

# ジュニパーケアサービスデータシート

## サービス概要

ジュニパーケアサービスでは、ジュニパーネットワークスの技術サービスエンジニアとハードウェア交換オプションの迅速な対応を実現し、ネットワークニーズに最適なタイミングやリソースを選択することが可能です。ジュニパーケアにより、運用が効率化され、運用コストを削減できます。お客様が機器を修理する必要がなくなることで、業務に集中できます。

## 製品説明

従来の 24 時間 365 日対応するクラス最高のサポートを受けることができます。Association of Support Professionals (ASP) により、業界初 6 年連続で Web サポートサイトベスト 10 社に選出された受賞歴を誇るオンラインサポートを活用できます。ASP 賞を 3 年以上連続受賞したネットワークベンダーはほかにありません。

- ネットワークの可用性を最大限に活用することは組織の最優先事項ですか？
- 社内の IT スタッフに、大きな負荷がかかっていませんか？
- ネットワーク投資の価値を高めると同時に、ネットワークに起因するリスクを削減する必要がありますか？
- 現在のサポートコストを削減したいですか？

これらの質問のいずれかまたはすべてに対して回答が「yes」なら、ジュニパーケアサービスを利用すればメリットが得られます。ネットワーク利用可能レベルを実現する専門家であるジュニパーのエンジニアと技術者は、運用サポートにより組織の最も高まっているネットワーク需要に対応でき、最大稼働時間、利便性、価値を保証します。

## サービス概要

ジュニパーケアは、従来の 24 時間 365 日対応するリモート技術サポート、ハードウェア交換サービス、オンラインサポートを兼ね備えています。ジュニパーケアでは、単に故障修理のサービスだけではなく、確実にネットワークの稼働を維持することを目的とした技術的サポートおよび運用サポートにより、お客様のネットワーク需要を満たし、同時に高性能なネットワーク投資を保護することができます。

- Juniper Support Insights の運用ダッシュボードとお客様のネットワークに基づいたレポートでは、重要なサポートやライフサイクルに関する実用的なインサイトにアクセスできます。
- 使いやすいジュニパーのサポート API を活用して、お客様関連の管理 (CRM) / チケットシステムを統合して、ビジネス間取引の統合を行います。
- ジュニパーケアを利用すれば、24 時間 365 日対応のサポートおよび自動化によって、スタッフの生産性が向上し、運用コストが削減できます。
- ネットワークが拡張し、より多くの機能が必要になった場合に、[ジュニパーアドバンスドケア](#)または[ジュニパープレミアムケア](#)へと簡単に移行できます。



図 1 : ジュニパーケアサービスサポートフォリオにより、ご自身にぴったりのサポートレベルを選択できます

## 特長とメリット

表 1. ジュニパーケアサービスの機能とメリット

特長	説明	メリット
テクニカルサポート	テクニカルサポートは、ジュニパーネットワークス技術サポートエンジニア、ソフトウェア更新、ジュニパーのナレッジベースへのオンラインアクセス、オンラインツールへのアクセスと、ハードウェア交換オプションの選択が可能です。	ネットワーク環境の特定の要件を満たすよう、総合的な導入後の技術サポート計画をカスタマイズできます。
Juniper Support Insights	ネットワーク全体の実用的な運用上のヘルスインサイトを得ることができます。すべての Junos デバイスに AI ドリブンのサポートを拡張し、優れたカスタマーサポートエクスペリエンスを提供するソリューションです。	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネットワークパフォーマンスや稼働率を向上させます。</li> <li>管理コスト、労力、ネットワーク管理の複雑さを軽減します。</li> <li>合理的なネットワークの運用。</li> </ul>
サポートポータル	(サポートポータルは) 購入済みの製品に特化したケースサポート、RMA、インストールベース (アセット)、サービス契約、通知など、ユーザーに不可欠な最新のサポートデータを提供します。	製品サポートのニーズをより個人レベルで効率かつプロアクティブに管理できます。
サービス API	完全にサポートされた、セキュアな REST ベースのジュニパー API の組み込み済みセットを提供します。利用可能な API には、Case、Quote、Asset、Contract、EOX が含まれます。API により、確立されたオンボーディングプロセスを通して、複数の作業プロセスをシステム間で完全に統合できます。	Case API では、お客様のサポート CRM/チケット発行システムをジュニパーに統合することで、データの重複を回避することができます。ユーザーは CRM/チケット発行システムに一度データを入力するだけで済むため、プロセスが簡素化され労力を削減できます。 Quote、Asset、Contract、EOX API は、お客様が自動化できるようにデータへのアクセスを提供し、更新や権限、EOX プランニングに関連するワークフローを合理化します。
ジュニパーソフトウェアサポート評価ツール (JSSET)	設定可能なカスタマープロフィールに基づいて安全性を重視したポータルを用意し、Junos のソフトウェア障害に事前対応したバグ通知 (PBN) を提供します。	ネットワーク内のデバイスに影響を与える可能性のある重要な/大きな問題が発生した場合、警告します。 Junos のバージョンが異なることで生じる影響や潜在的なリスクを判断するのに役立ちます。
サポートデジタルアシスタント	製品、事例、RMA、ソフトウェアのダウンロード、ウェルカムレター、パスワードの変更、ナレッジ検索など、24 時間年中無休で対応します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI ベースの自然言語処理 (NLP) に対応した 24 時間年中無休のアシスタントサービスから、サポートを得ることができます</li> <li>ケース (障害) をレポートしたり、サポートに問い合わせる必要もなく、一般的な問題を解決することができます。</li> </ul>

## ジュニパーケアのサービス

ジュニパーケアのエンタイトルメントについては表 2 をご覧ください。サポートの基本レベルを選択してハードウェア交換オプションを決定し、ジュニパーサポートセンター (JSP) にアクセスしてソフトウェアの更新や購入後のオンラインツールを入手できます。

表 2. ジュニパーケアエンタイトルメント

	ジュニパーケアコア	ジュニパーケアコアプラス	ジュニパーケア 翌日発送	ジュニパーケア 翌日出荷	ジュニパーケア 翌日オンサイト	ジュニパーケア 同日	ジュニパーケア 同日 2 時間	ジュニパーケア 同日オンサイト
JTAC24 時間 365 日対応	X	X	X	X	X	X	X	X
ソフトウェアリリース	X	X	X	X	X	X	X	X
JSP オンライン E サポート	X	X	X	X	X	X	X	X
Return-to-Factory (故障品返却後代替品出荷)		X						
翌営業日アドバンスケア交換部品配送			X		X			
翌営業日アドバンスケア交換部品出荷				X				
同日 4 時間アドバンスケア交換部品配送						X		X
{sp}							X	
オンサイト交換要員					X			X
Juniper Support Insights	X	X	X	X	X	X	X	X
サービス API	X	X	X	X	X	X	X	X
ソフトウェアサポート評価ツール	X	X	X	X	X	X	X	X

ジュニパーはまた、ブラジル、インド、中国在住のお客様に一貫した翌日発送サービスを提供しています。詳細については、[ジュニパーケアサービスの説明](#)ドキュメントをご覧ください。

ハードウェア交換オプションについては、[www.juniper.net/support/rma-procedure.html](http://www.juniper.net/support/rma-procedure.html) に投稿されている当時および最新のジュニパーの RMA ポリシーおよび手順に従ってください。

不備のあるフィールド交換可能ユニット (FRU) は、ジュニパーネットワークス指定の RMA 返品場所に返却してください。場所

については <https://support.juniper.net/support/rma-locations/> をご覧ください。返却先は変更される場合があります、また代替品は新品または修理品となる可能性があります。実際の配送期間は、ジュニパーの不可抗力によって生じた事象や、適用される輸出入管理やライセンス要件、地域の税関プロセスにより影響を受ける場合があることをご了承ください。

## JTAC アクセス

ジュニパーネットワークス技術支援センター ( JTAC ) では、電話やオンラインで 24 時間 365 日制限なく JTAC エンジニアにアクセス可能です。さまざまなサポートのご要求に対して窓口を一本化しており、JTAC エンジニアは、大規模なネットワークサポートの豊富な経験があります。JTAC 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サポートし、問題のワークアラウンドソリューションを提供をします。JTAC ができるだけ早く対応できるように、あらゆる最優先課題に対して上級管理職に自動エスカレーションアラートが発動されます。

## ソフトウェアリリース

ジュニパーネットワークスでは、一般公開可能になり次第、すべての新しいソフトウェアリリースを提供いたします。

## Juniper Support Insights

[Juniper Support Insights](#) は、[Junos](#) デバイスにまで AI ドリブンサポートを拡張し、IT やネットワーク運用チームに、事前対応できる形で、ネットワーク全体に対する運用上の健全性に関するインサイトを提供します。使いやすくセキュアな Juniper Support Insights は、Junos ベースのプラットフォームからジュニパークラウドに接続し、ネットワークの最適化、ネットワーク運用の効率化に利用できる実用的なインテリジェンスを提供します。データを収集して、ジュニパー固有の知識 ( 既知の不具合、契約ステータス、サポート終了 ( EOL/EOS )、製品ナレッジベース、セキュリティの脆弱性 ) と関連付け、実用的なインサイトに選別します。 Juniper Support Insights は、デバイスのオンボーディングやディスカバリーを管理し、運用上のダッシュボードやレポートを表示するのに使用されるセキュアなポータルへのアクセスを提供します。セキュリティとプライバシーの詳細については、[セキュリティとプライバシーの概要の技術資料をご覧ください](#)。

## ジュニパーサポートポータルオンラインサポート

ジュニパーサポートポータル ( JSP ) は、ジュニパーの受賞歴を誇る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ており、ネットワーク投資のサポートを保証するために必要な情報、質問への回答、ツール、サービスオプションを入手できます。JSP 内の機能には、ソフトウェアのダウンロード、技術アラートや告示、RMA リクエスト、ジュニパーネットワークスのナレッジベースなど、さまざまなものがあります。

ジュニパーサポートポータル ( JSP ) は、セルフサービスのカスタマーサポートポータルで、ジュニパーのカスタマーサービス組織向けの主なツールとしてデザインされています。このポータルは、データが正確で利用可能であることを保証するビッグデータインフラストラクチャを搭載しています。ユーザーインターフェイス経由で最新のサポート情報を提供します。

## Return-to-Factory ( 故障品返却後代替品出荷 )

ジュニパーネットワークスは、RMA を通じて FRU を交換または修理します。RMA が発行された場合は、ジュニパー指定の返却先に故障した FRU を返却頂いてから 10 営業日以内に、送付先住

所に交換品又は修理済みの FRU を発送します。修理済みまたは交換用 FRU は、ジュニパーの地域配送センターから発送する場合があります。

## 翌日配送

ジュニパーネットワークスは、現地時間の午後 3 時 ( 送付先住所に基づく ) までに RMA が発行された場合、不具合ハードウェアの返却を待たずに、翌営業日に FRU 交換品を送付先住所に発送します。午後 3 時以降に RMA が発行される場合、ジュニパーネットワークスは、翌営業日に FRU 交換品を発送します。「翌日配送」は空き状況に応じて利用可能です。

## 当日配送

ジュニパーネットワークスは、不具合ハードウェアの返却前に、24 時間 365 日、RMA 手続き後から 4 時間以内に FRU 交換品を送付先住所に発送します。「当日配送」は配送可能住所にて利用可能です。

## 同日 2 時間

ジュニパーネットワークスは、不具合ハードウェアの返却前に、24 時間 365 日、RMA 手続き後から 4 時間以内に FRU 交換品を送付先住所に発送します。「当日配送」は配送可能住所にて利用可能です。

## オンサイト交換要員

ジュニパーネットワークスの部品不具合や交換許可の最終診断に応じて、熟練のサービス技術者が指定場所に派遣されます。そこで、サービス技術者が JTAC やお客様と連携して問題の最終解決にあたり、お客様は不備のある製品をジュニパーネットワークスに返却します。ジュニパーネットワークスのオンサイトサポートサービスは、ソフトウェアのトラブルシューティングや設定サポート支援は行いません。

## サービス API

完全にサポートされた、セキュアな REST ベースのジュニパー API の組み込み済みセットを提供します。利用可能な API には、Case、Quote、Asset、Contract、EOX が含まれます。API により、確立されたオンボーディングプロセスを通して、複数の作業プロセスをシステム間で完全に統合できます。

## ジュニパーソフトウェアサポート評価ツール

ジュニパーソフトウェアサポート評価ツール ( JSSET ) とは、事前対応型バグ通知 ( PBN ) を提供する安全性を重視したポータルのことで、重要なまたは大規模なサービスに影響を及ぼす可能性のある Junos のソフトウェア障害に重点を置いています。このポータルを利用して、オンデマンドレポートを作成し、ソフトウェアの障害を診断し、Junos ソフトウェアのバージョンを評価して、潜在的な影響やリスクを判断することができます。

## 主な特長

### サービス API

ジュニパーサポートケース API は、適切に定義された一連の REST API で、クライアント ( ジュニパーのお客様 ) は、サポート

CRM/チケット発行システムをジュニパーのサポート CRM システムと統合することができます。このビジネス間取引の統合の一環として、クライアントは次のことを実施できます。

- システム内のケース/チケット/インシデントに基づいて、ジュニパーのサポート CRM システムにおいてケース/サービスリクエスト (SR) を自動作成します。
- この API チャンネル経由でケース/SR ライフサイクルを管理します (例: ケースを更新、ファイルを添付、ケースをエスカレート、ケース終了を要求など)。
- ジュニパーサポートエンジニアが作成したケース/SR の非同期更新、および/またはポーリングする必要なく、他のチャンネルの更新を受信します。

Juniper Quote、Asset、Contract、EOX API を使用することで、お客様はジュニパーデバイス関連のライフサイクルを自動化し、管理できるようになります。

API のオンボーディング、ドキュメント、定義、サポートモデルの詳細については、[ジュニパー開発者ポータル](#)を参照してください。

#### ジュニパーソフトウェアサポート評価ツール

JSSET ポータルは、数多くの PBN 機能を提供しています。ユーザーは、カスタマープロファイル (例えば、Junos のバージョンやハードウェアインベントリなど) に基づいて高度にカスタマイズされたクエリーを構築し、結果をオンラインでプレビューし、影響評価を生成して、関連するデータを送付用にフォーマット済みのレポートにエクスポートできます。

主な機能には次のとおりです。

- 重要なまたは大規模なサービスに影響する可能性がある Junos のソフトウェア障害を報告
- 1 つのカスタマープロファイルに複数のクエリーの添付が可能
- MR、SR、X リリースで効果的な「あいまい検索」を可能にします (16.1、17.1 など、メインリリースに基づいた PR のクエリーを行うことが可能)。
- 複数のプラス面とマイナス面のキーワードフィルタリングで高度なフィルタリングをサポート
- レポートのエクスポートとカスタマイズが可能

#### 補完的サービスまたはより高度なサービス

ジュニパーネットワークス®のアドバンストケアでは、専用電話番号を使用して、エスカレーションの管理デスクに 24 時間 365 日アクセス可能で、ジュニパーのシニアサポートエンジニアに直接アクセスすることで優先的にサポートを受け、サポート対応時間を短縮することができます。これらはすべて迅速かつ効果的に問題に対応できるよう設計されています。オンボーディングサポート、ベストプラクティスの知識の移行、カスタマイズされたレポートなどの追加機能が利用可能であり、ネットワークの専門知識を強化し、発生前に問題を予測して防止し、管理を削減するこ

とができます。詳細については、アドバンストケアデータシート [をご覧ください](#)。

ジュニパーネットワークスのプレミアムケアでは、アドバンストケアプラスのすべての機能と価値に加えて、サービス関連の問題や資格をすべて管理する窓口を一本化することで、指定のサービスマネージャーを利用できます。詳細については、[プレミアムケアデータシート](#)をご覧ください。

#### ジュニパーネットワークスのサービスとサポート

ジュニパーネットワークスは、ネットワークの高速化、拡張、最適化を実現する高度なパフォーマンスサービスに対応するリーダーです。当社のサービスをご利用いただくと、コストを削減し、リスクを最小限に抑えながら、業務効率を最大限に高めることが可能となり、早期にネットワーク投資の価値を高めることができます。ジュニパーネットワークスは、必要なレベルのパフォーマンス、信頼性、および可用性を維持するようにネットワークを最適化することで、運用効率を最大化します。詳細については、<https://www.juniper.net/jp/ja/products.html> をご覧ください。

#### 注文情報

ジュニパーケアサービスは世界中で利用可能です。詳細については、ジュニパーパートナー又はジュニパーネットワークスのフィールドセールスマネージャーにお問い合わせください。

## 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。

### Corporate and Sales Headquarters

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)

### APAC and EMEA Headquarters

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

[www.juniper.net/jp/ja/](http://www.juniper.net/jp/ja/)

