

FUJITSU Hybrid IT Service クラウドサービス

ソフトウェアサポート仕様書

2024年4月1日

1. 本ソフトウェアサポートの対象

本仕様書に基づくソフトウェアサポート（以下「本ソフトウェアサポート」という）の対象となるソフトウェア（以下「対象ソフトウェア」という）は、別紙1記載のソフトウェア（以下「標準サポート対象ソフトウェア」という）、別紙2記載のソフトウェア（以下「Limited Support 対象ソフトウェア」という）ならびに別紙3記載のソフトウェア（以下「ヘルプデスク準拠サポート対象ソフトウェア」という）とします。当社は、標準サポート対象ソフトウェアに対して本仕様書第2項に基づくソフトウェアサポート（以下「標準サポート」という）を提供し、Limited Support 対象ソフトウェアに対して本仕様書第3項に基づくソフトウェアサポート（以下「Limited Support」という）を提供し、ヘルプデスク準拠サポートソフトウェアに対して本仕様書第4項に基づくソフトウェアサポート（以下「ヘルプデスク準拠サポート」という）を提供するものとします。

2. 標準サポート

(1) サポートの提供

a. FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O IaaS サービス

- ・ OS 提供サービス
- ・ ソフトウェア提供サービス
- ・ 仮想アプライアンス提供サービス
- ・ Trend Micro Cloud One - Workload Security

ア. 契約者は、別紙1に定めるとおり、当社サービス環境上で所定の操作を行うことにより、標準サポート対象ソフトウェアに関して標準サポートを受けることを選択し、または標準サポートのレベルを変更することができます。

イ. 契約者が、当社サービス環境上で、標準サポートを受けることを選択し、または標準サポートのレベルを変更した場合、設定または変更後のサポートレベルで問い合わせ可能となるまでに、最大5営業日必要となります。

ウ. 契約者が標準サポートの利用を終了するには、別紙1に定めるとおり、当社サービス環境上で所定の操作を行う必要があります。

エ. 契約者は、一部の標準サポート対象ソフトウェアについて、標準サポートの利用が必須となる場合があります。その詳細は、サービス仕様書等に従うものとします。

(2) サポートの内容

当社が契約者に対して実施する標準サポートの内容は、次に定めるものとします。

a. 問題解決支援

ア. 当社は、電話、当社所定のサポート専用のホームページ（以下「ソフトウェアサポート専用ホームページ」という）または E-mail により、標準サポート対象ソフトウェアに関する下記 1) および 2) の質問・相談を契約者から受け付け、電話にて回答します。当社は、受付・回答に際しては、日本語で対応するものとします。なお、契約者は、当社が標準サポートのために契約者に付与したサポート用 ID を用いて質問・相談を行うものとします。

1) 標準サポート対象ソフトウェアについての仕様、操作方法に関する質問

2) 標準サポート対象ソフトウェアが正常に動作しない場合における原因調査、回避措置に関する質問・相談
問題解決支援

イ. 当社は、上記ア. 2) における問題解決のための回避策を提示します。また、問題解決のために有効だと当社が判断する標準サポート対象ソフトウェアの修正版が存在する場合、当該修正版の提供を行います。

b. ソフトウェアサポート専用ホームページを利用したサービス

当社は、ソフトウェアサポート専用ホームページを通じて、以下の情報を提供します。

ア. 標準サポート対象ソフトウェアに関する仕様、運用方法および障害回避措置などに関する情報

イ. 標準サポートの対応履歴

(3) サポート時間帯

標準サポートの実施時間帯は、以下のとおりとします。

- a. 本項第(2)号 a のサポート時間帯は、以下のとおりとします。
 - ア. 電話での質問・相談の受付の時間帯は、標準サポート対象ソフトウェア毎に別紙 1 に定めるとおりとします。
 - イ. FAX、ソフトウェアサポート専用ホームページおよび E-mail での質問・相談の受付時間帯は、24 時間 365 日とします。
 - ウ. 質問・相談への回答の時間帯は、標準サポート対象ソフトウェア毎に別紙 1 に定めるとおりとします。なお、別紙 1 記載の受付時間帯に日本標準時における月曜日から金曜日（ただし、祝日および 12 月 30 日から 1 月 3 日までを除き、以下「平日」という）の 8 時 30 分から 19 時以外の時間帯が含まれる場合、当該時間帯内に受け付けた質問・相談については、緊急性が高いと当社が判断した質問・相談に対してのみ、当該時間帯内に回答するものとします。
- b. 本項第(2)号 b のサポート専用ホームページによるサポート提供の時間帯は、24 時間 365 日とします。ただし、計画メンテナンス等、利用規約第 9 条に定める本サービスの提供の中断時間帯は除くものとします。

3. Limited Support

(1) サポートの提供

- a. 契約者は、別紙 2 に定めるとおり、当社サービス環境上で所定の操作を行うことにより、Limited Support 対象ソフトウェアに関して Limited Support を受けることができます。
- b. 契約者が、当社サービス環境上で、Limited Support を受けることを選択した場合、問い合わせ可能となるまでに、最大 5 営業日必要となります。
- c. 契約者が Limited Support の利用を終了するには、別紙 2 に定めるとおり、当社サービス環境上で所定の操作を行う必要があります。
- d. 契約者は、一部の Limited Support 対象ソフトウェアについて、Limited Support の利用が必須となる場合があります。その詳細は、サービス仕様書等に従うものとします。

(2) サポートの内容

当社が契約者に対して実施する Limited Support の内容は、次に定めるものとします。

- a. 問題解決支援
 - ア. 当社は、契約者が別途購入するヘルプデスクサービスの問い合わせ窓口にて Limited サポート対象ソフトウェアに関する下記 1) および 2) の質問・相談を契約者から受け付け、E-mail で回答します。当社は、受付・回答に際しては、日本語で対応するものとします。
 - 1) 対象ソフトウェアについての仕様、操作方法に関する質問
 - 2) 対象ソフトウェアが正常に動作しない場合における原因調査、回避措置に関する質問・相談問題解決支援
 - イ. 当社は、上記ア. において、当社過去事例に基づく回答を提示し、問題解決を支援します。また、問題解決のために有効だと当社が判断する Limited サポート対象ソフトウェアの修正版が存在する場合、当該修正版の提供をアップデートサーバを通じて行います。

(3) サポート時間帯

Limited Support の実施時間帯は、以下のとおりとします。

- a. 質問・相談の受付時間帯は、契約者が別途購入するヘルプデスクサービスの問い合わせ窓口の問い合わせ対応時間帯に準ずるものとします。
- b. 質問・相談への回答の時間帯は、規定しないものとします。

4. ヘルプデスク準拠サポート

(1) サポートの提供

- a. 契約者は、別紙 3 に定めるとおり、当社サービス環境上で所定の操作を行うことにより、ヘルプデスク準拠サポート対象ソフトウェアに関してヘルプデスク準拠サポートを受けることができます。

- b. 契約者が、当社サービス環境上で、ヘルプデスク準拠サポートを受けることを選択した場合、ヘルプデスク契約状況に応じて、問い合わせが可能となります。
- c. 契約者がヘルプデスク準拠サポートの利用を終了するには、ヘルプデスク準拠サポート対象ソフトウェアの利用を終了する必要があります。
- d. 契約者は、一部のヘルプデスク準拠サポート対象ソフトウェアについて、ヘルプデスク準拠サポートの利用が必須となる場合があります。その詳細は、サービス仕様書等に従うものとします。

(2)サポートの内容

当社が契約者に対して実施するヘルプデスク準拠サポートの内容は、次に定めるものとします。

a. 問題解決支援

ア. 当社は、契約者が別途購入するヘルプデスクサービスの問い合わせ窓口にてヘルプデスク準拠サポート対象ソフトウェアに関する下記 1)および 2)の質問・相談を契約者から受け付け、回答します。当社は、受付・回答に際しては、日本語で対応するものとします。

1)ヘルプデスク準拠サポート対象ソフトウェアについての仕様、操作方法に関する質問

2)ヘルプデスク準拠サポート対象ソフトウェアが正常に動作しない場合における原因調査、回避措置に関する質問・相談問題解決支援

イ. 当社は、上記ア. 2.)における問題解決のための回避策を提示します。また、問題解決のために有効だと当社が判断するヘルプデスク準拠サポート対象ソフトウェアの修正版が存在する場合、当該修正版の提供を行います。

(3)サポート時間帯

ヘルプデスク準拠サポートの実施時間帯は、以下のとおりとします。

- a. 契約者が別途購入するヘルプデスクサービスの問い合わせ窓口の問い合わせ対応時間帯に準ずるものとします。
- b. 質問・相談への回答の時間帯は、規定しないものとします。

5. 本ソフトウェアサポートに対する責任

本ソフトウェアサポートに関する当社の契約者に対する責任は、本仕様書に定める本ソフトウェアサポート作業を契約者のために商業的に合理的な努力をもって実施することに限られるものとします。

6. 制限事項

- ・OSに関する本ソフトウェアサポートにおいて、Non-maskable Interrupt ボタンを利用したダンプ採取による原因調査は実施できません。
- ・ソフトウェアサポート専用ホームページで提供されるバージョンアップ・レベルアップのお申込はご利用できません。
- ・ソフトウェアサポート専用ホームページで提供されるお客様登録情報の参照・変更機能のうち、サポート用 ID の統合はできません。

7. その他

- (1) 契約者は、本ソフトウェアサポートに基づき当社から提供された修正版のプログラム等を、契約者の責任において対象ソフトウェアに適用するものとします。
- (2) 対象ソフトウェアを用いて契約者が作成中、または作成済のプログラムについては、本ソフトウェアサポートの対象外とします。また、プログラム作成に関するノウハウ提供、アドバイス、その他の技術指導についても、本ソフトウェアサポートの対象外とします。

以 上

別紙 1. 標準サポート対象ソフトウェア(IaaS)

・FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O IaaS サービス上で配備可能な標準サポート対象ソフトウェア

契約者は、FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O IaaS サービス上で、ソフトウェア管理機能を利用して、下表に定めるとおり、標準サポート対象ソフトウェアに関するサポートレベルを設定できます。

標準サポート対象ソフトウェアの名称	標準サポート対象ソフトウェアの 配備時に 設定可能なサポートレベル	標準サポート対象ソフトウェアの 配備後に 設定可能なサポートレベル
Windows Server 2008 Standard Edition R2 64bit 日本語版 (※1※2)	—	nosupport
Windows Server 2008 Enterprise Edition R2 64bit 日本語版 (※1※2)	—	nosupport
Windows Server 2012 Standard Edition 64bit 日本語版 (※1※2)	—	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
Windows Server 2012 Standard Edition R2 64bit 日本語版 (※1※2)	—	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
Windows Server 2016 Standard Edition 64bit 日本語版 (※1※3)	nosupport	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
Windows Server 2019 Standard Edition 64bit 日本語版 (※1※3)	nosupport	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
SQL Server 2008 Standard Edition 日本語版 (※1※2)	—	nosupport
SQL Server 2008 R2 Standard Edition 日本語版 (※1※2)	—	nosupport
SQL Server 2008 R2 Enterprise Edition 日本語版 (※1※2)	—	nosupport
SQL Server 2012 Standard Edition 日本語版 (※1※2)	—	nosupport
SQL Server 2012 Enterprise Edition 日本語版 (※1※2)	—	nosupport
SQL Server 2014 Standard Edition 日本語版 (※1※2)	—	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
SQL Server 2014 Enterprise Edition 日本語版 (※1※2)	—	nosupport spt_24h
SQL Server 2016 Standard Edition 日本語版 (※1※2)	nosupport	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
SQL Server 2016 Standard Edition 英語版 (※1※2)	nosupport	nosupport
SQL Server 2019 Standard Edition 日本語版 (※1※2)	nosupport	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h

Red Hat Enterprise Linux 6.x (64bit) (※1※2※13)	—	spt_limited spt_daytime(8:30-19:00) spt_24h
Red Hat Enterprise Linux 6 (64bit) 英語版 ELS (※2※13)	spt_els_daytime	spt_els_daytime spt_els_24h
Red Hat Enterprise Linux 7.x (64bit) (※1※2※13)	spt_limited	spt_limited spt_daytime(8:30-19:00) spt_24h
Red Hat Enterprise Linux 7.x (64bit) 英語版 (時間従量) (※2※13)	spt_24h(hour charge)	spt_24h(hour charge)
Red Hat Enterprise Linux 8.x (64bit) (※1※3※13※14)	spt_limited	spt_limited spt_daytime(8:30-19:00) spt_24h
Red Hat Enterprise Linux 8.x (64bit) 英語版 (時間従量) (※3※13※14)	spt_24h(hour charge)	spt_24h(hour charge)
Red Hat Enterprise Linux 7.x 64bit 英語版 AUS (※2※13)	spt_24h	spt_24h
Red Hat Enterprise Linux 7.x 64bit 英語版 AUS (時間従量) (※2※13)	spt_24h(hour charge)	spt_24h(hour charge)
Red Hat Enterprise Linux 8.x 64bit 英語版 AUS (※3※13)	spt_24h	spt_24h
Red Hat Enterprise Linux 8.x 64bit 英語版 AUS (時間従量) (※3※13)	spt_24h(hour charge)	spt_24h(hour charge)
IPCOM VA2 1300 LS(EX) (※4)	—	—
IPCOM VA2 1300 SC (※4)	—	—
IPCOM VA2 2500 LS(SSL) (※5)	—	—
IPCOM VA2 2500 SC (※5)	—	—
IPCOM VE2m-100 LS PLUS (※6)	spt_24h	spt_24h
IPCOM VE2m-100 SC (※6)	spt_24h	spt_24h
IPCOM VE2m-220 LS (※7)	spt_24h	spt_24h
IPCOM VE2m-220 SC (※7)	spt_24h	spt_24h
IPCOM VE2m-220 LS PLUS (※7)	spt_24h	spt_24h
Red Hat OpenShift Container Platform 3.x (ノード) 英語版 (※8※12)	—	spt_24h
Red Hat OpenShift Container Platform 3.x (マスタ) 英語版 (※9※12)	—	spt_24h

Red Hat OpenShift Container Platform 4.x (ワーカー) 英語版 (※10※12)	spt_24h	spt_24h
Red Hat OpenShift Container Platform 4.x (マスタ) 英語版 (※11※12)	spt_24h	spt_24h

(※1) ソフトウェア管理において「spt_24h」もしくは「spt_daytime」に変更した場合、変更日を含む180日間は「nosupport」および「spt_limited」へ変更することはできません。

(※2) 仮想サーバタイプが P-1、P2-1、P3-1 の場合は、サポート対象外となります。

(※3) 仮想サーバタイプが P-1、P2-1、P3-1、T-1、T2-1、T3-1 の場合は、サポート対象外となります。

(※4) 仮想サーバタイプが S-1、S2-1、S3-1 以外の場合は、サポート対象外となります。

(※5) 仮想サーバタイプが C-4、C2-4、C3-4 以外の場合は、サポート対象外となります。

(※6) 仮想サーバタイプは S3-1、S4-1S 以外の場合は、サポート対象外となります。

(※7) 仮想サーバタイプは C3-4、C4-4S 以外の場合は、サポート対象外となります。

(※8) 仮想サーバタイプが S-1、P-1、T-1、C-1、C-2、S2-1、T2-1、C2-1、C2-2、S3-1、P3-1、T3-1、C3-1、C3-2、C4-1S、C4-2S、S4-1S の場合は、サポート対象外となります。

(※9) 仮想サーバタイプが S-1、S-2、M-1、P-1、T-1、C-1、C-2、C-4、LM-1、S2-1、S2-2、M2-1、P2-1、T2-1、C2-1、C2-2、C2-4、LM2-1、S3-1、S3-2、M3-1、P3-1、T3-1、C3-1、C3-2、C3-4、C3-6S、C4-1S、C4-2S、C4-4S、C4-6S、S4-1S、S4-2S、M4-1S、LM4-1S、XM4-1S、XM4-2S、DM4-1S、DM4-2S、HM4-1S、HM4-2S の場合は、サポート対象外となります。

(※10) 仮想サーバタイプが S3-1、M3-1、P3-1、T3-1、C3-1、C3-2、C4-1S、C4-2S、S4-1S、M4-1S、LM4-1S、XM4-1S、DM4-1S、HM4-1S の場合は、サポート対象外となります。

(※11) 仮想サーバタイプが S3-1、S3-2、M3-1、M3-2、P3-1、T3-1、C3-1、C3-2、C3-4、C3-6S、C4-1S、C4-2S、C4-4S、C4-6S、S4-1S、S4-2S、M4-1S、M4-2S、LM4-1S、LM4-2S、XM4-1S、XM4-2S、DM4-1S、DM4-2S、HM4-1S、HM4-2S の場合は、サポート対象外となります。

(※12) Red Hat Enterprise Linux CoreOS または Red Hat Enterprise Linux にて提供します。

(※13) 以下のホームページに記載されるソフトウェアをサポート対象とします。

<https://doc.cloud.global.fujitsu.com/lib/iaas/jp/fjcloud-o-rhel-support-soft.pdf>

(※14) サポートレベルが spt_daytime(8:30-19:00)、spt_24h、spt_24h(hour charge)の場合は、Extended Update Support (EUS) が利用できます。

・サポートレベルの説明

サポートレベル	選択可能なサポートレベル (サポート ID)	内 容	
サポートなし	nosupport	当社は本標準サポートを提供しません。	
Limited Support	spt_limited	標準サポートとは異なる限定的な内容のサポートとなります。 (詳細は別紙 2. 参照)	
標準サポート	平日サポート	spt_daytime(8:30-19:00)	本サポートレベルの提供時間は以下のとおりとなります。 電話によるサポート受付時間帯： 平日 8:30-19:00 (JST) サポート回答時間帯： 平日 8:30-19:00 (JST)
		spt_els_daytime	
	平日サポート	spt_daytime(9:00-19:00)	本サポートレベルの提供時間は以下のとおりとなります。 電話によるサポート受付時間帯： 平日 9:00-19:00 (JST) サポート回答時間帯： 平日 9:00-19:00 (JST)
		spt_24h	
	24H サポート	spt_24h	本サポートレベルの提供時間は以下のとおりとなります。 電話によるサポート受付時間帯： 24 時間 365 日 (JST) サポート回答時間帯： 24 時間 365 日 (JST)
		spt_els_24h	
24H サポート (時間従量)	spt_24h(hour charge)	本サポートレベルの提供時間は以下のとおりとなります。 電話によるサポート受付時間帯： 24 時間 365 日 (JST) サポート回答時間帯： 24 時間 365 日 (JST) ただし、仮想サーバの障害発生時等を除き、仮想サーバの起動中の時間帯のみがサポート対象となります。	

spt_24h、spt_els_24h、spt24h(hour charge)においては、月曜日から金曜日（ただし、祝日および12月30日から1月3日までを除き、以下「平日」という）の8時30分から19時以外の時間帯に受け付けた質問・相談について、緊急性が高いと当社が判断した質問・相談に対してのみ、当該時間帯内に回答するものとします。

標準サポート対象ソフトウェアの名称	サポートレベル	
	電話による受付時間帯	サポート回答時間帯
Trend Micro Cloud One –Workload Security	平日 8:30-19:00(JST)	平日 8:30-19:00(JST)

別紙2. Limited Support 対象ソフトウェア

・FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O IaaS サービス上で配備可能な Limited Support 対象ソフトウェア

契約者は、FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O IaaS サービス上で、ソフトウェア管理機能を利用して、下表に定めるとおり、Limited Support 対象ソフトウェアに関するサポートレベルを設定できます。

Limited Support 対象ソフトウェアの名称	Limited Support 対象ソフトウェアの配備時に設定可能なサポートレベル	Limited Support 対象ソフトウェアの配備後に設定可能なサポートレベル
Red Hat Enterprise Linux 6.x (64bit)	—	spt_limited spt_daytime(8:30-19:00) spt_24h
Red Hat Enterprise Linux 7.x (64bit)	spt_limited	spt_limited spt_daytime(8:30-19:00) spt_24h
Red Hat Enterprise Linux 8.x (64bit)	spt_limited	spt_limited spt_daytime(8:30-19:00) spt_24h

・サポートレベルの説明

サポートレベル	対象ソフトウェアの名称	内容
spt_limited	Red Hat Enterprise Linux 6.x (64bit) Red Hat Enterprise Linux 7.x (64bit) Red Hat Enterprise Linux 8.x (64bit)	本サポートの提供時間および対応は以下のとおりとなります。 ・提供時間 受付時間帯：契約者が別途購入するヘルプデスクサービスの問合せ対応窓口の問合せ対応時間帯に準ずるものとします。 回答時間帯：規定なし

別紙3. ヘルプデスク準拠サポート対象ソフトウェア

- FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O IaaS サービス上で配備可能なヘルプデスク準拠サポート対象ソフトウェア
 契約者は、FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O IaaS サービス上で、ソフトウェア管理機能を利用して、下表に定めるとおり、ヘルプデスク準拠サポート対象ソフトウェアに関するサポートレベルを設定できます。

ヘルプデスク準拠サポート対象ソフトウェアの名称	サポートレベル
BIG-IP LTM 200M	spt_24h(helpdesk)
BIG-IP LTM 1G	spt_24h(helpdesk)
BIG-IP LTM 3G	spt_24h(helpdesk)
BIG-IP ASM 200M	spt_24h(helpdesk)
BIG-IP ASM 1G	spt_24h(helpdesk)
BIG-IP ASM 3G	spt_24h(helpdesk)
BIG-IP AFM 200M	spt_24h(helpdesk)
BIG-IP AFM 1G	spt_24h(helpdesk)
BIG-IP AFM 3G	spt_24h(helpdesk)
BIG-IP Better 200M	spt_24h(helpdesk)
BIG-IP Better 1G	spt_24h(helpdesk)
BIG-IP Best 200M	spt_24h(helpdesk)
BIG-IP Best 1G	spt_24h(helpdesk)
Palo Alto Networks VM-series PAN VM50 Basic	spt_24h(helpdesk)
Palo Alto Networks VM-series PAN VM50 Bundle1	spt_24h(helpdesk)
Palo Alto Networks VM-series PAN VM50 Bundle2	spt_24h(helpdesk)
Palo Alto Networks VM-series PAN VM100 Basic	spt_24h(helpdesk)
Palo Alto Networks VM-series PAN VM100 Bundle1	spt_24h(helpdesk)
Palo Alto Networks VM-series PAN VM100 Bundle2	spt_24h(helpdesk)
Palo Alto Networks VM-series PAN VM300 Basic	spt_24h(helpdesk)
Palo Alto Networks VM-series PAN VM300 Bundle1	spt_24h(helpdesk)
Palo Alto Networks VM-series PAN VM300 Bundle2	spt_24h(helpdesk)
Palo Alto Networks VM-series PAN VM500 Basic	spt_24h(helpdesk)
Palo Alto Networks VM-series PAN VM500 Bundle1	spt_24h(helpdesk)
Palo Alto Networks VM-series PAN VM500 Bundle2	spt_24h(helpdesk)

• サポートレベルの説明

サポートレベル	対象ソフトウェアの名称	内 容
spt_24h(helpdesk)	BIG-IP LTM 200M BIG-IP LTM 1G BIG-IP LTM 3G	本サポートの提供時間は以下のとおりとなります。 <ul style="list-style-type: none"> • 提供時間

	<p>BIG-IP ASM 200M BIG-IP ASM 1G BIG-IP ASM 3G BIG-IP AFM 200M BIG-IP AFM 1G BIG-IP AFM 3G BIG-IP Better 200M BIG-IP Better 1G BIG-IP Best 200M BIG-IP Best 1G</p> <p>Palo Alto Networks VM-series PAN VM50 Basic Palo Alto Networks VM-series PAN VM50 Bundle1 Palo Alto Networks VM-series PAN VM50 Bundle2 Palo Alto Networks VM-series PAN VM100 Basic Palo Alto Networks VM-series PAN VM100 Bundle1 Palo Alto Networks VM-series PAN VM100 Bundle2 Palo Alto Networks VM-series PAN VM300 Basic Palo Alto Networks VM-series PAN VM300 Bundle1 Palo Alto Networks VM-series PAN VM300 Bundle2 Palo Alto Networks VM-series PAN VM500 Basic Palo Alto Networks VM-series PAN VM500 Bundle1 Palo Alto Networks VM-series PAN VM500 Bundle2</p>	<p>受付時間帯: 契約者が別途購入するヘルプデスクサービスの問合せ対応窓口の問合せ対応時間帯に準ずるものとします。</p> <p>回答時間帯: 規定なし</p>
--	--	---

以 上

附則（2015年10月1日）

本サービス仕様書は、2015年10月1日から適用されます。

附則（2016年3月1日）

本サービス仕様書は、2016年3月1日から適用されます。

附則（2016年4月1日）

本サービス仕様書は、2016年4月1日から適用されます。

附則（2016年7月29日）

本サービス仕様書は、2016年7月29日から適用されます。

附則（2016年8月4日）

本サービス仕様書は、2016年8月4日から適用されます。

附則（2017年1月23日）

本サービス仕様書は、2017年1月23日から適用されます。

附則（2017年4月3日）

本サービス仕様書は、2017年4月3日から適用されます。

附則（2017年6月16日）

本サービス仕様書は、2017年6月16日から適用されます。

附則（2017年9月1日）

本サービス仕様書は、2017年9月1日から適用されます。

附則（2017年10月2日）

本サービス仕様書は、2017年10月2日から適用されます。

附則（2017年10月19日）

本サービス仕様書は、2017年10月19日から適用されます。

附則（2017年11月2日）

本サービス仕様書は、2017年11月2日から適用されます。

附則（2017年12月4日）

本サービス仕様書は、2017年12月4日から適用されます。

附則（2018年2月15日）

本サービス仕様書は、2018年2月15日から適用されます。

附則（2018年3月22日）

本サービス仕様書は、2018年3月22日から適用されます。

附則（2018年4月19日）

本サービス仕様書は、2018年4月19日から適用されます。

附則（2018年6月22日）

本サービス仕様書は、2018年6月22日から適用されます。

附則（2018年6月29日）

本サービス仕様書は、2018年6月29日から適用されます。

附則（2018年7月31日）

本サービス仕様書は、2018年7月31日から適用されます。

附則（2019年1月11日）

本サービス仕様書は、2019年1月11日から適用されます。

附則（2019年4月1日）

本サービス仕様書は、2019年4月1日から適用されます。

附則（2019年6月18日）

本サービス仕様書は、2019年6月18日から適用されます。

附則（2019年7月18日）

本サービス仕様書は、2019年7月18日から適用されます。

附則（2019年9月2日）

本サービス仕様書は、2019年9月2日から適用されます。

附則（2019年12月2日）

本サービス仕様書は、2019年12月2日から適用されます。

附則（2020年2月17日）

本サービス仕様書は、2020年2月17日から適用されます。

附則（2020年3月17日）

本サービス仕様書は、2020年3月17日から適用されます。

附則（2020年4月1日）

本サービス仕様書は、2020年4月1日から適用されます。

附則（2020年5月20日）

本サービス仕様書は、2020年5月20日から適用されます。

附則（2020年6月1日）

本サービス仕様書は、2020年6月1日から適用されます。

附則（2020年6月11日）

本サービス仕様書は、2020年6月11日から適用されます。

附則（2020年7月1日）

本サービス仕様書は、2020年7月1日から適用されます。

附則（2020年7月16日）

本サービス仕様書は、2020年7月16日から適用されます。

附則（2020年9月1日）

本サービス仕様書は、2020年9月1日から適用されます。

附則（2020年10月1日）

本サービス仕様書は、2020年10月1日から適用されます。

附則（2020年11月2日）

本サービス仕様書は、2020年11月2日から適用されます。

附則（2020年12月1日）

本サービス仕様書は、2020年12月1日から適用されます。

附則（2021年1月14日）

本サービス仕様書は、2021年1月14日から適用されます。

附則（2021年3月1日）

本サービス仕様書は、2021年3月1日から適用されます。

附則（2021年4月19日）

本サービス仕様書は、2021年4月19日から適用されます。

附則（2021年6月1日）

本サービス仕様書は、2021年6月1日から適用されます。

附則（2021年10月1日）

本サービス仕様書は、2021年10月1日から適用されます。

附則（2021年12月1日）

本サービス仕様書は、2021年12月1日から適用されます。

附則（2022年1月18日）

本サービス仕様書は、2022年1月18日から適用されます。

附則（2022年2月1日）

本サービス仕様書は、2022年2月1日から適用されます。

附則（2022年3月1日）

本サービス仕様書は、2022年3月1日から適用されます。

附則（2022年5月19日）

本サービス仕様書は、2022年5月19日から適用されます。

附則（2022年6月16日）

本サービス仕様書は、2022年6月16日から適用されます。

附則（2022年9月1日）

本サービス仕様書は、2022年9月1日から適用されます。

附則（2023年7月18日）

本サービス仕様書は、2023年7月18日から適用されます。

附則（2023年10月17日）

本サービス仕様書は、2023年10月17日から適用されます。

附則（2024年4月1日）

本サービス仕様書は、2024年4月1日から適用されます。