

TD SYNnex 株式会社

Barracuda Networks 製品サポート仕様書

(ハードウェア製品版)

この仕様書は、Barracuda Networks 製品の製品サポートの内容および条件について定めるものです。

Barracuda Networks 製品エネルギー充填サービス概要

エネルギー充填サービスは、機器稼働中は契約が必須の保守サービスとなり、サービスには以下内容が含まれています。

※ 保守サービス期間は連続した期間で契約いただく必要があります。また、継続を含めた保守サービス期間は、保守サービス開始日より5年間となり、原則として5年間を超えて保守サービスの継続はできません。

1. ソフトウェアの更新および利用権

(1) ファームウェアの更新

新機能追加および不具合修正

(2) 定義ファイルの更新

定義ファイルの自動または手動更新（製品により更新可能な定義ファイルは異なります）

(3) ベータファームウェアの評価

ベータファームウェアをダウンロードして、評価することが可能

※ 製品の一部によっては、エネルギー充填サービスの失効により、製品機能の一部が停止します。

なお、エネルギー充填サービスが失効することにより生じたいかなる損失についても、弊社は保証しかねます。

※ ソフトウェアの更新は、インターネット経由で行われるため、機器をインターネットに接続可能な状態にする必要があります。

2. テクニカルサポート

(1) サービス内容

① 受付業務

代理店様、エンドユーザ様（以下「お客様」といいます）からのメールによる、サービス対象の使用方法等の技術的なお問合せに対し受付を行います。

② Q&A、テクニカルサポート

「①」のお問合せに対し、回答およびテクニカルサポートを行います。

③ エスカレーション対応

必要によりメーカーへのエスカレーションを行い、その内容を回答します。

④ センドバックサービス

ハードウェア故障時の先出しSENDバックによる機器交換

※ オンサイト保守サービス（別紙 - 1）は任意の有償オプションサービスとなります。

(2) サービス対象

本サービスの対象製品は、日本国内で購入した Barracuda Networks 社の製品のうち、メーカー有償サービス（エネルギー充填サービス、インスタントリプレース等）に加入している製品に限ります。

※ 24時間365日対応の場合、Barracuda 24/7 Onsite Support Subscription への加入が必要です。

(3) サービス時間帯

本サービスのサービス時間帯は、原則として以下の通りです。

受付業務、Q&A、テクニカルサポート、エスカレーション対応

月曜日～金曜日 9:00～17:00

（国民の祝日に関する法律に定める休日、年末年始 12/29～翌年 1/4 および弊社規定休日を除く）

(4) 受付の際に必要な情報

お問合せの際、以下の情報が必要となります。

- ① お客様の企業名
- ② 対象機器シリアル番号
- ③ 対象機器モデル名
- ④ ファームウェアバージョン

※ メールでお問合せの場合も、メール本文への記載が必要です。

(5) お問合せに対する回答の完了

以下の場合においては、お問合せの回答が完了したものとします。

- ① 障害が復旧し、不具合の箇所が特定できた場合
- ② あるソフトウェアのバージョンで障害が発生したものの、別のバージョンでその障害が回避される場合
- ③ お客様から回答完了の合意があった場合

(6) サービスの適用除外

次の事項への対応は、本サービスの内容には含まれません。

- ① 障害の原因分析
- ② お客様固有の環境の再現検証
- ③ ログ復旧

- ④ バージョンアップ作業およびインストール作業
- ⑤ サービス対象製品以外の内容に関する対応
- ⑥ 障害が発生した製品における導入先システムからの切り離し作業、ソフトウェアのアンインストール・再インストール、代替品のシステムへの設置復旧作業、代替品設置後の動作確認作業、設定情報（コンフィグ）およびシグネチャ等のデータインポート作業

(7) サービス提供の条件等

本サービスの提供条件等は、以下の通りです。

- ① 本サービスの回答内容については、サービス対象のメーカーから提供される範囲内に限ります。
- ② お問合せの回答に要する日付は、3日以内を目標とします。
ただし、お問合せの内容がサービス対象の不具合と思われる場合は、状況調査およびお客様へのヒヤリングを行うため回答に日数を要する場合があります。
- ③ 本サービスの提供により特定の使用目的を満たすこと、およびサービスの結果を保証するものではありません。
- ④ リモートサポートによるトラブルシューティング
リモートサポートが行えない場合には、テクニカルサポートの実施項目が制限され原因特定に至らない場合があります。

注意：

2019年4月1日以降に新規にご購入頂く Message Archiver では、テクニカルサポートの提供にあたり、機器がインターネットに接続され、リモートサポートおよびメーカーセントラルサーバからのソフトウェア更新が可能であることが必須となります。

※ サポート対象のファームウェアバージョンのみ、技術的なサポートを行います。

※ 詳細につきましては、メーカーホームページ内のサポートページ (<https://www.barracuda.co.jp/support>) をご参照ください。

Barracuda Networks 製品インスタントリプレース概要

インスタントリプレースは、機器稼働中はエネルギー充填サービスとセットで契約が必須のサービスとなり、サービスには以下内容が含まれています。

- ※ 保守サービス期間は連続した期間で契約いただく必要があります。また、継続を含めた保守サービス期間は、保守サービス開始日より5年間となり、原則として5年間を超えて保守サービスの継続はできません。
- ※ オンサイト保守サービス（別紙 - 1）は任意の有償オプションサービスとなります。

1. ハードウェア故障時の先出しセンドバックによる機器交換

- (1) メーカーが、ハードウェア障害かどうかの診断を実施します。
- (2) リモートサポートによる診断が必要な場合があります。
- (3) 原則として、メーカーがハードウェア障害と認定した日のメーカー翌営業日に交換機（または部品）を発送します。
故障機（または部品）は、弊社よりお知らせする所定のメーカー窓口までご返却ください。（送料はお客様にてご負担となります。）
- (4) 部品交換対応について
ハードディスクや電源ユニット等、部品交換が可能なモデルで、部品交換により故障を修復できる場合には、部品交換にて対応させていただきます。
ただし、新規購入頂いた機器で、着荷後 30 日以内に部品故障が発生した場合、初期不良と見なし、ご要望に応じて機器本体の交換対応も実施します。

【先出しセンドバックによる機器交換に関する諸注意】

- ※ お客様の過失により、機器の故障を招いた場合には、サービス適応外となり有償での交換となります。
- ※ 機器個別の設定情報ならびに保存データのバックアップおよび復旧作業は、サービス範囲に含まれていません。但し、Barracuda Backup については、バックアップデータがクラウドストレージもしくは他機器にレプリケーションされている場合のみ、ご要望に応じて交換機へのデータ復旧作業をメーカーにて実施することが可能です。
- ※ 機器本体の交換において、交換機は、使用されていた故障機よりも、新しいハードウェア構成/ファームウェアでのご提供となる場合がございます。

Barracuda Networks 製品エネルギー充填サービス/インスタントリプレースの有効期限および更新について

(1) エネルギー充填サービス/インスタントリプレースの開始日について

物理アプライアンスではメーカーからの出荷日（出荷手続き日）が開始日となり、その時点から有効となります。
仮想アプライアンス（Vx）およびパブリッククラウド製品では、メールでの納品日（ライセンス発行日）が開始日となります。

(2) ご利用機器での有効期限の確認方法

製品の Web 管理画面（ダッシュボード画面）より、エネルギー充填サービス/インスタントリプレースの有効期限が確認可能です。

(3) 有効期限の更新について

更新の手続きについては、製品購入の販売代理店までお問合わせください。有効期限切れとなる前にお手続きをお願い致します。

(4) 有効期限経過後に更新手続きを行う場合

エネルギー充填サービス（ライセンス）/インスタントリプレース費用をお支払い頂くことで更新ができますが、更新契約開始日は、前回の有効期限日となります。また、有効期限日から 3 ヶ月間以上経過後に更新する場合には、通常の 1.5 倍の費用をお支払い頂く場合がございます。

別紙 - 1

Barracuda Networks 製品オンサイト保守サービスについて (有償オプションサービス)

オンサイト保守サービスは、機器稼働中はエネルギー充填サービス及びインスタントリブレースとセットで契約が必要な任意の有償オプションサービスとなり、サービスには以下内容が含まれています。

1. サービスメニュー

- (1) 月曜～金曜 9:00～17:00 のオンサイト保守
(国民の祝日に関する法律に定める休日、年末年始 12/29～翌年 1/4)
- (2) 24 時間 365 日のオンサイト保守

2. サービス内容

- (1) 保守契約内容に基づく、現地保守作業の実施
- (2) 良品機器との交換作業実施
- (3) 交換後の復旧確認実施
- (4) 作業結果のご報告

※ サービス内容の詳細については、「Barracuda Networks 製品オンサイト保守サービス条項」をご参照ください。

※ 上記各サービス内容は、都合により変更される場合があります。予めご了承ください。