

# クラウドサービスの解説 - MIST AI

## 目次

はじめに.....	1
クラウドサービスの解説.....	1
データ保護とセキュリティ.....	2
Juniper Mist AIクラウドのセキュリティ機能概要.....	2
データの安全性.....	3
AIドリブンエンタープライズのプライバシー管理.....	3
エンドユーザーによる選択と制御.....	3
個人情報保護に関するコンプライアンス.....	4
データの所有権.....	4
データロケーション.....	4
データの最小化.....	4
データ保持期間.....	4
データのポータビリティ.....	4
データ対象者の要求-アクセスおよび 消去/削除.....	4
通知と同意.....	4
トラッキング技術.....	4
サイバーインシデント対応チーム (CIRT).....	5
セキュリティテスト.....	5
SLA/パフォーマンス測定.....	5
サポートサービスの利用資格.....	6
サポートサービスの概要.....	6
サポートサービスの特長と成果物.....	6
サポートへのアクセス.....	6
オンラインサポート.....	7
欠陥のあるハードウェア製品の交換.....	8
WiredおよびWAN Assuranceのサポート プロセス.....	10
欠陥のあるハードウェア製品の 交換.....	10
エンドユーザーの責任.....	10
API廃止ポリシー.....	11
法令遵守、輸出要件.....	11
利用可能性.....	11
範囲.....	11
除外事項.....	11
免責事項.....	11

## はじめに

このMist AI Cloudサービスの説明（「CSD」）では、クラウドでホストされているJuniper Mist AI（「Mist AI」）と、およびジュニパーネットワークスがジュニパー製品のエンドユーザー（以下「エンドユーザー」）に直接または認定リセラーを通じてMist AIを提供する際に、Mist AIサブスクリプションの一部として利用ジュニパーケアソフトウェアアドバンテージサービス（以下「サポートサービス」）について説明しています。お客様のMist AIの利用は、本Mist AI説明書および[www.juniper.net/documentation/en\\_US/release-independent/licenses/agreements/eula-generic-en.pdf](http://www.juniper.net/documentation/en_US/release-independent/licenses/agreements/eula-generic-en.pdf)に掲載されている Juniper Master Purchase and License Agreement（またはジュニパーネットワークスとエンドユーザーが署名し、その範囲内でジュニパーネットワークスがサポートおよびメンテナンスサービスを提供する条件を網羅した書面によるマスターサービス契約）（以下「マスター契約」）によって規定されます。大文字の用語のうちCSDに定義されていないものは、基本契約において示される意味を有します。

サポートサービスには、このCSDおよび基本契約の条件が適用されます。

Mist AIに該当する場合、Mist AIソリューションの一部としてジュニパーネットワークスが提供するハードウェアとソフトウェアのすべての購入およびライセンス条項は基本契約の対象となります。

## クラウドサービスの解説

Mist AIは、人工知能、機械学習、データサイエンス技術を組み合わせて、無線アクセス、有線アクセス、SD-WANのドメインでユーザーエクスペリエンスを最適化し、運用を簡素化します。

ジュニパーネットワークスのアクセスポイント、スイッチ、ゲートウェイなど、さまざまなソースからデータを取り込み、ユーザーエクスペリエンスをエンドツーエンドで把握することができます。これらのデバイスはMist AIと連携し、自動イベント相関、根本原因の特定、Self-Driving Network™運用、ネットワークアシュアランス、プロアクティブな異常検出など、クライアントからクラウドまでのユーザーエクスペリエンスを最適化します。

ジュニパーは、次世代カスタマーサポートにもMist AIを活用しています。これは、業界初のAIドリブン仮想ネットワークアシスタント「Marvis」の基盤となる要素で、自然言語による会話型インターフェースを通じて、ITスタッフに幅広いインサイトとガイダンスを提供します。

Mist AIの概要、仕様書や技術資料へのリンクは、[www.juniper.net/jp/ja/products/mist-ai.html](http://www.juniper.net/jp/ja/products/mist-ai.html)でご覧いただけます。

参照されるすべてのジュニパーハードウェアまたはソフトウェアは、個別に購入またはライセンス供与する必要があります。

## データ保護とセキュリティ

このCSDの目的上、「エンドユーザーデータ」とは、エンドユーザーがジュニパーに送信するすべての情報を意味し、エンドユーザーがジュニパーに送信するサードパーティのデータを含む場合があります。「処理済みデータ」とは、エンドユーザーによるジュニパー製品およびサービスの使用に関連するエンドユーザーのデバイスまたはシステムに関する情報およびエンドユーザーの処理済みデータの使用によるネットワーク管理情報または構成データを意味するものとします。

ジュニパーは、エンドユーザーデータのセキュリティ、秘密性、および完全性を保護するための適切な管理上、物理的、および技術的な保護措置を維持するものとします。

エンドユーザーによるMist AIの使用に応じて、処理される可能性のあるデータのカテゴリーは、[www.juniper.net/jp/ja/privacy-policy.html](http://www.juniper.net/jp/ja/privacy-policy.html)にあるジュニパーのプライバシーポリシーと、そこで参照されている補足的な個人情報に記載されているとおりです。それには、エンドユーザーが設定したネットワークデバイスログ（送信元と宛先のIPアドレス、アクセスされたアプリケーション、またはWebサイト）を、管理対象デバイスからのメタデータとしてジュニパーネットワークスが収集および使用することが含まれます。

エンドユーザーのデータ保護は、ジュニパーにとって極めて重要です。Mist AIは、エンドユーザーが常に最新バージョンのソフトウェアを利用できる安心感を提供します。これにより、進化するテクノロジーを使用してエンドユーザーのデータを革新し、保護する能力が強化されます。セキュリティアップデートをユーザ全体にプッシュし、データの取り扱い基準を共通化することで、セキュリティの脅威に迅速に対応することができます。最も重要なことは、Mist AIが、業界標準の認定を受けたTier 1データセンターに配置されていることです。これらのデータセンターは、信頼性の高い設計を備えた最先端の物理的セキュリティおよびサイバーセキュリティを備えています。

## Juniper Mist AIクラウドのセキュリティ機能の概要

- サーバーは、ISO 27001認証を受けたデータセンターでホストされており、複数のアベイラビリティゾーン、および異なるクラウドプロバイダーにまたがっています。
- すべてのサーバーはLinux OSを実行し、ベストプラクティスに従って強化されています。
- サーバーは、Amazon Web Services (AWS) と Google Cloud Platform (GCP) のセキュリティグループでホストされています。外部からアクセスポイント (AP) やAPIと直接通信する必要があるフロントエンドサーバーやターミネーターでは、必要なポートのみを開放します。
- 転送中のデータおよび静止中のデータには、業界標準の暗号化を使用しています（詳細については、「データの安全性」のセクションを参照してください）。
- 開発から商用段階までのWebセキュリティテストは継続的に実施されます。
- クラウド運用へのアクセス管理は、ポリシーとプロセスに従って行われます。
- ジュニパーは、堅牢なキー管理プロセスを採用しています。
- ジュニパーのスイッチ、ゲートウェイ、およびアクセスポイントは、エンドユーザーの施設に配置されます。エンドユーザーはJuniper Mistクラウドを介してそれらを設定および管理します。
- AWSとGCPが提供するセキュリティの詳細については、AWSとGCPのセキュリティWebサイトをご覧ください。

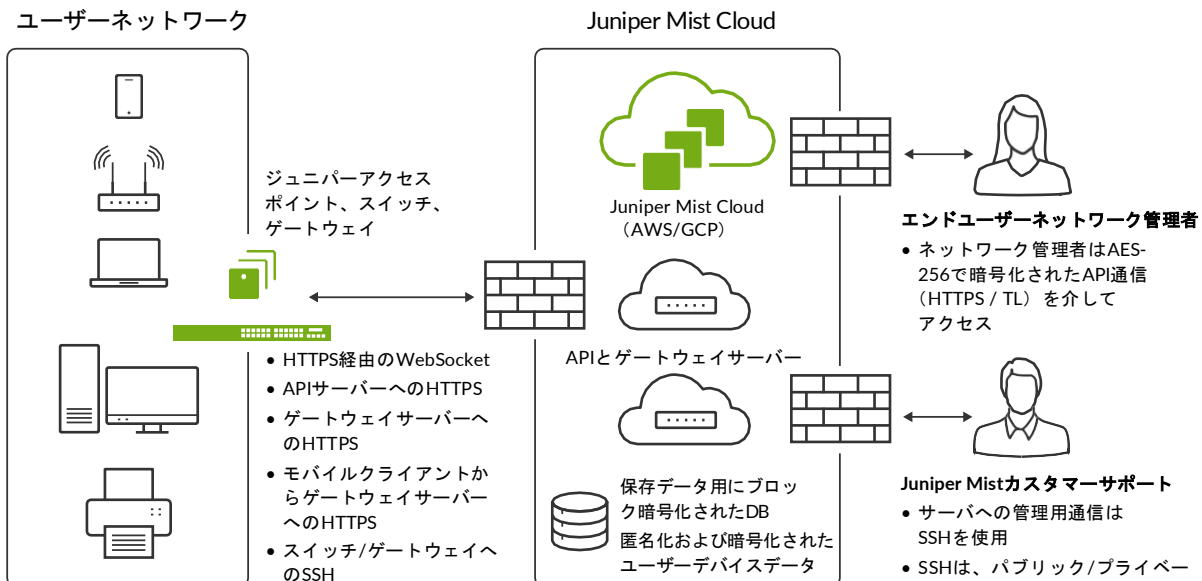


図1. Juniper Mist Wi-Fi/Wired/WAN Assurance によるセキュアなインターフェイス

## データの安全性

ネットワーク管理者、インフラのハードウェア/ソフトウェア、エンドユーザー、およびJuniper Mistクラウド間のデータ通信には業界標準の暗号化方式が採用され、保存されたデータはブロック暗号化されます。ジュニパーは、暗号化や難読化など、様々な管理を実施することで、お客様のデータを安全に保護します。

- **AP** : Juniper MistクラウドとAP間の通信は、AES-128暗号化によるHTTPS/TLSを使用し、相互認証は、デジタル証明書と製造中に作成されたAPごとの共有キーの組み合わせによって提供されます。証明書の署名には4096ビットのキーが使用されます。
- **スイッチとゲートウェイ** : SSH通信でJuniper Mist Cloudに接続します。
- **UIまたはAPI** : API通信（UIアクセスを含む）は、HTTPS/TLSを使用し、AES-256で暗号化されます。
- **内部からクラウド** : クラウド内のデータは、AES-256暗号化を使用して保存されます。
- **管理/インフラコンソール** : 2048ビットのRSAキーを使用し、HTTPS接続でアクセスします。

## AIドリブンエンタープライズのプライバシー管理

ジュニパーは、プライバシーを重視したアーキテクチャと社内の管理および手続き上の安全策に従い、デフォルトでは特定のデバイスデータのみを収集し（詳細については、以下の「デバイスデータ」セクションを参照）、アプリケーション、ネットワークデバイス、IoTデバイス、または個々のデバイスにおけるエンドユーザーのペイロードデータを収集しません。

デバイスデータの収集と分析により、ジュニパーはエンドユーザーに特定のネットワーク、IoT、またはユーザーデバイスの動作（および有効な場合は位置情報）に関するインサイトを、デバイスタイプ全体の分析とともに提供できます。これは、ベースラインとトレンドの監視、さらにはマクロ的な問題を早期に発見することにより、ジュニパーとその顧客は、起こりうるネットワーク上の問題に先手を打って対処することができます。たとえば、ユーザーデバイスのローミング時間、ハードウェア無線パフォーマンス、およびデバイススループットをすべて分析して、モバイルデバイスオペレーティングシステムの新しいバージョンがリリースされたときのパフォーマンスの低下など、システムの問題を特定できます。有線ネットワークおよびIoTデバイスの場合、エンドユーザーは、スループット、ネットワーク、スイッチの状態などの主要な有線LANのエクスペリエンス指標に関するサービスレベル期待値（SLE）を設定、監視、および適用できます。これらをMarvisと組み合わせると、プロアクティブな異常検知を実現できます。

### デバイスデータ

Juniper Mistクラウドで処理されるデータ要素のうち、適用されるデータ保護法に基づいて個人データとみなされる可能性があるものを以下に説明します。

### Juniper Mist Wi-Fi Assurance

- デバイス名
- デバイスの種類、モデル、シリーズ、およびオペレーティングシステム
- MACアドレス
- IPアドレス
- ユーザーエージェント
- ユーザー名
- 一般的または特定の場所
- 動的PCAP（パケットキャプチャ） - ヘッダー情報、送信者と受信者のIPアドレスなどの限られたデータ

### Juniper Mist Wired Assurance

- IPアドレス
- MACアドレス
- ホスト名
- ユーザー名
- インターフェイス統計（Tx / Rx、エラー）
- グループ
- LLDPP情報

### Juniper Mist WAN Assurance

- IPアドレス
- インターフェイス統計（Tx / Rx、エラー）
- アプリケーション情報
- セッション記録の要約

Juniper Mist Premium Analyticsを利用すると、エンドユーザーは、ジュニパーがユーザーのWi-Fi、有線LAN、WANユーザーセッションのメタデータを長期間保存し、Mist AIで収集したデバイスデータやその他のデータを使用して、トレンド、分析、ネットワーク運用の包括的なビューを表示することができます。

## エンドユーザーによる選択と制御

エンドユーザーは、必要な実装とサポートのレベルに応じて、追加のデバイスデータを収集するようにジュニパーAPを設定できます。当社のカスタマーサクセスチームは、必要に応じてエンドユーザーにサポートを提供するために、エンドユーザーのデバイスデータにアクセスできます。ただし、ジュニパーがアクセスできるデバイスデータの内容に関して、エンドユーザーには選択肢が提供されます。例えば、エンドユーザーは、Juniper Mist Cloud内で、ジュニパーがサポートサービスを提供するために、ジュニパーが処理する組織のデバイスデータへのアクセスや閲覧をジュニパーの担当者に一時的に許可するオプションがあります。このアクセス認証機能を使えば、エンドユーザーは、ジュニパーの担当者がエンドユーザーのデバイスデータにアクセスするタイミングをより細かく制御できます。

## 個人情報保護に関するコンプライアンス

エンドユーザーがオフィスや小売店などの環境でWi-Fi Assuranceの導入を決定した場合、エンドユーザーは、ジュニパー製アクセスポイントを使用して無線LANを導入します。このアクセスポイントは、無線ネットワークの管理を強化し、エンドユーザーの選択に応じて追加サービス（道案内やその他の位置情報サービス）を提供するために、デバイスデータを収集・処理する役割を果たします。エンドユーザーがWired assuranceやWAN Assuranceを導入する場合、ジュニパーのスイッチとゲートウェイにインサイトと管理機能を提供するためにAI Opsフレームワークを実装します。

ジュニパーは、デバイスデータの機密性、整合性、および可用性を保護するように設計された情報セキュリティポリシーを開発し、採用しています。

## データの所有権

ライセンスを取得した事業者またはエンドユーザーは、ユーザーデータの所有権を保持します。ジュニパーは、エンドユーザーによるクラウドサービスの使用に関連して、ジュニパープライバシーポリシーに従い、処理済みのデータを収集して使用します。ジュニパーは、処理済みデータを利用して、クラウドサービスやエンドユーザーへのサポートを有効化、最適化、提供し、ジュニパーのクラウドサービス全般を向上させます（匿名ベースで当該処理済みデータを当社のクラウドサービスに統合することを含みますが、これに限定されません）。エンドユーザーはクラウドサービスを利用することにより、本CSDIに定義されるとおり、ジュニパーがエンドユーザーデータを収集し、加工データを生成できることに同意します。

## データロケーション

クラウドサービスのパブリッククラウドインスタンスは、AWSとGCPのTier1データセンターにある複数のクラウド環境でホストされています。エンドユーザーは、規制要件に基づいてEUベースのホスティングを選択できます。ネットワーク管理データまたはクラウドサービスインスタンスへのアクセスを許可されているジュニパーの担当者は、データのプライバシーと保護に関する法律が異なるEU以外の地域に所在する場合があります。いずれの場合においても、ジュニパーでは、すべてのジュニパーの支社にグローバルに適用される標準的な情報セキュリティポリシーと慣行を確立しています。

## データの最小化

Mist AIプラットフォームは、デフォルトで、サービスの提供と維持、ネットワークパフォーマンスと接続に関する問題の予測と対処、およびサポートリクエストのトラブルシューティングに必要な情報を収集します。エンドユーザーは、Juniper Mistクラウドのキャプティブポータルを使用して、顧客がジュニパーのAPIに接続する際に、データ主体から収集するデータの種類と量を選択して設定することが可能です。

## データ保持期間

ジュニパーは、エンドユーザーからの書面によるリクエストに応じて、エンドユーザーデータ（デバイスデータを含む）をJuniper Mistクラウドから60日ごとに削除します。パケットデータは7日間保持され、その期間中の利用が可能です。エンドユーザーがPremium Analyticsをオーダーした場合、ジュニパーはエンドユーザーの判断により、その他の特定のデータをさらに長期間保持します。ジュニパーデバイスの情報の保持に関する詳細については、該当する製品のドキュメントを参照してください。

## データのポータビリティ

エンドユーザーは、ダッシュボードを通じて、またはジュニパーのAPIや該当するサービスに応じたツールを使用して、選択したデータのコピーをダウンロードできます。Premium Analyticsサービスから作成されたレポートは、エンドユーザーがサブスクリプションを利用している場合、ダウンロードできます。

## データ対象者の要求 - アクセスおよび消去/削除

ジュニパーは、エンドユーザーに代わってジュニパーが処理するデバイスデータに関して、特定のデータ主体のリクエスト（例えば、特定のデータのコピーを受け取る、削除する、修正する、など）に応じる必要があるエンドユーザーを支援します。さらに、エンドユーザーは、クラウドサービスダッシュボードからダウンロードしたデータを直接管理できます。ジュニパーは、個人データの収集と保持を最小限に抑えることで、データ主体の対応プロセスを簡素化しています。

## 通知と同意

ジュニパーは、キャプティブポータルの一環として、エンドユーザーがデータ主体に通知し、条件の受け入れや拒否に同意できるような機能を提供しています。エンドユーザーは、提供された同意の管理および実施に責任を負うものとします。

## トラッキング技術

エンドユーザーがJuniper Mist位置情報サービスのサブスクリプションを利用することを選択した場合、ジュニパーはデバイスの正確な位置情報を処理します。Wi-Fiを使用してジュニパーAPIに接続しているデバイスでは、位置情報サービスが有効になっていない場合でも、デフォルトで精度の低い位置情報が収集されることがあります。ジュニパー APへの接続に使用するデバイスとプロトコルによってはAPIに接続する個人（「データ主体」）が位置情報共有にオプトインするよう促される場合があります。例えば、デバイスユーザーは一般的に、パッシブWi-Fi（デバイスがWi-Fiネットワークに接続されていないとき）の位置情報共有にオプトインするよう促されることはありませんが、アクティビティトラッカー等のBluetoothデバイスは、エンドユーザーが開発し設定したアプリを介してBluetooth Low Energyによる携帯電話の位置情報共有にオプトインするよう促される可能性があります。エンドユーザーがデバイス位置情報サービスを有効にすると、

デバイスの通信方式がWi-Fi、Bluetooth Low Energy、Bluetooth Low Energyバジなどのアセット、パッシブBluetoothなど、接続の有無に関わらず、ジュニパーAPネットワークの範囲内にあるすべてのデバイスの位置情報にアクセスできるようになります。ジュニパーは通常、デバイスの位置情報履歴を保存せず、デフォルトでリアルタイムの非特定の位置情報のみを提供するか、ゾーン訪問/滞在時間分析の集約統計情報をエンドユーザーに提供します。エンドユーザーが未接続のデバイスを可視化するように要求した場合、ジュニパーは通常、デバイスのMACアドレスとおおよその位置（通常、10メートル以内の精度）を処理します。

エンドユーザーが位置情報サービスに加入している場合、デフォルトで次の設定が構成されます。

- **Wi-Fi経由で通信するデバイス**：位置情報の精度が向上します（ネットワーク設計により5～10メートル以内）。デバイスが接続されていない場合、特定の位置情報のトラッキングはデフォルトで有効ではありません。
- **BLEアプリケーションで通信する携帯電話**：ロケーショントラッキングは、デフォルトで有効ではありません。ユーザーは、モバイルアプリケーションで現在の地の共有をオプトインする必要があります。
- **BLEを介して通信するアセット（名称管理下）**：特定の位置情報トラッキングは、デフォルトでは有効ではありません。
- **BLEを介して通信するアセット（パッシブ）**：特定の位置情報トラッキングは、デフォルトでは有効ではありません。

ジュニパーでは、エンドユーザーが、使用するトラッキング技術と、それを設定するタイミングと方法を決定できるようにしています。例えば、ユーザーの位置情報をより正確にトラッキングするために位置情報サービスを有効にするかどうかなどです。

## サイバーインシデント対応チーム（CIRT）

ジュニパーのサイバーインシデント対応チーム（CIRT）は、脆弱性レポートを管理し、セキュリティインシデントのサポートを提供します。CIRTは、運用セキュリティのコミュニティ、他のCIRTチーム、エンドユーザーと協力し、脅威の状況認識を維持します。この情報は処理され、CIRTチームとエンドユーザーに広く伝達されます。

潜在的なセキュリティの脆弱性を報告するには、以下を参照してください：[www.juniper.net/jp/ja/security/report-vulnerability/](http://www.juniper.net/jp/ja/security/report-vulnerability/)

## セキュリティテスト

ジュニパーは、開発から商用稼働まで、Webセキュリティのテストを実施します。SQLインジェクションやクロスサイトスクリプティング（XSS）をはじめ、OWASP トップ10を含む700以上の脆弱性を定期的にスキャンしています。

## SLA/パフォーマンス測定

### Mist AIの耐障害性

パブリッククラウドを活用することで、Mist AIのインフラコンポーネントとサービスが（クラウドプロバイダーのクラスターとゾーン全体に）冗長に導入され、24時間年中無休の可用性を実現しています。また、Mist AIはマイクロサービスをベースにしているため、あるマイクロサービスで問題が発生しても、他のマイクロサービスには直接影響することはありません。Juniper Mistクラウドサービスは、バックエンドマイクロサービスの喪失など、コンポーネントに障害が発生した場合にデータをバッファリングします。障害への対処が終わると、失われた分析を埋めるためにデータが再生されます。また、システムのバージョンアップや機能追加を行う際にもMist AIへの影響を回避するためにマイクロサービスの活用が有効です。これにより、計画的なダウンタイムの必要性がなくなります。

まれに発生するクラウドサービス障害でJuniper Mistクラウドサービスに影響が出た場合でも、ジュニパーのWi-Fiアクセスポイント、スイッチ、およびゲートウェイは機能し続けることが想定されています。また、すでに認証済みの既存のクライアントデバイスは、サービスを中断することなく、Wi-Fi経由でアプリケーションにアクセスし続けることが想定されています。

### 利用可能性

ジュニパーは、Mist AIをインターネット上で完全に利用可能にし、エンドユーザーによるアクセスと使用に関してMist AIの仕様に完全に準拠し、各暦月の経過を測定し、次のように計算した平均99.9%の時間で操作可能にするために商業的に合理的な努力を行います。

$$\left[ \left( \frac{\text{total} - \text{nonexcluded} - \text{excluded}}{\text{total} - \text{excluded}} \right) * 100 \right] \geq \text{可用性の比率}$$

ここでは：

「total」とは、暦月の分数の合計を意味します。

「nonexcluded」とは、除外されないダウンタイムを意味します。

「excluded」は、ジュニパーがメールまたはMist AIダッシュボードのバナーを介して3営業日以上前に通知を行う計画的なダウンタイムを意味します。予定されているすべてのメンテナンス作業と計画的なダウンタイムは午後7時～午前7時（PST）の時間帯になります。計画的なダウンタイムは、1年に1、2回以上発生することではなく、また1ヶ月に120分を超えることはありません。

Mist AIが予定外に利用不可能になった場合、ジュニパーはstatus.mist.comまたはジュニパーが随時指定するその他のURLおよびMist AIランディングページに、ステータスメッセージを公開します。リクエストに応じて、ジュニパーはエンドユーザーに利用不可能になった合計期間と影響を受けたエンドユーザーの場所を示すインシデントレポートを提供します。

## サポートサービスの利用資格

このサポートサービスは、ジュニパーから直接、またはジュニパーの認定リセラーを通じてMist AIを購入するエンドユーザーにのみ提供されます。誤解を避けるために、このCSDは、認定リセラーからのマネージドサービスの一部としてJuniper Mistクラウドサービスを購入したエンドユーザーには適用されません。サポートサービスは、以下に述べる特定の例外を除き、サブスクリプション期間中（基本契約書に定義されているとおり）に利用できます。サポートサービスは、エンドユーザーのサブスクリプション期間が終了した時点で終了します。

エンドユーザーは、本サポートサービスを利用可能にするために、Mist AIサブスクリプションを前回のサブスクリプション期間の満了日から更新し、その料金を支払う必要があります。Mist AIサブスクリプションの有効期限が切れてから12か月を超えている場合、エンドユーザーはジュニパーネットワークスの事前の書面による同意なしにエンドユーザーのサブスクリプションを更新することはできません（ジュニパーのサポートサービス検査および復元ポリシー（[www.juniper.net/support/guidelines.html](http://www.juniper.net/support/guidelines.html)））。

## サポートサービスの概要

サポートサービスには、Juniper Mistクラウドサービスに関するジュニパーテクニカルサポートエンジニア（TSE）へのアクセス、ハードウェア製品の組込みソフトウェアアップデート、トレーニング資料、オンラインテクニカルサポート、一定期間のハードウェア製品交換が含まれます。

このサポートサービスは、エンドユーザーが他のジュニパー製品について同様のサービスを受けるために購入する必要のある、他のジュニパーケアサービスに追加されます。ジュニパーでは、アドバンスドケアやプレミアムケアなど、他のジュニパー製品のサポートサービスも提供していますが、これらの他のサポートサービスプランは、現在のところ、ジュニパー製品（アクセスポイントおよびJuniper Mist Edge）では購入できません。

サポートサービスは、特に明記されていない限り、ジュニパーの認定拠点からリモートで提供されるものとします。サポートサービスの内容は、特に明記されていない限り、ジュニパーの認定拠点からリモートで提供されるものとします。

## サポートサービスの特長と成果物

ジュニパーネットワークスは、商業上合理的な努力をもって、エンドユーザーにサポートサービスを提供します。サポートサービスには、TSEチームメンバー、ソフトウェアリリース、およびオンラインツールへのアクセスが含まれる場合があります。

## サポートへのアクセス

ジュニパーのサポートでは、エンドユーザーは24時間年中無休でオンラインで無制限にアクセスできます。ジュニパーのエンジニアは、システム問題の診断、設定、トラブルシューティングを支援し、必要に応じて回避策を提供します。

**責任：**エンドユーザーがTSEチームにサービスリクエストを開始すると、TSEは以下の対応を行います。

- 必要に応じて、トラブルシューティング、診断、および問題の再現を開始する。
- エンドユーザーに問題のステータスを定期的に更新し、エスカレーション管理ガイドラインに従い、必要に応じて、またはエンドユーザーのリクエストに応じて、問題をエスカレーションする。
- TSEがエンドユーザーのハードウェア製品に欠陥がある、または交換が必要であると判断した場合（第6条に基づきWi-Fi製品が交換の対象となる場合）、返品承認（RMA）を作成する。これらのサービスリクエストでは、リクエスト番号や交換品の種類などのRMA情報がエンドユーザーに提供されます。
- 問題が解決されたことにエンドユーザーが同意したら、サービスリクエストを終了する。
- エンドユーザーは、Mistクラウドサービスのダッシュボードからサービスリクエストの進捗状況を確認することができる。TSEチームがサービスリクエストを更新すると、エンドユーザーに更新が記載されたメールが送信される。

**解決プロセス：**担当するTSEは、入手可能なすべてのリソースを利用して、報告された問題の解決策を提供します。解決策が容易に得られない場合、TSEは問題の影響を軽減するための回避策、解決策、または方法を特定するために商業的に合理的な努力を行います。解決プロセスの一環として、TSEは次のいずれかの手順を実行する場合があります。

- 構成/デバッグ情報を確認して、問題の解決策を特定する。
- ジュニパーラボでシナリオ/問題を再現する（可能な場合）。
- 対象機器のトラブルシューティングをライブ環境で行う。
- エンドユーザーの同意のもと、パケットキャプチャを取得および確認し、問題の切り分けを行う。
- 問題の原因が、交換の対象となる故障したハードウェア製品に関連する場合、そのRMAを作成する。
- ハードウェア製品の不具合が原因と思われる場合、エンジニアリング不具合チケット（問題レポートまたはバグレポート）を作成する。

**エスカレーション：**すべてのP1問題に対して、上級管理職への自動エスカレーションアラートが発動されます。さらに、TSEのメンバーは、あらゆるサポート要請を上級管理職にエスカレーションすることができる。

## オンラインサポート

ジュニパーネットワークスの保守契約期間中、ジュニパーネットワークスはエンドユーザーにジュニパーネットワークスカスタマーサービスセンター（CSC）およびMistオンラインポータルへのセルフサービスアクセスを提供します。このポータルは、エンドユーザーがMist AIをサポートするために使用する情報、回答、ツール、およびサービスオプションを提供します。サービスに含まれる内容の一部は次のとおりです。

**オンラインケース管理：**新しいケースの作成、既存のケースのステータスの確認、新しい情報によるケースの更新、ケース番号、RMA番号、エンドユーザー独自の内部ケース参照番号による検索が可能です。

エンドユーザーは、次のようにTSEチームにサービスリクエストを開くことができます。

- （推奨）Web：manage.mist.com
- メールアドレス：support@mist.com

- 製品の欠陥（バグ）レポートプロセス - エンドユーザーは、Wi-Fi製品の既知の問題または既存のバグに関する最新情報について、Mist Cloudサービスダッシュボードの製品リリースノートを確認できます。現場で製品の新しい欠陥（バグ）が見つかった可能性がある場合は、上記の問題報告手順を使用してジュニパーTSEチームに報告する必要があります。TSEチームは、開発エンジニアにエスカレーションする前にすべての問題を検証し、ジュニパーWi-Fi製品の既知の不具合をすべての文書化します。
- 機能拡張リクエスト - エンドユーザーは、<https://ideas.mist.com/forums/912934-product-features>のMist Cloudサービスダッシュボードから製品機能の改善リクエストを送信できます。

**ジュニパーとMistのナレッジセンター：**設定支援、既知の問題、相互運用性、互換性情報など、何千もの記事を検索することができます。

## 優先度レベルガイドライン

表1：サービスリクエストの優先度ランキングガイドライン

優先度	ジュニパーの責任	エンドユーザーの責任	例
P1：クリティカル	回避策または解決策が実施されるまで24時間365日の専用リソース	24時間365日利用可能な指定リソース* 必要な診断情報を提供する機能 *割り当てられたTSEが1時間以内にエンドユーザーに連絡できない場合、優先度は一時的に下げられます。	複数のWi-Fiハードウェア製品のパフォーマンス障害が原因で、ビジネスクリティカルな機能が1つ以上のサイトでダウンしている 複数のハードウェア製品にわたる1つ以上のサイトでエンドユーザーのビジネスへの大きな影響 MistクラウドサービスまたはMist Edgeサービスがダウンしている、運用できない、アクセスできない、または利用できないため、Mist CloudサービスまたはEdgeサービスのパフォーマンスまたはパフォーマンス以外の要素により、重要な作業が実行されない
P2：高	リソースは24時間年中無休で利用可能。進行中のケースの作業は、通常、月曜日から金曜日の現地営業時間内、またはエンドユーザーとの合意に基づいて行われます。	解決策または回避策が講じられるまで、月曜日から金曜日の現地営業時間内に利用可能なリソース 必要な診断情報を提供する機能	サイト全体（または複数のサイト）でビジネスクリティカルな機能が損なわれている、または低下している。 複数のWi-Fiアクセスポイントのパフォーマンスが低下しているか、パフォーマンスがランダムに中断している。 MistクラウドサービスまたはMist Edgeサービスが著しく制限または劣化している、またはパフォーマンスが低下していて、主要な機能が適切に実行されていない。この状況により、エンドユーザーの運用または生産性の特定の部分に重大な影響が生じている。または、MistクラウドサービスまたはMist Edgeサービスが中断されたが回復しているが、エンドユーザーが合理的に判断して再発の危険性が高いと判断した場合。
P3：中	リソースは24時間年中無休で利用可能。進行中のケースの作業は、通常、月曜日から金曜日の現地営業時間内、またはエンドユーザーとの合意に基づいて行われます。	解決策または回避策が講じられるまで、月曜日から金曜日の現地営業時間内に利用可能なリソース 必要な診断情報を提供する機能	重要ではない機能がダウンしているか損なわれているが、Wi-Fiアクセスポイントに現在のパフォーマンスに大きな影響を与えることはない。 複数のWi-Fiアクセスポイント間で、パフォーマンスが若干低下する。 MistクラウドサービスまたはMist Edgeサービスにおいて、以下のいずれかに該当する軽微なまたは表示上の問題。問題が本質的ではない機能に影響を及ぼし、事業運営への影響は最小限。 問題が局所的であるか、影響が孤立している。問題が運用の邪魔になっている。問題の結果、ドキュメントエラーが生じる。または問題がP1またはP2ではないが、MistクラウドサービスまたはMist Edgeサービスがユーザーガイドに準拠していない。
P4：低	リソースは24時間年中無休で利用可能。進行中のケースの作業は、通常、月曜日から金曜日の現地営業時間内、またはエンドユーザーとの合意に基づいて行われます。	解決策または回避策が講じられるまで、月曜日から金曜日の現地営業時間内に利用可能なリソース 必要な診断情報を提供する機能	情報のリクエスト ハードウェア製品またはMistクラウドサービスの設定または機能に関する標準的な質問。 緊急ではないRMAリクエスト 表示上の欠陥

## 対応時間

表2は、エンドユーザーの問題への対応とコミュニケーションに関するターゲットを示しています。これらのターゲットは、サービスリクエストの優先度の割り当てに基づいています。

表2：対応とコミュニケーションのガイドライン

サービスリクエストの優先度	初期対応のターゲット	更新頻度*
P1	1時間以内	4時間ごとに更新
P2	4時間以内	営業日ごとに更新
P3	8時間以内	3営業日ごとに更新
P4	24時間以内	週に1回更新

\*またはエンドユーザーと交渉し合意した頻度。それぞれの問題は固有で、複雑さも課題も異なります。ジュニパーネットワークスは、割り当てられた期間内で対応するために商業的に合理的な努力をします。

## ジュニパーテクニカルサポートの担当業務

エンドユーザーがTSEチームにサービスリクエストを開始すると、TSEは以下の対応を行います。

- サービスリクエストのオーナーシップを取得する。
- 必要に応じて、トラブルシューティング、診断、および問題の再現を開始する。
- エンドユーザーに問題のステータスを定期的に更新し、エスカレーション管理ガイドラインに従い、必要に応じて、またはエンドユーザーのリクエストに応じて、問題をエスカレーションする。
- TSEがエンドユーザーのハードウェア製品に欠陥がある、または交換が必要であると判断した場合（Wi-Fi製品がセクション6に従って交換の対象となる場合）、RMAを作成する。これらのサービスリクエストでは、リクエスト番号や交換品の種類などのRMA情報がエンドユーザーに提供されます。
- 問題が解決されたことにエンドユーザーが同意したら、サービスリクエストを閉じる。

エンドユーザーは、Mistクラウドサービスのダッシュボードからサービスリクエストの進捗状況を確認することができます。TSEチームがサービスリクエストを更新すると、エンドユーザーに更新が記載されたメールが送信されます。

## 解決プロセス

担当するTSEは、入手可能なすべてのリソースを利用して、報告された問題の解決策を提供します。解決策がすぐに利用可能でない場合、TSEは問題の影響を軽減するための回避策、解決策、または方法を特定するために商業的に合理的な努力を行います。

解決プロセスの一環として、TSEは次のいずれかの手順を実行する場合があります。

- 設定/デバッグ情報を確認して、問題の解決策を特定する。
- ジュニパーラボでシナリオ/問題を再現する（可能な場合）。
- 対象機器のトラブルシューティングをライブ環境で行う。
- エンドユーザーの同意のもと、パケットキャプチャを取得および確認し、問題の切り分けを行う。
- 問題の原因が、セクション6に従って交換の対象となる故障したハードウェア製品に関連する場合、RMAを作成する。
- ハードウェア製品の不具合が原因と思われる場合、エンジニアリング不具合チケット（問題レポートまたはバグレポート）を作成する。

## サービスリクエストのエスカレーション

何らかの理由でエンドユーザーがサービスリクエストの進行状況に満足できない場合、エンドユーザーは（a）Mistクラウドサービスダッシュボードから既存のサービスリクエストに対してより高い優先度レベルを選択することにより、リクエストの優先度レベルを変更できます。

## 欠陥のあるハードウェア製品の交換

TSEが、エンドユーザーのハードウェア製品に欠陥があり、以下の表に記載されているように交換の対象となると判断した場合、TSEはRMAの作成プロセスを開始します。RMAはエンドユーザーに直接送付され、エンドユーザーはメールでRMAの指示とステータスを受け取ります。

主要な用語の定義：

- 「**営業日**」は、Mist WiFiケアサービスをサポートするジュニパーネットワークスのリソースが所在するタイムゾーンの月曜日～金曜日の午前8時～午後5時（現地休日は除く）を意味します。
- 「**発送先住所**」とは、該当するサービス利用可能エリア内の倉庫またはその他の有人運営施設を意味し、(i) 影響を受けるJuniper Mist Wi-Fi製品の設置場所、またはエンドユーザーがRMAのリクエストで指定したエンドユーザー（またはエンドユーザーのエージェントまたは請負業者）の他の施設の場所を意味します。ただし、当該エンドユーザーが、当該エンドユーザーおよび当該エンドユーザー代理人または請負業者の名前とオフィス住所（国名を含む）を書面で指定した場合に限りです。または(ii) それ以外の場合、当該エンドユーザーの施設です。
- 「**サービス利用可能エリア**」とは、Juniper Mist Edge Wi-Fi製品に関して、Juniper Mist Edgeハードウェア製品の交換プランのPOで指定されたサポート利用確認番号（ジュニパーのオンラインサポート利用可能ツールによって生成される）に関連付けられた都市および郵便番号を意味します。



## 製品保証 - ビジネスサマリー

表3の保証情報は、要約であることをご理解ください。正式な保証書は、このCSDで提供される情報よりも常に優先されます。ジュニパーのすべての保証書は、次の場所にあります：<https://support.juniper.net/support/warranty/>（またはジュニパーが随時指定するその他のURL）。

表3：保証サマリー

Juniper Mist ハードウェア製品	保証期間 <sup>1</sup>	更新頻度 <sup>*</sup>	保証後サポート
屋内定格のWi-FiおよびBLEアクセスポイント（例：AP21、AP41、AP43）	1年または最終注文日のいずれか長い方 <sup>2</sup>	交換	ジュニパーのヘルプデスク、Juniper Mist Edgeソフトウェアのアップデートおよびバグ修正へのアクセス（Juniper Mist Edgeサービスのサブスクリプションが必要）。ハードウェア製品の交換にはサポート契約の購入が必要
屋外定格のWi-Fiアクセスポイント（例：AP61およびAP63）	1年	交換	ジュニパーヘルプデスクへのアクセス。バグ修正とアップデート（サブスクリプションが必要）
Juniper Mist Edgeサーバー	1年	交換	ジュニパーヘルプデスク、Juniper Mist Edgeソフトウェアのアップデートおよびバグ修正へのアクセス（Juniper Mist Edgeサービスのサブスクリプションが必要）。ハードウェア製品の交換にはサポート契約の購入が必要

注：

- 保証は、出荷条件に従い、ハードウェア製品の納品時に開始されます。
- 販売終了通知およびサービス終了サポートの詳細については、EOL/EOSポリシーを参照してください（<https://www.juniper.net/support/eol/#>）（またはジュニパーが随時指定するその他のURL）。
- 保証期間後のハードウェア交換は、ハードウェア製品がサポート終了となっており、エンドユーザーがJuniper Mistクラウドサービスのサブスクリプションの料金を支払っている場合に限り、すべての屋内定格Wi-Fi製品に提供されます。

## Wi-Fiアクセスポイントのハードウェアの交換 – RMAプロセス

以下は、対象となるWi-Fi製品の返品プロセスのサマリーです。これはエンドユーザーがジュニパーMist Wi-Fi製品のサポートの利点を理解するための情報提供のみを目的として提供されています。RMAプロセスの完全な説明は、ジュニパーネットワークスのRMA修理および返品ポリシーと手順（<https://support.juniper.net/support/rma-procedure/>）に記載されています。

RMAの修理および返品ポリシーと、このセクション6.3のサマリーとの間に矛盾がある場合は、RMAの修理および返品ポリシーが優先されます。

ジュニパーに返品する必要があるジュニパーハードウェア製品には、RMAが必要です。

ハードウェア製品の欠陥が問題の原因であると判断され、ハードウェア製品が交換の対象となる場合、またはその他の理由でハードウェア製品の交換が必要な場合、TSEがRMAを作成

します。RMA番号は、メールでエンドユーザーに通知され、サービスリクエストにリンクされます。

対象となるWi-Fiハードウェア製品の場合、ジュニパーは、RMAをエンドユーザーに発行してから3営業日以内に、欠陥のあるハードウェア製品の返品を受け取る前に交換用ユニットを発送先住所に発送します。エンドユーザーは、同じ梱包材を使用して、欠陥のあるユニットを返品できます。エンドユーザーは、適切な追跡と処理を確実に行うために、箱の外側にRMA番号のラベルを付ける必要があります。

エンドユーザーがRMAに添付された返送の指示に従うことを条件に、ジュニパーは欠陥のあるハードウェア製品の返送にかかる費用を負担します。

RMA番号のない機器がジュニパーネットワークスの出荷・入荷ドックに到着し、機器のシリアル番号が既存のRMAと照合できない場合、機器は受理されず、送り主の費用負担で送り主に返送されます。

## Juniper Mist Edgeハードウェアアドバンス交換プラン

エンドユーザーは、アドバンス交換ユニットの翌日発送が含まれるJuniper Mist Edgeハードウェア製品のサポートプランを購入できます。RMAが現地時間の午後3時までに発行された場合（地域の配送センターまたは利用可能な場合は国内の倉庫に基づく）、ジュニパーネットワークスは翌営業日に、欠陥のあるハードウェア製品の返品を受け取る前にJuniper Mist Edge交換ユニットを発送先住所に発送します。

午後3時以降にRMAが発行された場合、ジュニパーネットワークスは翌営業日に出荷します。翌日出荷サポートサービスを受けるには、エンドユーザーがJuniper Mist Edgeハードウェア製品をインストールした場所で、翌日出荷サポートサービスを利用できることを示すサービス利用可能確認番号を取得する必要があります。エンドユーザーまたは認定リセラーのいずれかが、サポート利用可能確認番号をリクエストできます。

## 返品の未受領

エンドユーザーは、交換ユニットを受け取ってから30日以内に、RMAに基づいて欠陥のあるハードウェア製品を返送します。31日以上経過した場合、ジュニパーネットワークスは、返送されなかった欠陥製品に関して支払った価格をエンドユーザーに請求する裁量権を有します。この通知は、発行日にエンドユーザーに送信されるRMAの確認書に記載されています。次のいずれかの場合、RMAは送付されません。

- 交換用ユニットの受領から30日以降に返品された。その場合、ジュニパーネットワークスRMA修理・返品部門により通常の方法で処理されます。
- エンドユーザーが機器を返品しないことを決定した。その場合、指定された機器の発注書をエンドユーザーが発行するとRMAはキャンセルされます。

## Wired AssuranceおよびWAN Assuranceのサポートプロセス

Juniper Mist Wired AssuranceとWAN Assuranceは、ルーティングとスイッチングにMist AIを導入したサービスです。これらはAIドリブンの運用と自動化により新たなネットワーク管理基準を設定し、ジュニパースイッチおよびゲートウェイを使用してリソースに接続されたデバイスのエクスペリエンスを改善します。最高のエンドユーザーエクスペリエンスを提供するために、ジュニパーはジュニパーネットワークステクニカルアシスタンスセンター（JTAC）のサポートをWAN AssuranceおよびWired Assuranceのエンドユーザーにも拡張しています。

Core、CorePlus、Same Day、Next DayなどのジュニパーサポートをWAN Assuranceおよび/またはWired Assuranceサービスの一部として購入すると、サポートプロセスが調整され、エンドユーザーがMistポータルを通じてサポートにアクセスできるようになり、ジュニパーはコミュニケーションとエスカレーションのプロセスを内部で管理します。Mist AIクラウドサービスを管理するお客様/エンドユーザーは、MistポータルまたはJTACポータルのいずれかでチケットを入力してサポートを受けることができます。どちらのポータルも、問題の特定と解決に利用できます。

- アクセス**：JTACサポートセンターの構造、JTACサポートへのアクセス方法、JTAC対応時間ガイドライン、問題の報告とエスカレーション手順、ケースワークフロー、およびエンドユーザーコミュニケーションガイドラインの詳細については、JTACユーザーガイド ([www.juniper.net/us/en/local/pdf/resource-guides/7100059-en.pdf](http://www.juniper.net/us/en/local/pdf/resource-guides/7100059-en.pdf)) を参照してください。
- 問題レポート（PR）検索**：PR検索を使用して、ジュニパーネットワークスのオペレーティングシステムの既知の欠陥に関する最も完全に最新の情報にアクセスします。このツールを使用すると、PR番号、Junos OSリリースバージョン、およびキーワードで欠陥を検索し、アップグレード分析と影響の情報が得られます。エンドユーザーは、特定のPRの変更に応じて自動更新を受信するために、対象のPRを購読することもできます。
- オンラインツール**：コンフィギュレーションツール、トランスレーター、マイグレーションツールなど、ハードウェアやソフトウェアの情報を解析するための様々なツールが提供されています。
- 技術告示**：新機能のリリース、サポート終了、既知の製品の問題などを適時に知らせします。

### オンラインツールの使用条件

エンドユーザーは、各サイトに掲載されている限定的な使用条件に従い、ジュニパーネットワークスのオンラインカスタマーサポートセンター（CSC）へのサポートサービスの期間中、個人的、譲渡不可能、サブライセンス不可能、非独占的なアクセス権を有するものとします。これらはすべて、ジュニパーネットワークスサービス契約の対象となるジュニパーネットワークス製品をサポートするエンドユーザーの内部使用のみを目的としています。エンドユーザーは、リソースにアクセスするための有効なサブスクリプション契約を維持するものとします。

そのようなアクセスが輸出管理法または規制の違反、あるいはジュニパーネットワークスの規則または上記の限定使用条件のその他の違反を引き起こす可能性がある場合、ジュニパーネットワークスが考える場合、ジュニパーネットワークスは独自の裁量により、エンドユーザーによるアクセスを制限または禁止する権利を留保します。

### 欠陥のあるハードウェア製品の交換

TSEが、エンドユーザーのハードウェア製品に欠陥があり、交換の対象となると判断した場合、TSEはRMAの作成プロセスを開始します。RMAはエンドユーザーに直接送付され、エンドユーザーはRMAに関する指示とステータスの更新を受け取ります。

ハードウェア保証：

<https://support.juniper.net/support/warranty/>

EOL/EOS：<https://www.juniper.net/support/eol/>

手順：<https://support.juniper.net/support/rma-procedure/>

### エンドユーザーの責任

優先度1の問題として特定された問題については、エンドユーザーはジュニパーネットワークスまたはその認定サービス担当者に、影響を受けるネットワーク環境へのアクセスを提供し、ジュニパーネットワークスの技術担当者を割り当てます。さらに、ジュニパーネットワークスが、問題をリモートで診断するために技術担当者がエンドユーザーのネットワークにアクセスする必要があると判断した場合、エンドユーザーは、ジュニパーネットワークスの担当者が当該ネットワークに必要なレベルの権限を持ってアクセスできるように確保するものとします。エンドユーザーは、そのようなアクセスを監視する権利を有するものとします。

エンドユーザーは、ジュニパー製品のトレーニングを受けた合理的な数のサポートエンジニアを維持する必要があります。

ジュニパーネットワークスのエンドユーザーの問題と対応に関するエンジニアへの連絡はすべて英語で行われます。

エンドユーザーは、そのサポートエンジニアの役割の変更または辞任を管理し、必要に応じて個々のアカウントが修正/無効化されるようにするものとします。

エンドユーザーは、サービスの提供に必要なサーバー、機器、情報、ログ、インフラストラクチャ、およびリソースへのアクセスを提供するものとします。

エンドユーザーは、サービスの提供全体においてジュニパーネットワークスとそのサービスの実行に関して合理的に要求する情報を、ジュニパーネットワークスに通知するものとします。エンドユーザーがその責任を果たすために第三者の参加と協力が必要な場合、エンドユーザーはそのような参加と協力を得る責任があります。

エンドユーザーは、エンドユーザーの責任を果たせないことが明確になった場合、またはそのように考えられる場合、ジュニパーネットワークスに書面で通知するものとします。

## API廃止ポリシー

ジュニパーは各APIを可能な限りネイティブ形式でサポートし続ける努力をします。しかし、APIの機能とパフォーマンスを向上させるために、一部が廃止になる場合があります。

Mist APIが廃止になる場合は常に、廃止となる日の少なくとも3か月前に事前に通知されます。廃止後、下位互換性は少なくとも9か月間維持され、パートナーとエンドユーザーがAPIに依存するアプリケーションを移行するための十分な時間枠を提供します。通知は、定期的な機能更新の一部として送信されます。

## 法令遵守、輸出要件

エンドユーザーは、適用されるすべての法律および規制と、[www.juniper.net/Shipping\\_Terms-Exhibit](http://www.juniper.net/Shipping_Terms-Exhibit)に掲載されている「出荷条件に関する別紙」に組み込まれている「輸出に関する注意」のすべての条件を遵守するものとします。エンドユーザーは、次のように捉えられるような情報や理由がないことを保証します：エンドユーザーが米国またはその他の適用法または規制に違反して、輸出または再輸出を通じてジュニパー製品を受け取ったこと。エンドユーザーが制裁対象者（この用語は「輸出に関する注意」で定義されている）ではないこと。ジュニパー製品またはMist AIがグループEの国（キューバ、イラン、北朝鮮、シリア、またはクリミア地域）のサイトに配置されていない、またはサイトから制御されていないこと。核燃料または兵器、ミサイル、化学兵器または生物兵器、あるいはその他の禁止されている使用法の開発、製造、または使用をサポートする活動を支援するために、製品またはMist AIを使用していないこと。エンドユーザーはさらに、そのような保証および表明が正確でなくなった場合はその時点ですぐにジュニパーネットワークスに通知することを誓約します。エンドユーザーがジュニパーネットワークスに対して行った製品の最終目的地の開示にかかわらず、エンドユーザーは、米国およびその他の該当する国の輸出規制を管理する管轄政府当局から必要なすべての承認を最初に取得することなく、直接または間接的にジュニパー製品またはMist AIを輸出することはありませぬ。エンドユーザーは、輸出管理法の違反を回避するために、本書に記載されているサービスに対してジュニパーネットワークスが特定の制限を課す場合があることを理解し、同意するものとします。

## 利用可能性

これらのサポートサービスは、合法的に販売でき、ジュニパーグローバルサポートオペレーションがジュニパーのWebサイトまたはジュニパーの価格表に掲載した該当する制限の対象となります。サポートサービスは、サブスクリプションによって最低12か月の固定期間で利用できます。

## 範囲

サポートサービスは、特に明記されていない限り、承認されたジュニパーネットワークスの拠点からリモートで提供されるものとします。

このサービスのすべてのサービス提供物は、ジュニパーネットワークスによって特に指定されていない限り、英語でのみ利用可能です。

本契約に基づく特定のサポートサービスを実行するジュニパーネットワークスの義務は、エンドユーザーからの協力、ネットワークアクセス、同意、情報、および資料を受け取ることを条件とします。これらは、ジュニパーネットワークスがサポートサービスを適切かつ効率的に実行できるように、また適用されるすべての法律および規制に準拠して実行できるようにジュニパーネットワークスが合理的に要求する場合があります。

## 除外事項

ジュニパーネットワークスは、以下のいずれに対してもサポートサービスを提供する義務を負いません。

- ジュニパーネットワークスが提供していないサードパーティのデバイス（ハードウェア、ソフトウェア、ケーブルなど）、またはそのようなコンポーネントに関連する、またはそのようなコンポーネントから直接的または間接的に発生する問題。
- ジュニパーネットワークスの書面による同意なしに変更されたJuniper Mistクラウドサービスの問題（サポートサービススペシャリストによる不正な変更を含む）。
- エンドユーザーによって物理的に損傷した、または水にさらされたために損傷したジュニパー製品（通常の気象条件にさらされた屋外定格のMist AI製品を除く）。
- Mist AIとサードパーティのデバイスとの非互換性に関連する問題。
  - 該当するドキュメント以外でのMist AIの使用によって引き起こされた問題。
- エンドユーザーが必要な情報を提供しなかった場合のMist AIの問題。
- 一般的にMist AIの誤用によって引き起こされる問題。
- サポートされているリリースではないMist AIに関連して使用されたソフトウェアの問題。
- 互換性がない、またはサポートされているリリースではないMist AIのクラウド管理ハードウェアデバイスの問題。

## 免責事項

このCSDに記載されているサービスレベル（たとえば、Mist AIの可用性や対応時間）は、ジュニパーがエンドユーザーにサポートサービスを提供する際に一貫して達成しようと努めているターゲットまたは目標です。サービスレベルを満たさない場合でも、ジュニパー側に責任が発生することはなく、エンドユーザー側のジュニパーAI製品に対するクレジットや支払い保留の権利は生じませぬ。

## ジュニパーネットワークスについて

ジュニパーネットワークスは、ネットワーク運用を劇的に簡素化し、エンドユーザーに最上のエクスペリエンスを提供することに注力しています。業界をリードするインサイト、自動化、セキュリティ、AIを提供する当社のソリューションは、ビジネスで真の成果をもたらします。つながりを強めることにより、人々の絆がより深まり、幸福、持続可能性、平等という世界最大の課題を解決できるとジュニパーは確信しています。

### 米国本社

Juniper Networks, Inc. 1133  
Innovation Way Sunnyvale,  
CA 94089 USA  
**電話番号：888.JUNIPER**  
(888.586.4737)  
**または +1.408.745.2000**  
[www.juniper.net](http://www.juniper.net)

### アジア太平洋、ヨーロッパ、中東、アフリカ

Juniper Networks International B.V.  
Boeing Avenue 240  
1119 PZ Schiphol-Rijk Amsterdam,  
The Netherlands  
**電話番号：+31.207.125.700**

### 日本

東京本社  
ジュニパーネットワークス株式会社  
〒163-1445 東京都新宿区西新宿3-20-2  
東京オペラシティタワー45階  
**電話番号：03-5333-7400**  
**FAX：03-5333-7401**  
西日本事務所  
〒530-0001 大阪府大阪市北区梅田2-2-2  
ヒルトンプラザウエストオフィスタワー18階  
[www.juniper.net/jp](http://www.juniper.net/jp)

**JUNIPER**  
NETWORKS | Driven by  
Experience™

Copyright 2021 Juniper Networks, Inc. All rights reserved. Juniper Networks, Juniper Networksロゴ、Juniper、Junosは、米国およびその他の国におけるJuniper Networks, Inc.の登録商標です。その他すべての商標、サービスマーク、登録商標、登録サービスマークは、各所有者に所有権があります。ジュニパーネットワークスは、本資料の記載内容に誤りがあった場合、一切責任を負いません。ジュニパーネットワークスは、本発行物を予告なく変更、修正、転載、または改訂する権利を有します。