遣、交換機器の発送ができないことがあることを契約者は了承するものとします。また、悪天候・交通事情などのやむを得ない理由により到着遅延が生じた場合でもNWは一切の責任を負わないものとします。

(1)-4 代替品の設定リカバリ、筐体起動確認

契約者は、技術員に機器設定に必要なバックアップファイルおよび設定情報を提供します。技術員は機器交換及びリカバリ後、筐体起

動確認を行います。必要なバックアップファイルおよび設定情報をいただけない場合、機器交換のみの作業となりリカバリおよび筐体起動確認は行いません。

(1)-5 故障機器の引取回収

技術員は交換作業後、故障機器を回収します。なお、契約者の事情により故障機器の引取が交換作業日中にできない場合は、契約者は5日以内にNWが指定する場所へ契約者の送料負担で返却するものとします。

(2) 導入後技術サポート

(2)-1 お問合せ受付

契約者は問合せ内容を、メールでサポート窓口へ送信します。

契約者はご契約番号、使用している対象機器のシリアル番号、事象、再現方法などをできるだけ詳しく記入します。

(2)-2 対応内容

サポートの内容は以下の通りとします。

- ・導入後のCitrix SD-WAN について、運用時の製品仕様に関する技術的なQ&A対応
- ・障害についての切り分け、回避策、対応策等の助言
- ・操作、設定方法に関する技術上の助言(構築中の支援については除く)
- ・コンサルティング、システム構築、コンフィグ作成、サポート対象外製品が関係するトラブルの解決や検証を必要とするお問合せ、及び開発に係わるお問合せはサポート対象外とし、回答は行わないものとします。
- ・製造元のサポートが終了したソフトウェアに関する問い合わせの回答は、行わないものとします。
- ・Citrix社が公開している情報提供範囲内とします。
- ・製品のバグの修正に関して保証するものではありません。

(2)-3 インシデントIDの発行

NWから対応時間内に契約者へインシデントIDを通知し、調査、回答を開始します。

お問合せに対する回答は、当日中に行うことを原則としますが、即時に回答し得ない場合もあり、契約者はこれを承諾するものとします。

(2)-4 インシデントの継続またはクローズ

サポートのクローズについては、契約者の了承を以ってクローズとします。また、NW サポート要員からの回答後14日経過しても契約者からの連絡がない場合、当該インシデントはクローズされるものとします。ただし、契約者の正当な理由により、連絡が遅れた場合に関しては、再度インシデントをオープンして、再開するものとします。

(3) Citrix SD-WAN ソフトウェアの提供(SA)

契約者は最新版のソフトウェアをCitrix社専用サイトから入手することができます。

(4) Citrix製品サポートサイトの提供(ドキュメント、技術ナレッジ情報等)

契約者はNW所定の契約者専用サイトから技術情報等を入手することができます。

▼ネットワークCitrix SD-WANオンサイトサポート(24時間365日対応)

【対応範囲】

(1) 通常営業時間内でのオンサイトサポート作業

- 障害時筐体交換

筐体交換に伴う 設定リカバリ

※バックアップデータのご提供が前提です。Virtual WANサービスの設定を復元します。

※筐体個別の設定やMCNの設定は復元されません。お客様による対応をお願いします。

※Management\_ipの設定および、ライセンスファイルの投入は弊社技術員が実施します。

ただし、ライセンスファイルの発行に必要な情報をご提供いただけない場合、筐体交換時は” Grace license”(45日有効)が投入された状態での設置となります。

改めて、お客様によるライセンスファイルの再発行および投入をお願いします。

(2) Citrix SD-WAN 導入後技術サポート インシデント制 (ご契約番号ごとに年間5インシデント)

(3) Citrix SD-WAN ソフトウェアの提供(SA)

(4) Citrix製品サポートサイトの提供(ドキュメント、技術ナレッジ情報等)

【お問合せ方法】

メールもしくは電話(専用フリーダイヤル)

【サポート受付および対応時間帯】

24時間365日

但し、導入後技術サポートの対応時間は 祝日、年末年始、アセンテックが定める休業日を除く月曜日～金曜日の9:00～12:30 及び 13:30～17:00 となります。(平日対応の対応時間と同じ)

【実施方法】

(1) 故障機器交換(オンサイトサポート)

(1)-1 障害受付

対象機器に障害が発生し機器交換が必要な場合、契約者はメールもしくは電話で、サポート窓口へ連絡します。

契約者は所定の作業依頼書に必要事項を記入し、メールに添付して機器障害の修理・交換依頼をサポート窓口宛に送信します。

(1)-2 障害切り分け、診断

NWサポート担当は、契約者より障害復旧の作業依頼を受け付けし、所定の対応時間内で発生した障害が、機器の問題かどうか障害

原因の切り分け診断を行います。

(1)-3 対象機器の交換

障害原因が機器の故障と特定され、オンサイト作業に必要な情報が揃った時点から4時間を目標に、NWサポート担当は、設置場所に技術員の派遣と交換用機器の配送を行い、故障機器の交換と設定作業を行います。但し、一部地域、離島、または障害告知の時間によっては、目標時間内または受付当日中の技術員の派遣、交換機器の発送ができないことがあることを契約者は了承するものとします。また、悪天候・交通事情などのやむを得ない理由により到着遅延が生じた場合でもNWは一切の責任を負わないものとします。

(1)-4 代替品の設定リカバリ、筐体起動確認

契約者は、技術員に機器設定に必要なバックアップファイルおよび設定情報を提供します。技術員は機器交換及びリカバリ後、筐体起動確認を行います。必要なバックアップファイルおよび設定情報をいただけない場合、機器交換のみの作業となりリカバリおよび筐体起動確認は行いません。

(1)-5 故障機器の引取回収

技術員は交換作業後、故障機器を回収します。なお、契約者の事情により故障機器の引取が交換作業日中にできない場合は、契約者は5日以内にNWが指定する場所へ契約者の送料負担で返却するものとします。

(2) 導入後技術サポート

(2)-1 お問合せ受付

契約者は問合せ内容を、メールでサポート窓口へ送信します。

契約者はご契約番号、使用している対象機器のシリアル番号、事象、再現方法などをできるだけ詳しく記入します。

(2)-2 対応内容

サポートの内容は以下の通りとします。

- ・導入後のCitrix SD-WAN について、運用時の製品仕様に関する技術的なQ&A対応
- ・障害についての切り分け、回避策、対応策等の助言
- ・操作、設定方法に関する技術上の助言(構築中の支援については除く)
- ・コンサルティング、システム構築、コンフィグ作成、サポート対象外製品が関係するトラブルの解決や検証を必要とするお問合せ、及び開発に係わるお問合せはサポート対象外とし、回答は行わないものとします。
- ・製造元のサポートが終了したソフトウェアに関する問い合わせの回答は、行わないものとします。
- ・Citrix社が公開している情報提供範囲内とします。
- ・製品のバグの修正に関して保証するものではありません。

(2)-3 インシデントIDの発行

NWから対応時間内に契約者へインシデントIDを通知し、調査、回答を開始します。

お問合せに対する回答は、当日中に行うことを原則としますが、即時に回答し得ない場合もあり、契約者はこれを承諾するものとします。

(2)-4 インシデントの継続またはクローズ

サポートのクローズについては、契約者の了承を以ってクローズとします。また、NW サポート要員からの回答後14日経過後も契約者からの連絡がない場合、当該インシデントはクローズされるものとします。ただし、契約者の正当な理由により、連絡が遅れた場合に関しては、再度インシデントをオープンして、再開するものとします。

(3) Citrix SD-WAN ソフトウェアの提供(SA)

契約者は最新版のソフトウェアをCitrix社専用サイトから入手することができます。

(4) Citrix製品サポートサイトの提供(ドキュメント、技術ナレッジ情報等)

契約者はNW所定の契約者専用サイトから技術情報等を入手することができます。

### ▼ネットワークCitrix SD-WAN導入後技術サポート年間5インシデント

ネットワークCitrix SD-WANオンサイトサポート(平日対応)、ネットワークCitrix SD-WANオンサイトサポート(24時間365日対応)に付属している「導入後技術サポート(ご契約番号ごとに年間5インシデント)」のインシデントを契約有効期間内に消費してしまった場合、インシデントを追加購入してご利用できるテクニカルサポートです。

追加インシデントの有効期間は、契約有効期間の最終日までとなり、次年度繰越はできません。

#### 〔お問合せ方法〕

メールもしくは電話(専用フリーダイヤル)

#### 〔サポート受付および対応時間帯〕

月曜日～金曜日 9:00～12:30 及び 13:30～17:00

(祝日、年末年始、アセンテックが定める休業日を除く)

当日対応については平日15:00までの受付分は当日対応とし、15:00以降の受付分は翌営業日の対応とします。

#### 〔実施方法〕

(1) 導入後技術サポート

(1)-1 お問合せ受付

契約者はお問合せ内容を、メールでサポート窓口へ送信します。

契約者はご契約番号、使用している対象機器のシリアル番号、事象、再現方法などをできるだけ詳しく記入します。

(1)-2 対応内容

サポートの内容は以下の通りとします。

- ・導入後のCitrix SD-WAN について、運用時の製品仕様に関する技術的なQ&A対応
- ・障害についての切り分け、回避策、対応策等の助言
- ・操作、設定方法に関する技術上の助言(構築中の支援については除く)
- ・コンサルティング、システム構築、コンフィグ作成、サポート対象外製品が関係するトラブルの解決や検証を必要とするお問合せ、及び開発に係わるお問合せはサポート対象外とし、回答は行わないものとします。
- ・製造元のサポートが終了したソフトウェアに関する問い合わせの回答は、行わないものとします。
- ・Citrix社が公開している情報提供範囲内とします。
- ・製品のバグの修正に関して保証するものではありません。

(1)-3 インシデントIDの発行

NWから対応時間内に契約者へインシデントIDを通知し、調査、回答を開始します。

お問合せに対する回答は、当日中に行うことを原則としますが、即時に回答し得ない場合もあり、契約者はこれを承諾するものとします。

(1)-4 インシデントの継続またはクローズ

サポートのクローズについては、契約者の了承を以ってクローズとします。また、NW サポート要員からの回答後14日経過しても

契約者からの連絡がない場合、当該インシデントはクローズされるものとします。ただし、契約者の正当な理由により、連絡が遅れた場合に関しては、再度インシデントをオープンして、再開するものとします。

(2) Citrix SD-WAN ソフトウェアの提供(SA)

契約者は最新版のソフトウェアを Citrix 社専用サイトから入手することができます。

(3) Citrix 製品サポートサイトの提供(ドキュメント、技術ナレッジ情報等)

契約者はNW所定の契約者専用サイトから技術情報等を入手することができます。

2019年8月7日  
株式会社ネットワーク