

# JTACユーザーガイド

# 目次

1 JTACクイックリファレンスガイド .....	3	8.2 権利の詳細 .....	12
1.1 JTACを使用したサポートケースのオープン .....	3	8.3 ジュニパーネットワークス製品保証 .....	12
1.2 セルフヘルプオンラインツール/リソース .....	3	9 付録B：ジュニパーサービス .....	12
JTACサポートフロー .....	4	9.1 概要 .....	12
2 ジュニパーネットワークスのカスタマーサービスチーム .....	5	9.2 ジュニパーケアサービス .....	13
2.1 カスタマーケア .....	5	9.3 ジュニパーアドバンストケアサービス .....	13
2.2 グローバルロジスティクス .....	5	9.4 ジュニパープレミアムケアサービス .....	13
3 JTACを使用した問題の報告と解決 .....	5	9.5 ジュニパーケアサービス契約のアップグレード .....	13
3.1 テクニカルサポートの権利 .....	5	10 フィードバックの提供 .....	14
3.2 一般的な質問と問題 .....	5	11 付録C：ジュニパーサポートのログインとパスワードの取得 .....	14
3.3 緊急ではないテクニカルサポート .....	7	12 業界からの評価 .....	14
3.4 緊急の問題の報告 .....	7	ジュニパーネットワークスについて .....	15
3.5 JTACサポートケースのエスカレーション .....	7		
3.6 製品の不具合（バグ）報告プロセス .....	8		
3.7 機能拡張のリクエスト .....	8		
3.8 RMAプロセス .....	8		
4 JTACシステムの使用方法 .....	8		
4.1 ジュニパーのサポートポータルでサポートケースをオープン .....	8		
4.2 ジュニパーサポートポータルからのサポートケースやRMAの追跡 .....	8		
4.3 JTAC電話システムの使用方法 .....	9		
5 JTAC内のサポートケースワークフロー .....	9		
5.1 JTACエンジニアの責任 .....	9		
5.2 解決プロセス .....	10		
5.3 不具合の解決プロセス .....	10		
5.4 カスタマーコミュニケーションガイドライン .....	10		
6 SIRTと共同によるセキュリティ脆弱性報告 .....	10		
7 RMA（返品許可）の手順 .....	11		
7.1 RMAのリクエスト .....	11		
7.2 RMAのトラブルシューティング .....	11		
7.3 ジュニパーサポートポータルからのRMAの追跡 .....	11		
7.4 返品の未受領 .....	12		
8 付録A：ジュニパーネットワークス製品保証 - ビジネスサマリー .....	12		
8.1 製品保証サマリー .....	12		

## 1 JTACクイックリファレンスガイド

Juniper Networks® Technical Assistance Center (JTAC) は、ジュニパー製品の販売後に発生した技術上およびネットワークに関連する質問と問題に24時間365日対応します。



### 1.1 JTACを使用したサポートケースのオープン

Web（重大でない場合）または電話からJTACを使用して、サポートケースのオープンができます。

- Web : <https://supportportal.juniper.net/>（ジュニパーサポートポータル）
- 電話番号 : +1-888-314-5822（無料通話、米国およびカナダ）または+1-408-745-9500（米国およびカナダ）
- 米国とカナダ以外からは、以下に記載された国の番号を使用してください。

<https://support.juniper.net/support/requesting-support/>

Juniper Networks Junos® Space Service Nowを使用してサポートケースを作成することもできます（詳細は本書で後述）。

品質の高い対応を確実に提供するために、ジュニパーでは電子メールでは新しいサポートケースを受け付けていません。ただし、ケースをいったんオープンにした後は、電子メールを使用してケースのステータスの更新や追跡ができます。

### 1.2 セルフヘルプオンラインツール/リソース

問題を迅速、簡単に解決するために、[ジュニパーネットワークのサポートサイト](#)を参照してください。サポートサイトでは、以下のものに簡単にアクセスできます。

- 技術資料 – ジュニパーテクニカルライブラリ : <https://www.juniper.net/documentation/>

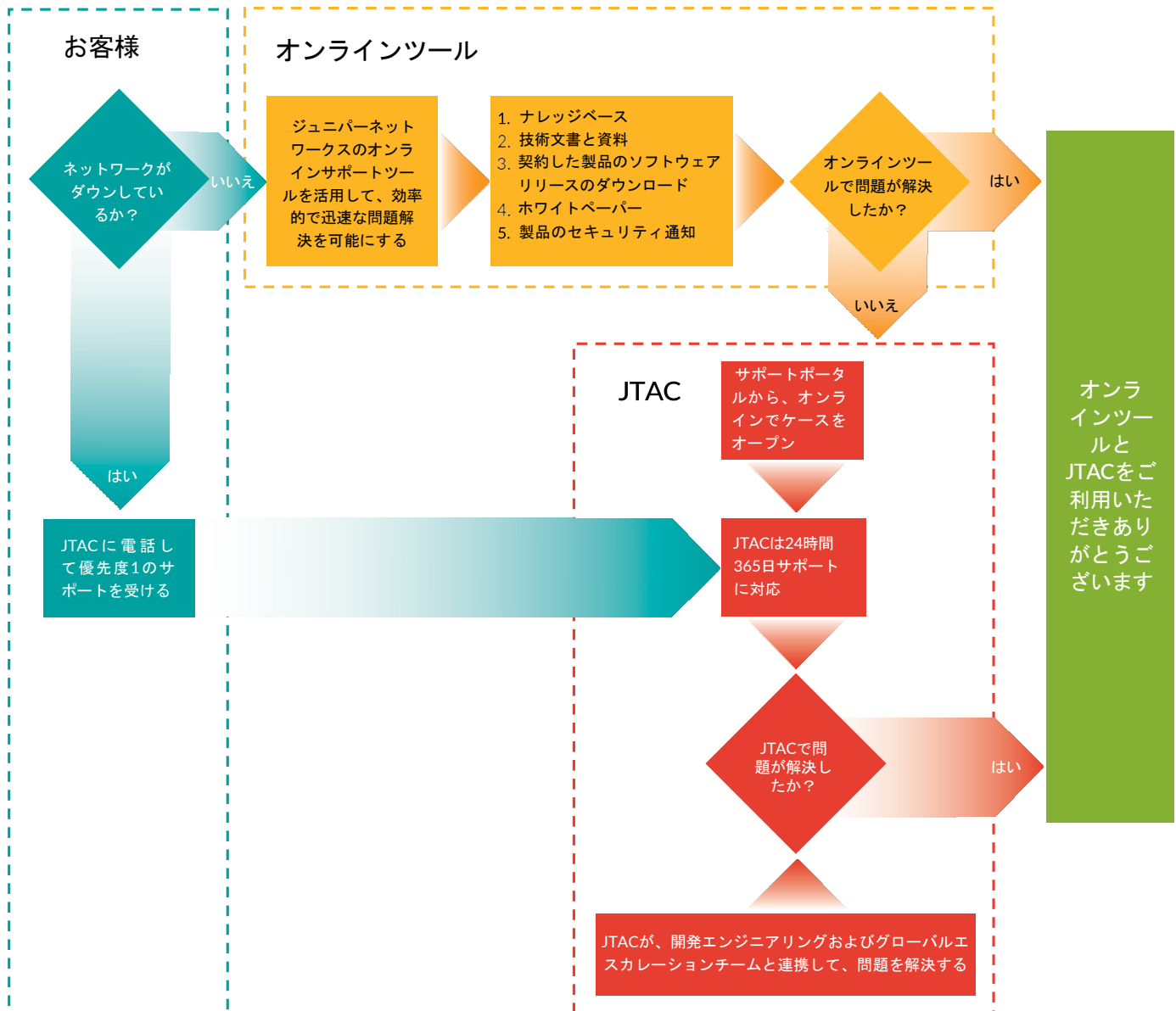
- ナレッジベースとテクノート (<http://kb.juniper.net>) : 設定支援、既知の問題、相互運用性、互換性情報など、トラブルシューティングに関する数千の記事を掲載しています。
- 技術告示 (TSB) : ソフトウェアとハードウェアの更新、新しいソフトウェアのリリース、サポート終了発表、サポートニュースに関する通知。
- セキュリティアドバイザリ (JSA) : セキュリティ上の脆弱性とアドバイザリの通知。
- J-Netコミュニティ - フォーラムとブログ : (<http://forums.juniper.net/jnet>) : ネットワークプロフェッショナルで構成され、問題、アイデア、ヒントについて話し合うコミュニティ。J-Netには、ジュニパーの最新テクノロジーを詳しく解説する人気の技術的なブログも掲載されています。
- 問題レポート (PR) 検索 : ジュニパーネットワークス Junosオペレーティングシステムの既知の不具合のほとんどを網羅した最新の情報については、PR検索ツール (<https://prsearch.juniper.net/home>) にアクセスしてください。この拡張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不具合を検索し、アップグレード分析と影響に関する情報が得られます。興味のあるPRを購読すれば、特定のPRの変更に応じて自動更新が送信されます。

- ソフトウェアの更新：  
<https://support.juniper.net/support/downloads/>
- ジュニパーサポートポータルでオンラインサポートケースの管理をする：  
<https://supportportal.juniper.net/s/case/Case/Default>  
ジュニパーサポートのユーザーアカウント作成手順については、「付録C」を参照してください。

注：製品のシリアル番号でサービスの権利を確認する場合は、以下の場所にあるSNE（Serial Number Entitlement）ツールを使用してください。

<https://entitlementsearch.juniper.net/entitlementsearch>

## JTACサポートフロー



## 2 ジュニパーネットワークスのカスタマーサービスチーム

ジュニパーネットワークスのカスタマーサポートチームは、社内の多数のグループで構成され、全員が協力して迅速に質問に回答し、ネットワークの問題を解決します。JTAC以外に、カスタマーサービスチームを構成する主要なサポートグループが、カスタマーケアとグローバルロジスティクスと、2つあります。

### 2.1 カスタマーケア

ジュニパーネットワークスのカスタマーケアセンターは、24時間365日稼働しており、以下の種類の問題に関する技術的以外のサポートを必要とする人は誰でも利用できます。

- テクニカルサポートケースの権利
- サポートサイトまたはパートナーセンターのアカウント登録
- 製品の登録
- サポートサイトまたはパートナーセンター内でのソフトウェアダウンロード
- ライセンスキー管理 (VSYS、コンテンツのセキュリティなど)
- 保証と契約に関する質問および問題
- 製品の所有権移転
- 誤出荷問題の解決
- 輸出のコンプライアンス
- RMA (返品許可) のステータスに関する問い合わせ
- セルフサービスのイネーブルメント
- グレーマーケットサポート復活
- パートナーのイネーブルメント

#### カスタマーケアお問い合わせ情報

Web (重大でない場合) または電話からカスタマーケアを使用して、アドミンケースのオープンができます。

Web : <https://supportportal.juniper.net/s/case/Case/Default>

(ジュニパーサポート) 電話 : +1-888-314-5822 (無料通話、米国およびカナダ) または

+1-408-745-9500 (米国およびカナダ)

米国とカナダ以外からは、以下に記載された国の番号を使用してください。

<https://support.juniper.net/support/requesting-support/>

英語以外の言語をご希望のお客様の場合は、カスタマーケア担当者が翻訳サービスを利用し、コミュニケーションを円滑にするための支援を行っています。

### 2.2 グローバルロジスティクス

お客様の製品に不具合があるとJTACが判断した場合は、RMAが発行されます。RMAは、GSO (グローバルサービスオペレーションズチーム) に所属するCSR (カスタマーサービス担当者) に送付されます。RMAに関する指示とそのステータスは、地域のCSRからメールで通知されます。

## 3 JTACを使用した問題の報告と解決

### 3.1 テクニカルサポートの権利

エンドユーザーが、ジュニパーケアサービスの契約を締結している場合、有効な契約を持つジュニパーの認定パートナーである場合 ([www.juniper.net/jp/ja/partners](http://www.juniper.net/jp/ja/partners) を参照)、または有効な契約を持つジュニパーパートナー運用スペシャリストである場合に、製品が保証の対象であるか、またはジュニパーネットワークスのサポート/保守契約を購入されていれば、そのユーザーにはJTACを使用する権利があります。

製品サポートの権利を確認する場合は、以下の場所にある Serial Number Entitlement ツールを使用してください。

<https://entitlementsearch.juniper.net/entitlementsearch/>

お客様のジュニパーネットワークス製品が現在はサポート契約の対象となっておらず、ジュニパーのサービスとそのメリットに関心をお持ちの場合は、ジュニパーパートナーまたは以下のジュニパーネットワークスの営業チームにお問い合わせください。[insidesales-all@juniper.net](mailto:insidesales-all@juniper.net) または +1-866-298-6428。あるいは [www.juniper.net/jp/ja/how-to-buy](http://www.juniper.net/jp/ja/how-to-buy) にアクセスしてください。

### 3.2 一般的な質問と問題

お客様が製品に関する質問や問題をご自身で解決できず、時間的制約がない場合は、以下のガイドラインに従って、ジュニパーネットワークサポートサイトで迅速かつ信頼性の高い解決策をご検討ください。内容は以下の通りです :

- 技術資料 – テクニカルライブラリ : <https://www.juniper.net/documentation/>
- ナレッジベース : <http://kb.juniper.net>
- ソフトウェアのダウンロード : <https://support.juniper.net/support/downloads/>
- 問題レポートの検索 : <https://prsearch.juniper.net/>
- 技術告示のサブスクリプション : <https://kb.juniper.net/InfoCenter/index?page=subscriptions>
- コミュニティーフォーラムとブログ : <http://forums.juniper.net>
- ジュニパーのサポートポータル : <https://supportportal.juniper.net/s/case/Case/Default>

表1：サポートケースの優先度に関するガイドライン

優先度	ジュニアの責任	お客様の責任	例
P1：クリティカル	専用リソースが、回避策または解決策が実施されるまで24時間365日対応。	指定されたリソースが24時間365日対応*。 必要な診断情報を提供できること。 *担当のJTACエンジニアが1時間以内にお客様と連絡が取れない場合、一時的に優先度を下げます。	ミッションクリティカルな機能が完全にロスしているか、継続的に不安定。 ネットワークまたはシステムがダウンしているために、ユーザーがサービスをまったく利用できない。 ミッションクリティカルな機能が現在依存している機能を使用できない。
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、またはお客様との合意に基づいて行われる。	解決策または回避策が講じられるまで、リソースが、月曜日から金曜日の現地営業時間内に対応。  必要な診断情報を提供できること。	問題によって障害が発生しているが、ミッションクリティカルな機能の完全なロスの原因ではない。  問題が断続的に発生してミッションクリティカルな機能に影響する。 ミッションクリティカルな機能には依存していない機能を導入できない。 クリティカルなハードウェアコンポーネントの冗長性が失われる。
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、またはお客様との合意に基づいて行われる。	解決策または回避策が講じられるまで、リソースが、月曜日から金曜日の現地営業時間内に対応。  必要な診断情報を提供できること。	ネットワーク内またはシステム上の問題が、ミッションクリティカルな機能に影響しない。  商用ネットワークで起こると悪影響を与える問題が、再現性がなく単発的に起こり回復した。 商用ネットワークで起こると悪影響を与える問題が、検証環境またはプリ本番環境で発生した。 時間的制約のある質問または情報の要求。 優先度1および優先度2の問題に回避策を講じた。
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、またはお客様との合意に基づいて行われる。	解決策または回避策が講じられるまで、リソースが、月曜日から金曜日の現地営業時間内に対応。  必要な診断情報を提供できること。	情報のリクエスト。  機器の構成や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。

注：ネットワークがダウンしている優先度1の状態が発生している場合は、+1-888-314-JTAC (+1-888-314- 5822または+1-408-745-9500) まで電話でJTACにお問い合わせください。海外の場合、または無料通話番号のない国から直接電話する場合は、以下のサイトにアクセスしてください。 <https://support.juniper.net/support/requesting-support/>



### 3.3 緊急ではないテクニカルサポート

サポートケースのオープンは、ジュニパーのサポートポータルを使用してWebで実行できます。

<https://supportportal.juniper.net/s/case/Case/Default>

このオプションは、技術に関する問い合わせや、RMAを含む製品の問題に使用します。[Create Case]（ケースの作成）を選択し、製品および報告する問題に関する情報を入力します。[Select Type of Case]（ケースのタイプを選択）で、[Tech or Tech- PAYG Cloud]（技術または技術 - PAYGクラウド）を選択します。適切な情報を入力した後に[Save]（保存）を選択すると、サポートケース番号が提供されます。サポートケースは、TSE（テクニカルサポートエンジニア）に直接送付されます。

サポートケースの例として以下のようなものがあります。

- 不具合（バグ）の報告
- RMAの処理
- 設定支援
- 標準的なネットワークトラブルシューティング

### 3.4 緊急の問題の報告

JTACへの問題報告の次のレベルは、優先度の高い問題の報告です。ネットワークがダウンまたは障害の状態の場合は、このプロセスを使用します。

電話番号：+1-888-314-5822（無料通話、米国およびカナダ）または+1-408-745-9500（米国およびカナダ）

米国またはカナダ以外の場合：

<https://support.juniper.net/support/requesting-support/>

英語以外の言語をご希望のお客様の場合は、カスタマーケア担当者が翻訳サービスを利用し、コミュニケーションを円滑にするための支援を行っています。

表2：サービスリクエストエスカレーションのオプション

オプション	選択すべき状況	ジュニパーのアクション
Faster technical progress（テクニカルサポートの迅速化）	JTACエンジニアによってサポートケースを迅速に進めてもらう必要がある場合、このオプションを選択します。	ジュニパーエスカレーションマネージャーがエスカレーションに割り当てられ、お客様のサポートケースに適切な優先度を設定し、解決を速めるようにします。
Support Engineer now（サポートエンジニアからのご連絡）	JTACサポートエンジニアからの連絡が必要な場合、このオプションを選択します。テキストフィールドにできる限り具体的な情報を入力すると、サポートエンジニアが提供するサービスの向上に役立ちます。	JTACサポートエンジニアが、お客様のご希望の連絡方法（電話またはメール）にて、合理的な時間内にご連絡いたします。可能な場合は、お客様のサポートケースの現在の責任者がお客様に連絡します。
Service Request reassignment（サービスリクエストの再割り当て）	何らかの理由でサポートケースの再割り当てが必要だと感じた場合、このオプションを選択します。	ジュニパーエスカレーションマネージャーがエスカレーションを担当し、お客様のリクエストに従ってサポートケースを再割り当てします。
Faster RMA progress（RMA処理の迅速化）	RMA（部品交換）出荷、またはRMA作成に関するリクエストステータスの更新が必要な場合、このオプションを選択します。	ジュニパーカスタマーケア担当者がお客様のリクエストを担当し、RMAリクエストに関する最新情報を返信します。

これらのオプションは変更される可能性があります。お客様のニーズを満たすように改良される可能性があります。

すべてのオプションについて、追加の情報をテキストボックスに記入してください。これにより、お客様により良いサービスを提供することができます。送信のボタンをクリックすると、ジュニパーのカスタマーサービス担当者またはマネージャーがエスカレーションリクエストに割り当てられ、アクションを実行します。

### 3.5 JTACサポートケースのエスカレーション

何らかの理由でケースの進捗状況に満足できない場合は、いつでもサポートケースのエスカレーションができます。

ジュニパーのサポートポータルからサポートケースをエスカレーション

サポートケースが依頼どおりに進捗していないと感じた場合は、以下のサポートポータルからサポートケースのエスカレーションを要求できます。<https://supportportal.juniper.net/>。該当するサポートケースの詳細をクリックし、[Posts & Actions]（投稿とアクション）タブの[Escalate the case]（ケースのエスカレーション）ボタンを選択します。4つのオプションが表示されます（詳細は表2を参照）。

電話でサポートケースをJTACエスカレーションマネージャーにエスカレーション

JTACのいずれかの電話番号に電話をかけて、オプション#2を選択すると、カスタマーケアとつながります。カスタマーケアとつながったら、「JTACエスカレーションマネージャー」と話したいと言ってください。あらかじめサポートケースの番号とエスカレーションを要求する理由を準備しておきます。

JTACエスカレーションマネージャーは24時間365日対応にあたり、お客様と一緒に直接フォローアップし、問題を理解して、解決手順の概要を説明します。

### 3.6 製品の不具合（バグ）報告プロセス

製品に関する既知の問題や既存のバグに関する最新情報がないかを、製品のリリースノートで確認します。現場で製品の新しい不具合（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JTACに報告する必要があります。JTAC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、製品の既知の不具合すべてを文書化します。

### 3.7 機能拡張のリクエスト

すべての機能拡張リクエストは、ジュニパーネットワークスのSE（システムエンジニア）宛てに、直接またはジュニパーパートナー経由で送付されます。リクエストは、ジュニパーネットワークス製品管理チームに転送されます。すべての機能拡張リクエストは、現地のアカウトマネージャーとSEが管理と優先度を設定します。報告されたJTACの問題が結果的に機能のリクエストになった場合、JTACが該当するアカウントチームにお客様と連絡を取るよう通知します。

### 3.8 RMAプロセス

ハードウェアのトラブルシューティングと製品の交換については、JTACサポートケースをオープンする必要があります。ハードウェアの障害が問題の原因だと判断された場合、またはその他の理由からハードウェアの修理や交換が必要な場合、テクニカルサポートエンジニアはRMAを作成します。RMA番号はお客様に通知され、サポートケースと関連付けられるため、お客様はジュニパーのサポートポータルでRMAのステータスをオンラインで確認できます。

RMAはグローバルロジスティクスに発送され、資格の確認とそれに応じたRMA処理が行われます。RMAが確認されると、配送状況や返送方法などの詳細が記載された電子メールが届きます。

詳細については、本書のRMA手順のセクションを参照してください。

## 4 JTACシステムの使用方法

### 4.1 ジュニパーのサポートポータルでサポートケースをオープン

サポートケースをオープンする前に、以下の情報を入手しておく必要があります。

- シリアル番号またはSSRN（ソフトウェアサポート参照番号）
- 問題の詳細な説明
- 問題の優先度と影響度（優先度の定義全文については、「優先度管理」セクションを参照）
- ソフトウェアバージョン

- 該当する構成、ログ、デバッグデータ
- 現在のネットワークトポロジー（必須ではないが、P1/P2サポートケースのトラブルシューティングプロセスを迅速化するために強く推奨）
- ジュニパーネットワークスのエンジニアがハードウェアにログインするためのリモートアクセス（必要な場合）

ジュニパーサポートポータルからの問題報告については、以下の手順を参照してください。

1. 自分のログイン情報とパスワードを入力して、パスワードで保護されたジュニパーサポートポータル (<https://supportportal.juniper.net/>) にログインします。
2. [Create Case]（ケースの作成）を選択し、該当するフィールドに情報を入力します。
3. 入力完了したら、[Save]（保存）を選択すると、サポートケース番号が表示されます。
4. TSE（テクニカルサポートエンジニア）が表3の対応・連絡ガイドラインに従って連絡します。

### 4.2 ジュニパーサポートポータルからのサポートケースやRMAの追跡

ジュニパーネットワークスのサポート契約を購入した場合、以下の手順でサポートケースとRMAを追跡することができます。

ジュニパーサポートポータル (<https://supportportal.juniper.net/>) ホームページでは、以下の基準を使用します。

- YYYY-MMDD-NNNNNNNの形式を使用するサポートケース番号で検索します。この場合、NNNNはその日の一意のサービスリクエストIDです（例：2019-0101-012345）。
- RNNNNNNNNNNの形式を使用するRMA番号で検索します（例：R21056835）。
- お客様のサービスリクエスト番号と一致するキーワードを使用して検索し、お客様のトラッキング番号で検索します。これらのオプションは、ジュニパーサポートポータルのホームページで、クエリテキストフィールドの下にラジオボタンとして表示されます。

サポートケースやRMA検索結果のページには、以下の詳細が表示されます（左から右）。

- ステータス（オープンまたはクローズド）
- サポートケースまたはRMAのID番号（ケース自体へのハイパーリンク付き）
- サイト名およびサイトID番号
- 連絡先の名前（サポートケースをオープンした人、連絡先の詳細へのハイパーリンク付き）



- 最終更新日（日付と時刻、米国太平洋時間帯として記載されている）
- プラットフォーム（ハードウェアタイプ）
- 優先度（作成時に設定）

注：列名は、並べ替えができます。列名をクリックすると、列の基準（サポートケース番号、プラットフォーム、ステータスなど）で検索結果の並べ替えができます。

#### 4.3 JTAC電話システムの使用方法

##### 新しいサポートケース

1. 現地のJTACに電話をかけます。
2. 「\*」キーを押します。通話は一般的なキューにルーティングされ、対応可能な次のカスタマーケアエージェントが通話に応答します。
3. カスタマーケアエージェントに伝えるために、以下の情報を準備しておきます。
  - シリアル番号
  - 問題の詳細な説明
  - 問題の優先度と影響度（優先度レベルの定義全文については、表1「サービスリクエストの優先度ガイドライン」を参照）
  - ソフトウェアバージョン
  - 該当する構成、デバッグデータ
  - 現在のネットワークトポロジー（必須ではないが、P1/P2サポートケースのトラブルシューティングプロセスを迅速化するために強く推奨）
  - ジュニパーネットワークスのエンジニアがスイッチにログインするためのリモートアクセス（必要な場合）

##### 既存のサポートケース

1. 現地のJTACに電話をかけます。
2. 14桁のサポートケース番号の後に、ポンド記号またはハッシュ記号（#）を入力します。ダッシュは入力しないでください（たとえば、「2021-0901-912034」は「20210901912034#」と入力します）。
3. サポートケースを担当するエンジニアが電話に出られない場合、通話は一般的なキューにルーティングされ、対応可能な次のエージェントが通話に応答します。現在担当しているエンジニアにボイスメールを残すことも選択できます。

## 5 JTAC内のサポートケースワークフロー

JTACを使用してサポートケースをオープンにすると、TSEが割り当てられ、できるだけ速やかに問題を解決します。TSEは、電話またはメールで最新情報を伝えるとともに、サポートケースノートも更新して、お客様がWeb上で確認できるようにします。

エスカレーションが必要な場合、JTACに在籍する当該分野の専門家にサポートケースが割り当てられ、そのエンジニアがサポートケースの完了に取り組みます。このエンジニアは、他の製品と、サポートケースに固有のテクノロジーの知識を持つJTAC内の他のリソースやエンジニアリングチームと協力して、問題のタイムリーな解決をサポートします。JTACのTSEは引き続きサポートケースの責任者を務め、サポートケースの期間中は主たる窓口となります。

### 5.1 JTACエンジニアの責任

ジュニパーネットワークスでサポートケースを開始すると、JTACエンジニアは以下のアクションを実行します。

- サポートケースのオーナーシップを持つ。
- 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。
- 問題の状態に関する最新情報を定期的に提供し、必要に応じてエスカレーション管理ガイドラインに従い、あるいはお客様の要求に応じて、問題をエスカレーションする。
- JTACエンジニアが製品に不具合があると判断した場合、RMAを生成する。このようなサポートケースでは、交換の数やタイプなどのRMA情報をお客様に提供し、ジュニパーサポートポータルで注記する。
- 問題が解決したことにお客様が同意した場合、サポートケースをクローズする。

お客様は、ジュニパーサポートポータルにログインして、サポートケースの進捗状況を確認できます。アクセスできるのは、以下の場所にあるジュニパーサポートポータルで開始したサポートケースのみであることにご注意ください。<https://supportportal.juniper.net/>

## 5.2 解決プロセス

担当するTSEは、必要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は解決策が得られるまで、回避策を探るか、問題の影響を軽減します。

すべての未解決問題の進捗状況をお知らせするために、TSEはオンラインサポートケースノートを更新します。お客様はジュニパーサポートポータル (<https://supportportal.juniper.net/>) にログインし、サポートケースで更新されたステータス情報を確認できます。

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
- JTAC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。
- 問題の原因が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レポート（問題レポートまたはバグレポート）を作成する。

## 5.3 不具合の解決プロセス

現場でソフトウェア製品の不具合（バグ）が見つかった可能性がある場合は、上記のJTACテクニカル問題報告手順を使用してJTACに報告する必要があります。

ソフトウェアの不具合になることが検証された場合、TSEは該当するエンジニアリンググループとともに、問題レポートをオープンにします。問題レポート番号が割り当てられ、お客様に通知されます。不具合はサポートケースのノートに記載されるため、お客様は不具合のステータスをオンラインで確認できます（可能な場合）。

TSEは、ソフトウェアの解決策が提供されるまで、お客様とともに、回避策が必要かどうかの判断を継続します。

問題レポートが解決された後は、通常、次回のソフトウェアメンテナンスリリースで確認できます。TSEは、予定されているリリースの詳細をお客様に通知します。短時間で修正する必要がある場合、TSEはお客様およびJTACエスカレーションと協力して、暫定的なリリースを提供できるかどうかを判断します。

## 5.4 カスタマーコミュニケーションガイドライン

表3は、お客様の問題への対応とコミュニケーションに関するJTACのターゲットを示しています。これらのターゲットは、サポートケースの優先度の割り当てに基づいています。

表3：対応・連絡ガイドライン

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	1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

\*またはお客様と交渉し合意した頻度。それぞれの問題は固有のものであり、それに伴う複雑さや課題が異なります。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合理的なあらゆる努力をします。

注：ネットワークがダウンしている優先度1の状態が発生している場合は、+1-888-314-5822（無料通話、米国およびカナダ）または+1-408-745-9500（米国およびカナダ）まで電話でJTACにお問い合わせください。米国とカナダ以外からは、以下に記載された国の番号を使用してください。

[www.juniper.net/support/requesting-support.html](http://www.juniper.net/support/requesting-support.html)

## 6 SIRTと共同によるセキュリティ脆弱性報告

セキュリティインシデントレスポンスチーム（SIRT）

SIRTは、ジュニパーの製品やサービスに関連するあらゆるセキュリティ脆弱性について、中心となって責任を負います。このチームは、脆弱性レポートの対応と管理を最初から最後まで担っています。さらに、SIRTは、分散型DDoS（サービス拒否）攻撃から、完全なネットワーク侵入にいたるまで、お客様のセキュリティインシデントもサポートします。

SIRTは、運用セキュリティのコミュニティー、他のCSIRTチーム、ジュニパーのお客様、その他のメディアと協力し、ジュニパー（ジュニパーの製品、サービス、お客様）に対する脅威の状況認識を維持します。この情報は、処理され、より大きなSIRTチーム、社内の同僚、お客様に通知されます。さらに、SIRTは、新しいBCP（ベストコモンプラクティス）を発展させ、業界の運用セキュリティのコミュニティーによりお客様のネットワークの防御を促進します。

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/)

JSA（ジュニパーセキュリティアドバイザリ）を受信するためのサインアップ

1. ジュニパーセキュリティアドバイザリを受信するためにサインアップするには、<http://kb.juniper.net/InfoCenter/index?page=subscriptions> にアクセスし、ジュニパーサポートユーザーIDを使用してログインします。
2. [Create a New Subscription]（新しいサブスクリプションを作成）で、[Security Advisories]（セキュリティアドバイザリ）を選択します。フォームに情報を入力して保存します。

## 7 RMA（返品許可）の手順

詳細については、以下を参照してください。  
[www.juniper.net/support/rma-procedure.html](http://www.juniper.net/support/rma-procedure.html)

### 7.1 RMAのリクエスト

RMAをリクエストするには、ジュニパーサポートポータルでサポートケースを作成し、[Case Type: Tech]（ケースタイプ：技術）を選択します。現地JTACに電話にてRMAを依頼することも可能です。

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。

### 7.2 RMAのトラブルシューティング

ほとんどのサポートケースでは、機器に不具合があることを確認するために機器のトラブルシューティングを行ってからRMAを発行します。通常、以下のプロセスを実行します。

- お客様がJTACに連絡します。
- 問題をTSEに説明します。
- TSEがサポートケースをオープンし、診断します。
- 製品に不具合があると判断された場合、TSEがRMAを作成し、それを該当するグローバルロジスティクスRMAキューに送付します。
- RMAがキューに送信されると、グローバルロジスティクスのカスタマーサービス担当者（CSR）が保証またはサービス契約に従ってRMAを処理し、RMA番号をお客様にお知らせします。サポートケースのコピーを添付したメールの通知がお客様に送信されます。
- お客様は、不具合のある機器を修理のためにジュニパーに返品するか、または機器と不具合のある機器の返品方法の指示を受け取ります。

#### 返品の処理

製品に不具合があると判断された場合は必ず、RMAが生成されます。すべての返品は、このRMA番号を使用して処理し、以下のRMAテンプレートの住所に送付する必要があります。

重要：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。

返品先は委託製造業者によって異なるため、具体的な住所については、[www.juniper.net/support/rma-procedure.html](http://www.juniper.net/support/rma-procedure.html)を参照してください。

### 7.3 ジュニパーサポートポータルからのRMAの追跡

ジュニパーサポートポータルのRMA検索結果のページには、以下の詳細が表示されます（左から右）。

- RMAのID番号（RMA自体へのハイパーリンク付き）
- ステータス（オープンまたはクローズド）
- アカウント名
- サポートケース番号（サポートケース自体へのハイパーリンク付き）
- シリアル番号（RMAの部品）
- 部品番号（RMAの部品）
- 作成日（RMAが作成された日時で、米国太平洋時間帯などの時刻が記載されています）

注：列名は、並べ替えができます。列名をクリックすると、列の基準（RMA ID、プラットフォーム、ステータスなど）で検索結果の並べ替えができます。

#### RMAの修理分析レポートと障害分析レポート

ジュニパーネットワークスは、不具合の疑いがあるハードウェア製品に対して、ジュニパー内部ポリシーに従ってRA（修理分析）を実行します。RAは、FRS（出荷開始日）から5年以内は、承認を受けずに実行できます。FRSから5年以上経過した製品のRAリクエストについては、ジュニパーネットワークスの自由裁量で承認が行われます。ジュニパーは、サポート終了またはサービス終了の製品については、RAをサポートしません。RAは、ジュニパーネットワークスが認定した技術者が実行します。ハードウェアの障害を適切に診断して分析するために、RAリクエストに関連するすべてのハードウェアコンポーネントは、完全に無傷の状態ではジュニパーネットワークスに返品する必要があります。製品からコンポーネントを取り外した場合、ジュニパーが有効なRAを実行できず、リクエストは取り消されます。RAの定義は以下のとおりです。

- 修理分析 – 障害の原因を定められたとおりに修理して、機能性を検証すること。修理分析には、報告された障害の修理、テスト、検証、その後にジュニパーネットワークスサービスリクエストトラッキングシステムに修理データをアップロードすることが含まれます。RAでは故障の説明が不十分であるとお客様とJTACエンジニアが合意した場合、必要に応じて故障解析（FA）を実施します。
- 障害分析 – 障害の兆候を体系的に分析して、根本的な原因を特定し、是正措置を促進すること。FAには、兆候および報告された環境のシミュレーション、障害の根本的原因分析、是正措置の実施が含まれます。根本的原因分析には、ハードウェアの破壊テストが含まれます。

Juniper Repair Centerで不具合のあるハードウェア製品を受領した日からの分析期間は、RAのフラグが付いている場合は30日、FAの暫定的な結果については15日です（その後でFAの間を判断）。

国固有の輸出ポリシーにより、一部の国では返品が遅れる可能性があります。一部の国では障害のある製品を輸出できない可能性があることにご注意ください。

## 7.4 返品の未受領

RMAでは、お客様は、不具合のある製品を10営業日以内に返送する必要があります。10営業日を経過した場合、ジュニパーネットワークスは、返送されなかった不具合のある製品の定価をお客様に請求する裁量権を有します。この通知は、発行日にお客様に送付されるRMAの確認書に記載されています。RMAが「未受領」であることは、以下のいずれかの方法で発生する可能性があります。

- 10営業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。
- お客様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お客様が発行するとRMAはキャンセルされます。
- 返品を申請し、ジュニパーネットワークスRMA修理・返品部門に配達証明を送付した。

## 8 付録A：ジュニパーネットワークス製品保証 - ビジネスサマリー

本書に記載されたすべての情報は、サマリーとして使用するために作成されており、正式な保証書の文章は本書に記載された情報よりも常に優先されるものとします。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/>

### 8.1 製品保証サマリー

すべての製品の保証開始日

「開始日」とは、(i) 製品がJuniper Networks, Inc.（「ジュニパーネットワークス」）の製造施設から出荷された日、または(ii) ジュニパーネットワークスディストリビューターによる再販の場合、ジュニパーネットワークスによる製品の最初の出荷から90日以内の日のいずれかをいいます。

### 8.2 権利の詳細

#### 8.2.1 JTAC保証支援

JTACは、保証対象のお客様のRMA処理をオンラインにより支援していますが、電話サポート、インストール/設定支援、トラブルシューティング支援、および優先対応時間は提供しません。

#### 8.2.2 標準的なハードウェア保証サポート

ジュニパーは、20日のReturn-to-Factory（故障品返却後代替品出荷）ハードウェア修理・交換RMAを提供します。保証期間中のすべての配送料は、お客様のご負担となります。ジュニパーは、保証RMAの対象となる不具合のある製品を受領してから20営業日で、不具合のあるユニットを修理または交換します。

#### 8.2.3 一般的な保証のビジネスルール

保証を有効にするために、ジュニパーサポートサイトですべての製品を登録する必要があります。2017年6月1日より前に購入され、出荷された製品に限り、手動による製品登録が必要です。ジュニパーは、販売時に提供されたエンドカスタマーの名前と住所に基づいて、すべての製品を自動登録します。

### 8.3 ジュニパーネットワークス製品保証

有効なサポート契約がなく、購入から12か月以内の製品は、製品保証権利ガイドラインの対象となる場合があります。

保証の詳細と条件については、以下を参照してください。

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

## 9 付録B：ジュニパーサービス

### 9.1 概要

ジュニパーは、柔軟性に優れたサービスで、ハードウェア製品とソフトウェア製品のミッションクリティカルなサポートを年中無休で提供します。お客様のニーズに合わせたサービスを提供し、信頼できるネットワークの稼働、ネットワークリスクの緩和、運用コストの削減、ネットワークの投資保護を支援します。

表4：ジュニパーケア、アドバンストケア、プレミアムケアの特長

特長	ジュニパーケア	アドバンストケア*	プレミアムケア*
24時間365日のJTACアクセス	✓	適用外	適用外
ソフトウェアリリース	✓	適用外	適用外
ハードウェア交換オプション、オンサイト交換要員	✓	適用外	適用外
オンラインサポート	✓	適用外	適用外
ソフトウェアサポート評価ツール	✓	適用外	適用外
サポートケースAPI	✓	適用外	適用外
エキスパート - エキスパートアクセス	適用外	✓	✓
対応時間の短縮	適用外	✓	✓
エスカレーションの管理	適用外	✓	✓
ベストプラクティス	適用外	✓	✓
カスタムレポート	適用外	✓	✓
オンボーディングサービス	適用外	✓	✓
フレキシブルサービスクレジット	オプション	オプション	オプション
8x5サービスマネージャー	適用外	適用外	✓
レジデントエンジニア	オプション**	オプション**	オプション**
レジデントコンサル	オプション**	オプション**	オプション**

\* アドバンストケアとプレミアムケアを購入するためには、有効なジュニパーケアサポート契約が必要です。

\*\* 追加の料金と契約が適用されます。お客様側のすべての機器に対して、ジュニパーケア、アドバンストケア、プレミアムケアいずれかの有効な契約が適用されている必要があります。



## 9.2 ジュニパーケアサービス

ジュニパーケアサービスは、お客様に適したハードウェア交換オプションにより、ジュニパーのハードウェア製品とソフトウェア製品のミッションクリティカルなサポートを年中無休で提供します。詳細については、[ジュニパーケアデータシート](#)をご覧ください。

## 9.3 ジュニパーアドバンストケアサービス

アドバンストケアは、ジュニパーケアの機能に加え、P1とP2（30分）、P3（4時間）、P4（4時間）の新しい対応時間が加わり、サポート機能が強化されています。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。

## 9.4 ジュニパープレミアムケアサービス

ジュニパープレミアムケアは、アドバンストケアのすべての機能に加え、指定の8x5サービスマネージャーを利用でき、15分（P1）、30分（P2）、2時間（P3）、4時間（P4）など、対応時間がさらに短縮されます。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。

## 9.5 ジュニパーケアサービス契約のアップグレード

ビジネスの拡大とともに、ニーズも進化しています。ジュニパーケアサービスのポートフォリオは、この点を認識し、新たなビジネス要件に適応し、ジュニパーケアサービスで提供されるさまざまな機能や補償レベルを活用できるように、包括的な方法を提供するものです。

地域のジュニパーネットワークスセールスマネージャーやジュニパーパートナーにお問い合わせください。ジュニパーケアサービス契約をアップグレードして、包括的で業界をリードする、ビジネスに必要なサポートを確実に受けられるように、お手伝いします。

表5：ジュニパーケアハードウェア交換オプション

	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 (北米のみ)	ジュニパーケア 同日オンサイト
JTAC24時間365日対応	●	●	●	●	●	●	●	●
ソフトウェアリリース	●	●	●	●	●	●	●	●
JSPオンラインEサポート	●	●	●	●	●	●	●	●
Return-to-Factory（故障品返却後代替品 出荷）		●						
翌営業日アドバンストケア交換部品配送			●		●			
翌営業日アドバンストケア交換部品出荷				●				
同日4時間アドバンストケア交換部品配送						●		●
同日2時間アドバンストケア交換部品配送 (北米のみ)							●	
オンサイト交換要員					●			●

## 10 フィードバックの提供

お客様のフィードバックは、私たちのパフォーマンスを把握するために重要です。お客様が送信したすべてのサポートケースがクローズした時点で、ジュニパーはリンクが記載されたメールをお客様に送付して、簡単なアンケートへの参加をお願いします。RMA配達証明通知に記載されたアンケートのリンクにアクセスしても、RMAの処理に関するフィードバックを提供していただけます。

## 11 付録C：ジュニパーサポートのログインとパスワードの取得

ジュニパーネットワークスのオンラインアカウントを作成すると、ジュニパーサポートサイト、パートナーセンターなど、安全なリソースにアクセスできます。オンラインアカウントを作成するには、以下の場所にあるWebフォームで、これから説明する4つの簡単なステップを完了します。  
<https://userregistration.juniper.net/entitlement/setupAccountInfo.do>

ジュニパーサポートアカウントのユーザーIDについては、お客様の会社のメールアドレスを使用する必要があります。これによりジュニパーでお客様を識別することができ、お客様のアカウントを該当する会社のプロフィールに関連付けて、権利を適切に付与することができます。アカウントをセットアップするためには、各アカウントのメールアドレスが、サービス契約に記載された会社のメールアドレスと一致する必要があります。

ステップ1：ご自分の有効なパートナー会社メールアドレス、国、製品のシリアル番号情報を入力します。

ステップ2：ご自分の名前、会社名、役職、職務内容、住所、現地のタイムゾーンを入力します。

ステップ3：Compliance Agreement（コンプライアンス同意書）を承諾して、ソフトウェアをダウンロードします。

注：コンプライアンス同意書は法的な文書です。ジュニパーは米国連邦法に準拠するためにこの文書を取得しなければ、ソフトウェアの暗号化バージョンのダウンロードを目的としたアクセスを許可することができません。お客様は、暗号化契約を承諾しなくてもアカウントを取得できますが、ソフトウェアダウンロードツールにはアクセスできません。

ステップ4：アカウントのリクエストを確認してから約15分後にメールが届きます。その中に、ジュニパーネットワークスオンラインアカウントを有効化するための指示が記載されています。

注：すべてのジュニパーネットワークスの間接リセラーは、ジュニパーと財務的な関係を持たず、ディストリビューターからのみ製品を購入する場合、以下へのアクセスが可能です。

- ナレッジベース
- ホワイトペーパー
- サポートのドキュメント

注：すべてのジュニパーネットワークスダイレクトJNASCパートナーは、すべての機能と前述の特典を利用できます。

## 12 業界からの評価

ジュニパーは、業界で最高クラスのミッションクリティカルサポートを提案し提供する自社の戦略の正しさを評価するうえで、TSIA（Technology Services Industry Association）を大変重視しており、ハードウェア部門のミッションクリティカルサポートにおいて自社がService Excellenceにエントリーされたことを受け、TSIAの厳格な評価とフィードバックを喜んで受けました。ジュニパーは、自社サービスとサポートのビジョン、戦略、そしてサービスの実行に関するプルーフポイントを慎重に明文化していました。ジュニパーがSTAR Awardにエントリーされた際、審査員は、業界のさまざまなベストプラクティスマトリック（顧客満足度、運用の品質、財務のメトリック、業界団体による同業者の評価など）で、ジュニパーがミッションクリティカルサポートサービスの優秀性を非常に長期間実証してきたことを認めました。ジュニパーは、このように多岐にわたるグループベンチマークで長期間高い評価を得たことは、ミッションクリティカルサポートサービスの優秀性を真の意味で示していると考えています。TSIAの審査員は、2年連続で、ジュニパーよりも評価が高かった企業がなかったことを認めました。

「ジュニパーは、エンタープライズハードウェア企業向けのミッションクリティカルサポートの開発と実行において、リーダーシップを継続的に実証しています。企業がSTAR Awardを2年連続で受賞することは、めったにありません」

JB・ウッド氏、TSIA社長兼CEO

ジュニパーネットワークスは、6回連続で世界最高にランクされたことで、オンラインサポートの評価に新たな基準を打ち立てました。13年の歴史を持つAssociation of Support Professionalsの協議会で6回連続ASP Awardsを受賞した企業は、ジュニパーが初めてであり唯一です。これは業界でかつて達成されたことのない偉業です。



ジュニパーネットワークスの地球規模のカスタマーサポートウェブサイトである、カスタマーサポートセンターは、2010年にASPの「サポートウェブサイトベスト10」の1つに、6年連続で認定されました。ASP賞を3年以上連続受賞したネットワーク会社はほかにありません。この権威ある賞を獲得したことは、オンラインサービスとサポートの優秀性を示しています。さらに、ジュニパーは、「サポートウェブサイトベスト10」に4年以上連続で認定された栄誉により、2009年にASPウェブサポートの殿堂入りを果たしました。この賞は、ウェブサポートの設計と実装の専門知識を持つ審判団が、25の個別のパフォーマンス基準に基づく採点制度を使用して審査します。評価プロセスにおいては、使いやすさ、設計、ナビゲーション、ナレッジベース、検索の実装全般をはじめとして、インタラクティブな機能、カスタマーエクスペリエンス、サイトと開発の主要な課題への取り組み姿勢が考慮されます。ASPは、カスタマーサポートのマネージャーとプロフェッショナル向けの国際的な会員組織です。

## 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。

「ジュニパーに自己満足という感覚はまったくありません。ウェブサポートサイトに重要なリソースとクリエイティブなエネルギーを継続的に投入して、克服すべき新たな課題を絶えず見つけ出しています」

ジェフリー・ターター氏、ASPエグゼクティブ  
ディレクター

### 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  
FAX：+1.408.745.2100  
[www.juniper.net](http://www.juniper.net)

### アジアパシフィック、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：+31.0.207.125.700  
FAX：+31.0.207.125.701

### 日本

ジュニパーネットワークス株式会社  
東京本社  
〒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  
<https://www.juniper.net/jp/jp/>

**JUNIPER** NETWORKS | Engineering  
Simplicity

Copyright 2022 Juniper Networks, Inc. All rights reserved. Juniper Networks、Juniper Networksロゴ、Juniper、Junosおよびその他の商標は、米国およびその他の国におけるJuniper Networks, Inc.およびその関連会社の登録商標です。その他の名称は、それぞれの所有者の商標である可能性があります。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。