

## Juniper パートナーマネージドサービス利用規約

本利用規約(以下「本規約」といいます。)は、ダイワボウ情報システム株式会社(以下「DIS」といいます。)の提供する「Juniper パートナーマネージドサービス」(以下「本サービス」といいます。)の利用条件を定めるものです。本サービスをご利用になる方は、本規約に同意する前に、必ず全文お読み下さいますようお願いいたします。

販売店は、DIS の指定する方法で本サービスを購入し、利用申込を行う際、本規約のすべての条件に同意のうえ申し込みをしてください。本規約の条件に同意いただけない場合には、利用申込を中止してください。

### 第1条 定義

1. 「本サービス」とは、ジュニパーネットワークス株式会社(以下「Juniper」といいます。)の製品(以下「Juniper 製品」といいます。)のうち、DIS が定める「アクセスポイント(MistAP シリーズ)」「ファイアウォール(SRX シリーズ)」「スイッチ(EX シリーズ)」に対する問い合わせ窓口の提供および、運用管理を DIS が代行するサービスを意味します。サービスの仕様等の詳細は DIS が別途提示する「サービスメニュー」にて定めるものとし、販売店は「サービスメニュー」に記載される内容に従い、本サービスを利用するものとします。
2. 「お客様」とは、「iKAZUCHI(雷)」を利用して販売店が発注した本サービスを、販売店より購入し利用する個人または法人を意味します。
3. 「販売店」とは、DIS へ「iKAZUCHI(雷)」を利用して「本サービス」を発注し、お客様に販売する法人を意味します。
4. 「iKAZUCHI(雷)」とは、DIS が取り扱うソフトウェア(ライセンス商品を含む)、SaaS 商品等サービス型商品の内、DIS が指定する商品を WEB サイト(<https://rs.ikazuchi.biz>)にて発注できるサービスならびに付随するサービスを意味します。
5. 「サービスメニュー」とは、DIS が本サービスの仕様、運用ルールおよび使用方法の詳細を定めるドキュメントを意味します。DIS は本サービスの仕様変更に伴い、サービスメニューの内容を変更することができるものとします。
6. 「ドキュメンテーション」とは、印刷または電子的なフォームによって DIS が作成し、販売店に提供するマニュアルを意味します。
7. Juniper 製品とは Juniper が開発・製造・販売するネットワーク機器および関連ソフトウェア製品を指します。これには、アクセスポイント、ファイアウォール、スイッチおよびこれらに付随するソフトウェアやファームウェアが含まれます。
8. 「Mist Cloud」とは、お客様が導入した Juniper 製品の設定および管理を行う際に利用する、Juniper が提供するクラウド管理プラットフォームを意味します。
9. 「Mist アカウント」とは、お客様が導入した Juniper 製品を管理する Mist Cloud へ接

続するためのアカウントを意味します。

10. 「Juniper Networks Mist 製品保守サポートサービス」とは、DIS が定める MistAP シリーズの利用期間中に発生した故障と問い合わせに関して、DIS が提供する保守とサポートです。

<https://www.idaten.ne.jp/portal/page/out/mss/juniper/support.html>

11. 「DIS ジュニパーネットワークス 保守サービス」とは、DIS が定める SRX シリーズおよび EX シリーズの利用期間中に発生した故障と問い合わせに関して、DIS が提供する保守とサポートです。

[https://www.idaten.ne.jp/portal/page/out/mss/juniper/dis\\_originalservice.html](https://www.idaten.ne.jp/portal/page/out/mss/juniper/dis_originalservice.html)

12. 「DIS サポートポータル」とは販売店の問合せの受付を行う Web 型の問合せシステムを意味します。

## 第2条 業務の委託

1. 販売店は運用・管理等を行う本サービス業務を委託し、DIS はこれを受託します。
2. 本業務の委託にあたり、販売店の責任で DIS に対して Mist アカウントの ID、パスワード等、本サービスを利用するのに必要となる情報（以下「Mist アカウント情報」といいます。）を DIS に貸与のうえ、本サービスを DIS が利用するのに必要となる運用・管理等を実施するものとします。
3. DIS の責任以外で Mist アカウント情報が漏洩した場合、DIS は一切の責任を負いません。

## 第3条 契約

1. 販売店が利用申込した本サービスは、販売店と DIS との間で本規約記載の条件に従い契約が成立した場合、DIS はお客様に対して導入されている Juniper 製品の運用・管理サービスを提供します。
2. 本サービスは、Juniper と MSP 契約を締結し、お客様にサポートサービスを提供する販売店向けのサービスとします。購入時には販売対象の事前確認を必須とします。
3. 本サービスは、販売店が指定する方法で本サービスを利用申込し、販売店が利用申込時に記載したメールアドレスへ DIS がサービス開始の通知を行った時点で契約が成立するものとします。ただし、Juniper 製品の提供状況や初期不良、その他不具合発生時、設定作業日程によってサービス開始日が遅れる場合があります。
4. 本サービスは Juniper 製品のサブスクリプションが有効期間内であることを前提とします。
5. 本サービスは Juniper 製品が「Juniper Networks Mist 製品保守サポートサービス」もしくは「DIS ジュニパーネットワークス 保守サービス」の有効期間内であることを前提とします。

6. 本サービスは DIS から購入した指定の Juniper 製品のみを対象とします。
7. 本サービスの提供を受ける為には所有する Juniper 製品と同数の契約するものとします。
8. 本サービスの提供に関する DIS の義務は、本条 1 項記載の内容に関する合理的な努力を行うことに限られるものとします。なお、DIS は次の各号のいずれかに該当する事項がある場合には、利用申込を承諾しない場合があります。また、本サービスの契約が成立後であっても、次の各号のいずれかに該当する事実が判明した場合には、ただちに本サービスを解除することができるものとします。
  - (1) 本サービスの申込に虚偽の事項を記載したことが判明した場合
  - (2) 販売店が、本サービスの利用料金の支払いを現に怠り、または怠るおそれがあると DIS が判断した場合
  - (3) 本サービスに関わらず DIS が提供する全サービスにおいて、過去に不正利用などにより契約の解除、またはサービスを停止されていることが判明した場合
  - (4) Juniper 製品のサブスクリプションが有効期間内でない場合
  - (5) 「Juniper Networks Mist 製品保守サポートサービス」もしくは「DIS ジュニパー ネットワークス 保守サービス」に加入していない場合
  - (6) 事由の如何にかかわらず、Juniper が Juniper 製品の利用を承諾しない場合
  - (7) その他本サービスの契約を締結し継続することが、技術上または DIS の業務の遂行上著しい支障があると DIS が判断した場合
9. 販売店が管理対象の追加を希望する場合は、DIS が指定する方法で追加申込し、DIS が対象追加に関するサービス開始の通知を行った時点で追加申込の契約が成立するものとします。なお、DIS は本条第 8 項各号のいずれかに該当する事情がある場合には、追加申込を承諾しない場合があります。
10. 販売店は、申込時に届け出ていただいたお客様連絡先（氏名、名称、住所もしくは居所、連絡先の電話番号もしくはメールアドレスをいいます。以下同じとします。）に変更があったときは、そのことを速やかに DIS に DIS 所定の方法により届け出ていただきます。
11. DIS は、前項の届出があったときは、その変更のあった事実を証明する書類の提示を求めることがあります。
12. 販売店は、本条 10 項の届出を怠ったことにより、DIS が従前のお客様連絡先に宛てて書面等を送付したときは、その書面等が不到達であっても、通常その到達すべきときにお客様が通知内容を了知したものととして扱うことに同意していただきます。
13. 販売店が事実と反する届出を行ったことにより、DIS が届出のあったお客様連絡先に宛てて書面等を送付した場合についても、前項と同様とします。
14. 本条 12 項の場合において、DIS は、その書面等の送付に起因して発生した損害について、一切の責任を負わないものとします。
15. DIS は、お客様連絡先が事実と反しているものと判断したときは、本規約の規定により

お客様に通知等を行う必要がある場合であっても、それらの規定にかかわらず、その通知等を省略できるものとします。

#### 第4条 本サービスの地位の承継

1. 相続又は法人の合併もしくは分割により販売店の本サービスの地位の承継があったときは、相続人、合併後存続する法人、合併もしくは分割により設立された法人又は分割により営業を承継する法人は、DIS 所定の書面にこれを証明する書類を添えて、DIS まで届け出ていただきます。
2. 前項の場合に、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうち1人を DIS に対する代表者と定め、これを届け出ていただきます。これを変更したときも同様とします。
3. DIS は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの1人を代表者として取り扱います。
4. 販売店は、第1項の届出を怠った場合には、前条の規定に準じて取り扱うことに同意していただきます。

#### 第5条 利用料金

1. 本サービスの契約が成立した場合、販売店は DIS が提示する料金とその支払条件に従い本サービスの利用料金全額を支払うものとします。
2. 単年契約はサービス開始月の翌月1日から1年間を利用期間とします。
3. 複数年契約はサービス開始月の翌月1日から規定年数を利用期間とします。
4. 単年契約、複数年契約ともにサービス開始初月は無償となります。
5. Juniper 製品の提供状況や初期不良、その他不具合発生時、設定作業日程、お客様から DIS に対する Mist アカウント情報の通知日によって導入が遅延する場合は別途サービス開始日を変更する場合があります。
6. サービスメニューに定める作業回数、台数を超える場合は、追加費用にて対応いたします。また、最大実施回数に満たない場合でも本サービス利用料金を申し受けます。
7. 本サービスの利用料金を変更する場合、DIS は事前に販売店へメール送信あるいは書面の郵送を行うこととします。

#### 第6条 著作権等

1. 本サービスおよびドキュメンテーションならびにサービスメニューに関する著作権、ノウハウおよびその他のすべての知的財産権は Juniper および DIS に帰属します。
2. 販売店は、DIS の書面による事前の承諾を得ることなく、本サービスを第三者へ賃貸、質与、販売または譲渡できないものとします。

#### 第7条 保証および責任の限定

1. DIS は、本サービス（ドキュメンテーション、サービスメニューおよび Juniper 製品の自動的なバージョンアップやプログラム修正による不具合、Mist Cloud 機能の不具合、Mist クラウドサービスの不具合、お客様の電子メール未達、ロスト、遅延などを含むがこれに限定されない。本条において以下同様とする。）に関して一切の保証を行わないものとします。また、DIS は、本サービスがお客様の特定の目的に適合することを保証するものではなく、事故および誤用等に起因するお客様の損害につき一切の補償を行いません。
2. 本サービスに起因して利用者もしくはその他の第三者に生じた結果的損害、付随的損害および逸失利益に関して DIS は一切の責任を負いません。
3. Mist アカウント情報の変更、もしくはお客様連絡先変更の届出がなされない場合またはその内容に不備がある場合、DIS からお客様への通知、郵送およびその他のコンタクトの不達により生じる不利益ならびに損害については、販売店の責任とします。
4. 本サービスの契約が解除、期間の満了またはその他事由によって終了となった場合は、販売店の責任で Mist アカウント情報の削除を実施することとします。Mist アカウント情報が削除されていないことにより発生した事故および誤用等によるお客様の損害に一切の責任を負いません。
5. 本規約のもとで、理由の如何を問わず DIS が販売店またはお客様、その他の第三者に対して負担する責任の総額は、お客様が損害を生じる直前の 3 ヶ月間に本規約のもとでお客様が実際に支払われた対価の 100%を上限とします。

#### 第 8 条 守秘義務

1. 販売店は、（１）本規約記載の内容、および（２）本規約および本サービスの利用に関連して知り得た情報（本サービスに関連する電話番号、ファックス番号、メールアドレス、ドキュメンテーションならびにコンピュータネットワークを介して提供される情報内容を含みます）につき、DIS の書面による承諾を得ることなく第三者に開示、漏洩しないものとし、かつ、本規約における義務の履行または権利の行使に必要な場合を除き方法を問わず利用しないものとします。ただし、国家機関の命令による開示等正当なる事由に基づき開示する場合はこの限りではありませんが、その場合は DIS に対して速やかに事前の通知を行うものとします。
2. 前項に関わらず、以下各号に定める事項については前項の適用を受けないものとします。
  - （１）開示を受けた時に既に公知である情報
  - （２）開示を受けた後、自己の責によらず公知となった情報
  - （３）開示を受ける前から、自己が適法に保有している情報
  - （４）第三者から、守秘義務を負わず適法に入手した情報
  - （５）DIS の機密情報を使用または参照することなく独自に開発した情報
3. 前各項の規定は、本サービス利用の契約が解除、期間満了またはその他の事由によって終了したときであってもなおその効力を有するものとします。

## 第9条 監査権

DIS は、販売店による本規約の遵守を確認する目的で、事前通知のうえ、DIS の負担により販売店に対して監査を行う権利を有するものとします。

## 第10条 提供中止

1. DIS は、以下の場合、販売店へ事前の通知を行うことなく本サービスの提供を中止することがあります。
  - (1) システムの保守を定期的にもしくは緊急にて行うとき
  - (2) インターネットを含むネットワークの障害、火災もしくは停電等の不可抗力、または、第三者による妨害等によりシステムの運用が困難になったとき
  - (3) 天災またはこれに類する事由により、システムの運用ができなくなったとき
  - (4) 販売店からの本サービス利用料金の支払いが滞ったとき
  - (5) お客様の所在が不明であるとき
  - (6) 上記以外の緊急事態により、DIS がシステムを停止する必要があると判断するとき
  - (7) Juniper の意向にて、契約した Juniper 製品のハードウェアサポート期間が終了したとき
2. DIS は前項に基づく本サービスの提供の中止によって生じた販売店および第三者の損害につき、一切の責任を負いません。

## 第11条 解約

1. 契約期間は1年、3年、5年のいずれかとなり、本サービス期間中の解約はできません。
2. 契約期間終了日をもって本サービスの利用契約は終了するものとします。
3. DIS は事由の如何を問わず、DIS が受け取り済みの本サービスの利用料金は販売店に返金することはないものとします。
4. 販売店が一度契約を終了した後に再契約を行う際は、契約期間終了日翌日からサービス開始日までの期間を遡って契約を行う必要があります。
5. 販売店もしくはお客様都合により本サービスを更新されない場合は自動解約となります。

## 第12条 契約の解除

1. 販売店が本規約に違反した場合、販売店は、本規約に基づく本サービス利用料金その他の債務の全てについて、当然に期限の利益を失い、DIS に対して直ちにその料金その他の債務を弁済しなければならないものとします。かつ、DIS は販売店への通知をすることなく、本サービスの利用契約を解除することができるものとします。その場合、本

サービスは規約違反の状態の発生と同時に終了するものとします。

2. 前項に定める他、販売店が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロもしくは特殊知能暴力団等その他これらに準じる者（以下、「暴力団等」といいます）に該当する、または次の各号のいずれかに該当することが判明した場合、販売店は、本規約に基づく本サービスの利用料金その他の債務の全てについて、当然に期限の利益を失い、DIS は販売店への通知をすることなく、本サービスの利用契約を解除することができるものとします。その場合、本サービスの利用契約は同時に終了するものとします。
  - （1）暴力団等が経営を支配しているまたは経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
  - （2）自己もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団等を利用していると認められる関係を有すること
  - （3）暴力団等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
  - （4）役員または経営に実質的に関与している者が、暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
3. 販売店が次の各号のいずれかに該当することが判明した場合、DIS から販売店への通知をすることなく、販売店は、本規約に基づく本サービス利用料金その他の債務の全てについて、当然に期限の利益を失い、DIS に対して直ちにその料金その他の債務を弁済しなければならないものとします。かつ、DIS は販売店への通知をすることなく、本サービスの利用契約を解除することができるものとします。その場合、本サービスの利用契約は規約違反の状態の発生と同時に終了するものとします。
  - （1）DIS への申告、届出内容に虚偽があった場合
  - （2）販売店がその負担すべき債務の全部又は一部について不完全履行もしくは履行遅滞に陥ったとき。
  - （3）第10条の規定により本サービスを停止された販売店が、その原因たる事実を解消しない場合
  - （4）販売店が、破産法、民事再生法又は会社更生法の適用の申立、その他これらに類する事由が生じたと知った場合
  - （5）販売店の所在が不明であるとき
  - （6）本規約に違反した場合
  - （7）事由の如何を問わず、DIS が本サービスの提供を取りやめた場合
  - （8）その他、販売店として不適切と DIS が判断した場合
4. DIS は契約期間中であっても、販売店に対する1ヶ月前の通知により本サービスの一部または全部を終了させることができるものとします。

5. 前各項にかかわらず、DIS は DIS の都合により販売店に対する本サービスを終了することがあり、DIS が本サービスを終了した場合、DIS は販売店に対する本サービスを提供する義務を負わず、終了および終了の連絡遅延により販売店に生じた損害についてもその責任を負わないものとします。なお、終了時は DIS が配信する Web ページによりご案内いたします。

### 第13条 更新

1. 本サービスは手動更新となり、更新可能な期間は1年となります。
2. 単年契約、複数年契約ともに販売店は DIS 所定の方法により、契約期間終了日の20日前までに本サービスの変更を申し入れることができます。この場合、単年契約、複数年契約ともに翌月1日に契約内容の変更を反映します。  
ただし Juniper 製品の提供状況や初期不良、その他不具合発生時、設定作業日程によって導入が遅延する場合は別途サービス開始日を変更する場合があります。

### 第14条 契約変更

1. 単年契約、複数年契約の場合、販売店は DIS 所定の方法により月内契約変更を申し入れることができます。DIS は月内契約変更申込受領後10営業日後を目安に契約内容の変更を反映します。ただし、Juniper 製品の提供状況や初期不良発生時、設定作業日程によって導入が遅延する場合は別途サービス開始日を変更する場合があります。
2. 単年契約、複数年契約で月内契約変更を行った場合、追加契約分のサービス開始初月は無償となり、契約期間は既に締結済みの契約期間終了日までとします。

### 第15条 再委託

DIS は、本サポートの実施をその裁量により第三者に再委託できるものとします。DIS は、再委託先に対し、本規約に基づく DIS の義務を遵守させるものとします。

### 第16条 個人情報の取り扱いについて

1. 販売店は、DIS がお客様に関する以下の個人情報（変更後の情報を含みます。以下、「個人情報」といいます。）につき必要な保護措置を講じたうえで収集、利用し、同社が定める相当な期間保有することに同意します。
  - （1）氏名、会社名、住所、電話番号、メールアドレス等、販売店が第3条1項または2項に基づき届け出た事項
  - （2）Mist アカウント情報（Mist Cloud に接続するための ID、パスワードを含みます）および Mist Cloud で取得できる IP アドレス、利用アプリケーション等ネットワーク接続端末情報
  - （3）購入サービス、ユーザー登録日、契約の更新状況等、お客様と DIS との本サービス



スの契約にかかわる事項

(4) 販売店から提出された問い合わせ内容等

2. 販売店は DIS が、以下の目的のために個人情報を利用することに同意します。
  - (1) 販売店との売買契約、保守契約および業務委託契約などの各種契約の履行のため
  - (2) DIS の取扱商品または DIS が提供するサポート、サービスの品質向上のため
  - (3) DIS が主催するセミナー、DIS の取扱商品、DIS が提供するサポート、サービスまたは情報技術に関するご案内をお客様へ送付するため
  - (4) 販売店へ販売した取扱商品のサポート、メンテナンスを実施させて頂くため
  - (5) 販売店へ新たな取扱商品や各種キャンペーンのご案内を送付するため
3. 販売店は、DIS が前項の各行為を実施するにあたり、同社の子会社および関連会社、販売店ならびに代行業者に対して本条第 1 項所定の個人情報を提供、もしくは、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託する場合があることに同意します。尚、当該個人情報を同社の子会社および関連会社、販売店ならびに代行業者に対して提供、もしくは、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託する場合には、適切な安全管理措置を講じた上で、電子メール、記憶媒体などの送付により行います。
4. 販売店は、DIS に対し、自己に関する客観的な事実に基づく個人情報に限り、開示するよう請求することができるものとします。なお、開示請求にあたっては、別途 DIS が定める手続が必要となります。開示請求により万一個人情報の内容が不正確または誤りであることが判明した場合、DIS は速やかに当該個人情報の訂正もしくは一部削除に応じるものとします。
5. 前項にかかわらず、以下のいずれかに該当する情報については、DIS は開示の義務を負わないものとします。
  - (1) DIS または第三者の営業秘密またはノウハウに属する情報
  - (2) 保有期間を経過し、現に DIS が利用していない情報
  - (3) 個人に対する評価、分類、区分に関する情報
  - (4) DIS 内部の業務に基づき記録される情報であって、これが開示されると業務の適正な実施に著しい支障をきたす恐れがあると同社が判断した情報
6. 販売店は、DIS が本条 2 項に記載される目的のために個人情報を利用することにつき停止および第三者への提供の停止の申し出を行うことができるものとし（但し、法令等に定めがある場合を除く）、同社は当該申し出を受けた場合利用停止の措置を講じるものとします。ただし、サポートサービスの提供または更新案内等、業務上必要な通知に同封または併記される製品案内、通知等についてはこの限りではありません。
7. 販売店は、本サービスの契約が終了するかまたは解除された場合であっても、その理由の如何を問わず本条 1 項に基づきユーザー登録を行った事実に関する個人情報が DIS により一定期間利用されることに同意します。
8. 販売店が本条にご同意いただけない場合、本サービスに関する一部もしくは全部のサー

ビス提供等を受けられない場合があります。

#### 第17条 一般条項

1. 本規約は、本サービスの利用に関し、本サービスの契約の締結以前にお客様とDISとの間になされたすべての取り決めに優先して適用されます。
2. DISは本規約につき、WEBサイト  
(<https://www.idaten.ne.jp/portal/page/out/sdetail.html?sn=D0385>)上のページにおいて同WEBサイトが稼働していない場合を除き、常時掲載するものとします。
3. DISが本規約を変更する場合、効力発生日の30日前までに、本規約を変更する旨、変更後の本規約の内容、効力発生日につき前項のWEBサイト上のページへの掲載その他の方法により販売店に告知するものとし、当該効力発生日をもって、当該変更後の本規約の効力が生じるものとします。
4. 第6条および第8条の各定めは、本規約が解除、期間の満了またはその他事由によって終了したときであってもなおその効力を有するものとします。
5. 本規約は、日本国法に準拠するものとします。本規約に起因する紛争の解決については、大阪地方裁判所が第一審としての専属的管轄権を有するものとします。

【サービスメニュー】

| サービス名                              | 補足   |
|------------------------------------|--|
| Juniper パートナーマネージドサービス (AP) 1 年    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス開始月の翌月 1 日から規定年数を利用期間とします。</li> <li>・ サービス開始初月は無償です。</li> </ul> |
| Juniper パートナーマネージドサービス (AP) 3 年    |  |
| Juniper パートナーマネージドサービス (AP) 5 年    |  |
| Juniper パートナーマネージドサービス (AP) 更新 1 年 |  |
| Juniper パートナーマネージドサービス (AP) 追加 *ヶ月 |  |
| Juniper パートナーマネージドサービス (FW) 1 年版   |  |
| Juniper パートナーマネージドサービス (FW) 3 年版   |  |
| Juniper パートナーマネージドサービス (FW) 5 年版   |  |
| Juniper パートナーマネージドサービス (FW) 更新 1 年 |  |
| Juniper パートナーマネージドサービス (FW) 追加 *ヶ月 |  |
| Juniper パートナーマネージドサービス (SW) 1 年    |  |
| Juniper パートナーマネージドサービス (SW) 3 年    |  |
| Juniper パートナーマネージドサービス (SW) 5 年    |  |
| Juniper パートナーマネージドサービス (SW) 更新 1 年 |  |
| Juniper パートナーマネージドサービス (SW) 追加 *ヶ月 |  |
| ※追加は 1～59 ヶ月                       |  |

## 1. サービス内容

本サービスは、販売店のお客様に対して提供する Juniper 製品の問い合わせ窓口および、運用管理を代行するサービスです。サービスには以下の内容が含まれます。

### (1) サポート窓口

Juniper 製品の不具合等に関するお問い合わせ（DIS サポートポータル・電話）に対し調査の上対応します。また「Juniper Networks Mist 製品保守サポートサービス」および「DIS ジュニパーネットワークス 保守サービス」の窓口、販売店へのエスカレーションを行います。

※お問い合わせは、本サービスの利用に関する技術的事項、および故障に関する内容のみに限定されます。

※本サービスに関するお客様からのお問い合わせに対して、DIS 名を明示し対応します。

※お問い合わせの内容が、お客様が閲覧可能なマニュアルに記載されている内容の場合、マニュアル記載箇所のご案内にて回答とさせていただきます場合があります。

※不具合発生時の障害切り分けについて、本サービスにて Mist Cloud 上の確認を実施します。DIS による現地訪問は対象外となりますので、実機確認や Juniper 製品以外の

お客様環境の切り分けについては、販売店にてご対応をお願いします。

※「Juniper Networks Mist 製品保守サポートサービス 」および「DIS ジュニパーネットワークス 保守サービス 」の窓口へのエスカレーションは、サービスが有効期間中である必要があります。

## (2)死活監視

Mist Cloud からの死活アラート通知先を DIS 窓口を設定頂くことで、アラートを代行受信し、Mist Cloud 接続による一次対応と、対応結果を指定された連絡先へ電話もしくは e メールにて通知します。

※5 分間装置ダウンが継続した場合にアラート送信・対応着手となります。

※死活監視の対象は Mist アクセスポイント製品のみとなります。それ以外の機器、クラウドで提供されるサービス・機能については死活監視の対象外となります。

※既に 5 分以外の監視設定がされている場合は、対象外となります。

## (3)設定変更（最大 10 回（依頼回数）/月まで）

お客様からの依頼をもとに、Mist Cloud から対象となる Mist アクセスポイント製品の設定変更を行います。対象作業は以下の通りになります。

### ① SSID 設定変更作業

- ・ SSID を適用するアクセスポイントの選択（SSID の追加削除）
- ・ SSID スケジューリングの設定（有効時間の設定）
- ・ SSID のパスワードの変更作業

### ② アクセスポイントの設定変更

- ・ アクセスポイントの速度制限の設定
- ・ ジオフェンスの設定
- ・ Wi-Fi 6 の無効化
- ・ データレートの設定

### ③ アクセスリストの登録、変更

- ・ ネットワークのポリシー設定を実施

### ④ 管理サイト接続用のユーザー追加作業

- ・ ダッシュボード管理ユーザーの追加作業を実施

※設定変更の対象は Mist アクセスポイント製品のみとなります。それ以外の機器については設定変更の対象外となります。

## 2. サービス提供時間

|     |                           |                                  |
|-----|---------------------------|----------------------------------|
| (1) | お問い合わせ窓口(電話・DIS サポートポータル) | DIS 営業日の月曜日～金曜日<br>9:00～17:00 ※1 |
| (2) | 死活監視（一次対応） ※2             | DIS 営業日の月曜日～金曜日<br>9:00～17:00    |

※1 国民の祝日および年末年始（12 月 30 日から翌年 1 月 3 日）その他 DIS の定める休日を除くものとします。

DIS サポートポータルは 24 時間 365 日受付、返信は対応時間内となります。

※2 一次対応は、リモートによる不具合要因調査・報告までとなります。

#### 附則

本規約は、2025 年 11 月 1 日から実施します。