



Trinzic
保守仕様書

株式会社テリロジー
技術統括部

文書管理番号	CS-L015-0010
版数	1.7
発行日	2023年10月30日

目次

1 更新履歴	3
2 概要	4
3 用語集.....	4
4 保守メニュー.....	5
4.1 ハードウェアサポート内容.....	5
4.1.1 先出し SEND BACK	5
4.1.2 平日 9-17 オンサイト	9
4.1.3 24-365 オンサイト	14
4.1.4 ハードウェア保守共通事項	18
4.2 ソフトウェアサポート内容.....	19
4.2.1 QA・障害対応	19
4.2.2 ソフトウェア提供.....	22
4.2.3 Admin Guide 提供.....	23
4.2.4 リリース案内	23
4.2.5 EoS・EoL 通知	24
4.2.6 サポートサイト.....	25
5 注意事項.....	25

2 概要

本書は株式会社テリロジー（以下弊社）が提供する Infoblox 社製 DHCP/DNS アプリケーションの保守内容を記述したものです。

保守の提供にあたっては保守契約を締結する必要があり、本書は保守契約書に記載された内容を補足する資料となります。

その為、本書と保守契約書の表記に矛盾が生じた場合は、保守契約書に記載された内容を優先する事とします。

3 用語集

本書に記載する用語において、一般的な意味と異なる場合及び、複数の意味が有る用語に関しては以下の意味となります。

用語	意味
契約番号	弊社が発行する契約番号となります。
顧客コード	保守委託パートナーが発行する機器の識別コードとなります。
EoS	販売終了日となります。(End of Sales)
EoL	保守終了日となります。(End of Life)
故障機器	お客様がご利用中に故障した機器となります。
代替機	故障機器の代替品として弊社が提供する機器となります。

4 保守メニュー

Trinzic 製品において、弊社が提供する保守メニューは以下の通りとなります。

4.1 ハードウェアサポート内容

保守メニューとして、以下の3種類の保守を提供しております。

- ・先出しSENDバック保守
- ・平日 9-17 オンサイト保守
- ・24-365 オンサイト保守

4.1.1 先出しSENDバック

ハードウェア故障時にご連絡を頂き、弊社で機器交換が必要と判断した場合は、先行して代替機を送付致します。

代替機は故障した機器と同じソフトウェアのバージョンをインストールした上で、工場出荷状態で発送します。設定の適用及び機器の設置作業はお手数ですがお客様にて実施願います。

4.1.1.1 対応時間及び連絡先

受付と対応時間

月曜日-金曜日 9:00~17:00

「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び年末年始
(12/29~1/4)を除く

問い合わせ窓口

株式会社テリロジー 技術統括部

テクニカルサポート受付窓口

- ・技術的なお問い合わせ (Q&A、障害など)

WEB サポートサイト：<https://support.terilogy.com>

※WEB 問い合わせフォームによるお問い合わせとなります。
ご利用の際はお客様のアカウント登録が必要です。アカウント登録方法等は上記 WEB サポートサイトの Information ページからご確認ください。

- ・障害時の緊急連絡先：03-3237-3334

お問い合わせの際は以下の情報をお知らせください。

- ・ 保守契約番号
- ・ エンドユーザ（ご利用のお客様名）
- ・ 種別（Q&A、障害）
- ・ 件名
- ・ お問い合わせ内容（出来るだけ詳細にご記入）
- ・ メーカー名
- ・ 製品名/モデル名
- ・ バージョン
- ・ シリアル番号
- ・ 添付ファイル（ログや画面コピー等を取得頂いた場合）
- ・ SupportBundle ※取得可能な場合
- ・ バックアップファイル※取得可能な場合

※添付ファイルのサイズは最大 20MB までとなりますので、
20MB を超えるファイルはアップロード先を別途ご案内しま
す。

4.1.1.2 機器送付先

代替機への機器交換が完了しましたら、故障機は下記の送付先まで
返却をお願い致します。

故障機器送付先

〒102-0073

東京都千代田区九段北 1-13-5 ヒューリック九段ビル 5F

株式会社テリロジー 技術統括部

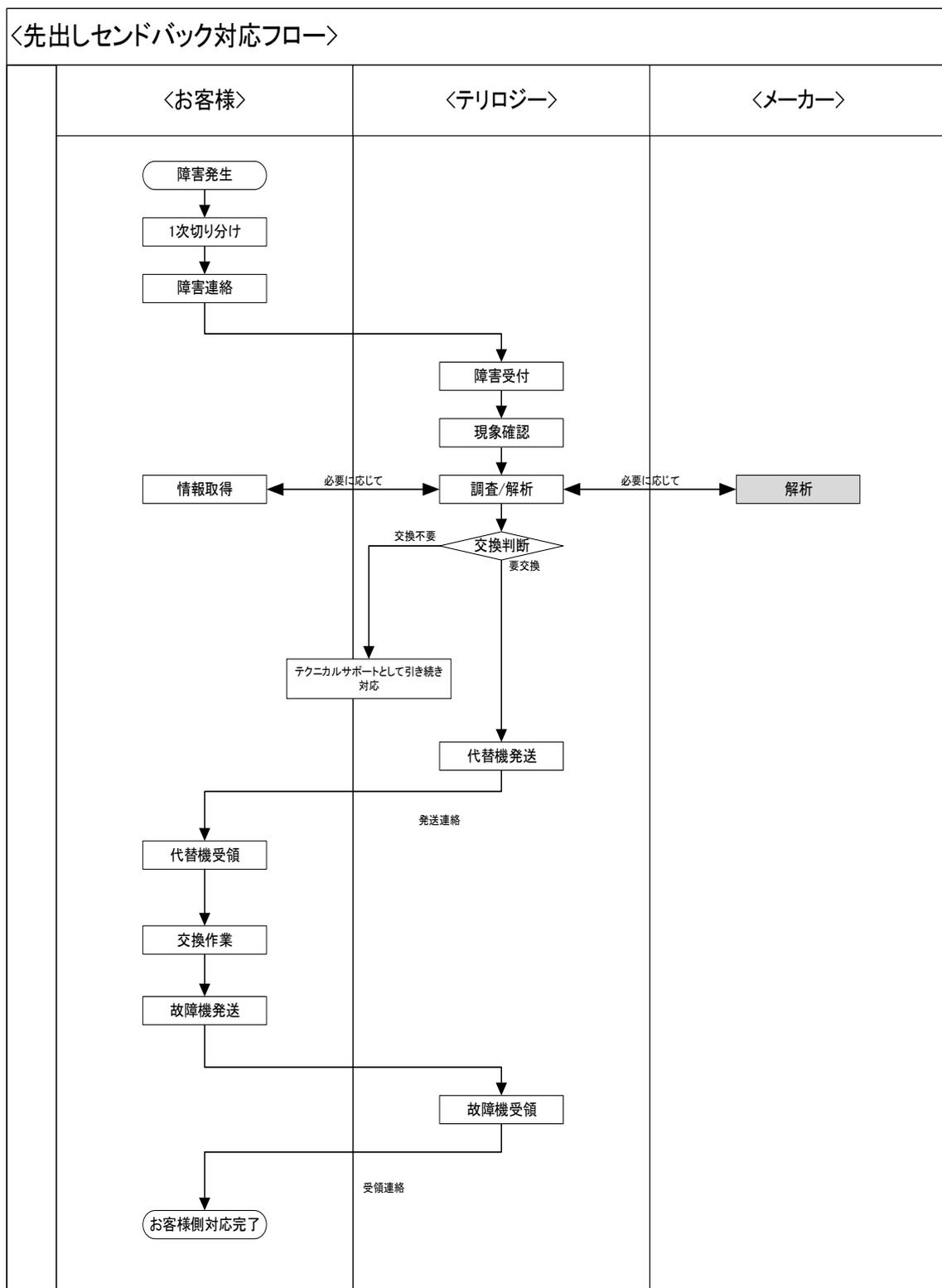
故障機器送付窓口

電話番号：03-3237-3334

※機器の発送費用は発送元のご負担でお願いします。

4.1.1.3 対応フロー

保守サポート対応フローは以下の通りとなります。



4.1.1.4 依頼事項

本保守サポートの提供に当たり、下記の項目にご協力頂けます様お願い致します。

1次切り分け

障害発生個所を特定するため、1次切り分けを実施の上、ご連絡をお願い致します。

情報取得

ハードウェアの故障判定をおこなうため、お客様に情報取得を依頼させて頂く場合がございます。取得した情報の送付は、WEB 問い合わせフォームに添付していただく方法（最大 20MB まで）、または弊社が指定する FTP サーバにアップロードしていただく方法がございます。

お客様側のセキュリティポリシーやシステム構成上の理由で上記手段での提供が困難な場合は、お手数ですが代替手段をご相談ください。

設定/機器情報バックアップおよびリストア

機器設定のリストア作業はお客様に実施して頂く必要がございます。

なお、リストアにはバックアップファイルが必要となる場合もありますので、

定期的にファイルのバックアップを実施下さい。

バックアップ方法および、リストア手順は別途ご案内致します。

迅速な故障機器送付

弊社からの代替機を受領された後、故障機器は原則的に 5 営業日までにご送付頂けますよう、ご協力ください。

4.1.2 平日 9-17 オンサイト

ハードウェア故障時にご連絡を頂き、弊社にて機器交換が必要と判断した後、弊社技術員または、保守委託パートナー技術員が現地にて機器交換作業を実施致します。

4.1.2.1 対応時間及び連絡先

受付と対応時間

月曜日-金曜日 9:00~17:00

「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び年末年始
(12/29~1/4)を除く

現地への駆け付け時間は、障害連絡を頂いた後に弊社にて機器交換が必要と判断してから4時間以内の目標となります。

現地までの交通事情等で4時間以上を要する場合がありますので、予めご了承ください。

また、機器交換を判断した時間や、現地への到着時間によっては夜間帯での作業をさせて頂く場合がありますが、原則としては平日 9:00~17:00 内での作業となります。

この保守契約においては、交換作業の時間を契約時間外に指定する事は出来ませんので予めご了承ください。

問い合わせ窓口

株式会社テリロジー

テクニカルサポート受付窓口

- ・ 技術的なお問い合わせ (Q&A、障害など)

WEB サポートサイト : <https://support.terilogy.com>

※WEB 問い合わせフォームによるお問い合わせとなります。ご利用の際はお客様のアカウント登録が必要です。アカウント登録方法等は上記 WEB サポートサイトの Information ページからご確認ください。

- ・ 障害時の緊急連絡先 : 03-3237-3334

お問い合わせの際は以下の情報をお知らせください。

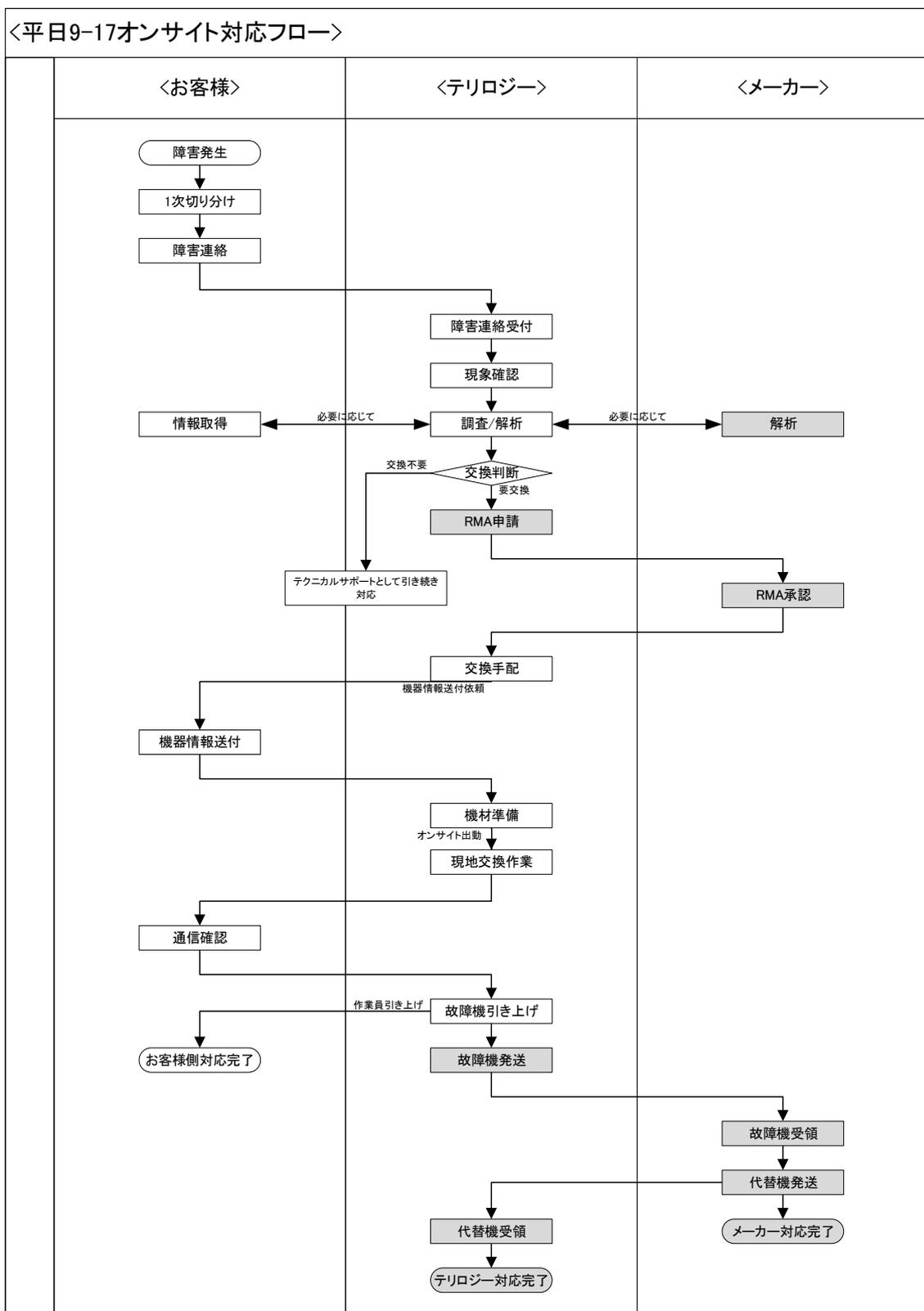
- ・ 保守契約番号
- ・ エンドユーザ (ご利用のお客様名)

- ・種別 (Q&A、障害)
- ・件名
- ・お問い合わせ内容 (出来るだけ詳細にご記入)
- ・メーカー名
- ・製品名/モデル名
- ・バージョン (ソフトウェア)
- ・シリアル番号
- ・添付ファイル (ログや画面コピー等を取得頂いた場合)
- ・SupportBundle ※取得可能な場合
- ・バックアップファイル※取得可能な場合

※添付ファイルのサイズは最大 20MB までとなりますので、
20MB を超えるファイルはアップロード先を別途ご案内しま
す。

4.1.2.2 対応フロー

対応フローは以下の通りとなります。



4.1.2.3 依頼事項

本保守の提供に当たり、下記の項目にご協力頂けます様お願い致します。

1次切り分け

障害発生個所を特定するため、1次切り分けを実施の上、ご連絡をお願い致します。

情報取得

ハードウェアの故障判定をおこなうため、お客様に情報取得を依頼させて頂く場合がございます。取得した情報の送付は、WEB 問い合わせフォームに添付していただく方法（最大 20MB まで）、または弊社が指定する FTP サーバにアップロードしていただく方法がございます。

お客様側のセキュリティポリシーやシステム構成上の理由で上記手段での提供が困難な場合は、お手数ですが代替手段をご相談ください。

保守依頼書記載

オンサイト保守が確定しましたら、弊社よりお客様に「オンサイト保守依頼書」をご案内しますので、下記、必要事項を記入し返送をお願い致します。

- ・保守サービス提供先情報（ご依頼者）
- ・オンサイトご訪問先情報
- ・障害機器情報
- ・復元作業に必要な情報
- ・入館申請に必要な情報

設定／機器情報バックアップ

代替機のソフトウェアバージョン及び設定内容は事前に準備した上で現地へ持参致します。

障害内容により事前にバックアップファイルが必要となる場合がありますので、障害連絡時にご提供いただけます様お願い致します。

また、その為に定期的にファイルのバックアップを実施下さい。

バックアップ手順は別途ご案内致します。

入館申請

データセンター等で入館前に申請が必要な場合、お手数ですが必要情報をご連絡ください。入館申請に必要な事務手続きはお客様にて実施願います。

現地での立ち合い及び通信確認

現地での機器交換作業は、お客様による立ち合いのもとで作業を行わせて頂きます。

また、弊社及び保守委託パートナーの作業員は、機器単体での動作確認を行いますので、機器交換後のシステムおよび、サービスの動作確認はお客様にて実施願います。

※お客様の動作確認作業時間は、1時間以内でお願い致します。

故障機器の引上げ

機器交換作業後、故障機器は当日、引き揚げさせていただきます。

4.1.3 24-365 オンサイト

ハードウェア故障時にご連絡を頂き、弊社にて機器交換が必要と判断された際、弊社技術員または、保守委託パートナー技術員が現地で交換対応を実施いたします。

4.1.3.1 対応時間及び連絡先

受付と対応時間

24 時間 365 日となります。

現地への駆け付け時間は、障害連絡を頂いた後に弊社にて機器交換が必要と判断してから 4 時間以内の目標となります。

現地までの交通事情等で 4 時間以上を要する場合がありますので、予めご了承ください。

問い合わせ窓口

保守委託パートナー

東芝 IT サービス株式会社 コールセンタ

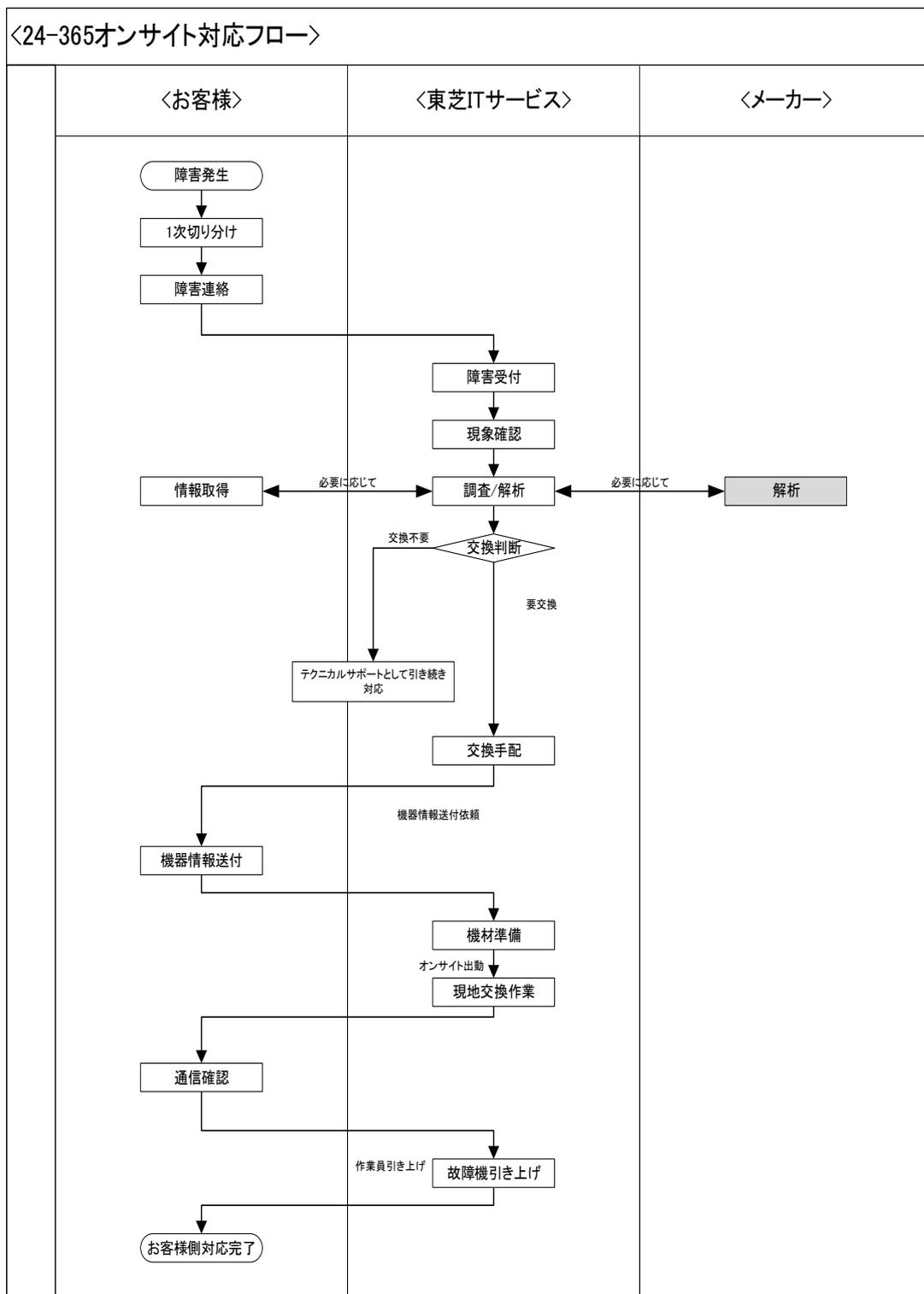
・ 電話番号：0120-988-202

ご連絡の際は、お手数ですが以下の情報をお教え下さい。

- ・ 顧客コード
- ・ お客様名
- ・ 折り返し連絡先
- ・ 現象（可能な限り詳細をお教え下さい）
- ・ 機種名
- ・ ソフトウェアバージョン
- ・ バックアップファイル※取得可能な場合
- ・ SupportBundle ※取得可能な場合

4.1.3.2 対応フロー

対応フローは以下の通りとなります。



4.1.3.3 依頼事項

本保守を提供するに当たり、下記項目にご協力頂けます様お願い致します。

1次切り分け

障害発生個所を特定するため、1次切り分けを実施の上、ご連絡をお願い致します。

情報取得

ハードウェアの故障判定をおこなうため、お客様に情報取得を依頼させて頂く場合がございます。取得した情報の送付は保守委託パートナーの問い合わせ窓口へのE-Mail送付または弊社が指定するFTPサーバへのアップロードが御座います。

お客様側のセキュリティポリシーやシステム構成上の理由で上記手段での提供が困難な場合は、お手数ですが代替手段をご相談ください。

保守依頼書記載

オンサイト保守が確定しましたら、弊社よりお客様に「オンサイト保守依頼書」をご案内しますので、下記、必要事項を記入し返送いただけますよう、お願いいたします。

- ・保守サービス提供先情報（ご依頼者）
- ・オンサイトご訪問先情報
- ・障害機器情報
- ・復元作業に必要な情報
- ・入館申請に必要な情報

設定／機器情報バックアップ

代替機のソフトウェアバージョン及び設定内容は事前に準備した上で現地へ持参致します。

障害内容により事前にバックアップファイルが必要となる場合がありますので、障害連絡時にご提供いただけます様お願い致します。

また、その為に定期的にファイルのバックアップを実施下さい。バックアップ手順は別途ご案内致します。

入館申請

データセンター等で入館前に申請が必要な場合、お手数ですが必要情報をご連絡ください。入館申請に必要な事務手続きはお客様にて実施願います。

現地での立ち合い及び通信確認

現地での機器交換作業は、お客様による立ち合いのもとで作業を行わせて頂きます。

また、弊社及び保守委託パートナーの作業員は、機器単体での動作確認を行いますので、機器交換後のシステムおよび、サービスの動作確認はお客様にて実施願います。

※お客様の動作確認作業時間は、1時間以内でお願い致します。

故障機器の引上げ

機器交換作業後、故障機器は当日引き揚げさせていただきます。

4.1.4 ハードウェア保守共通事項

ハードウェア保守メニュー共通事項は以下の通りとなります。

4.1.4.1 作業報告

ハードウェア障害に伴う報告は以下の通りとなります。

先出しセンドバック保守

原則として有りません。

平日 9-17 及び 24-365 オンサイト保守

弊社技術員または、保守委託パートナーの作業員が現地で作成する作業報告書をお客様に提出させていただきます。

4.1.4.2 代替機

代替機は原則として同型機を使用しますが、メーカーの都合により同等機能を有する上位機種や後継モデルを用いる場合があります。また、代替機はメーカー修理品（Refurbished）を用いる場合があります。

なお、代替機は Infoblox 社より供給される為、Infoblox 社の EoL に伴い、本保守の提供は終了となります。

4.1.4.3 その他

障害機の解析について

解析の結果、故障部位が特定されない場合や異常が確認されない場合が有りますので予めご了承下さい。

現地での定型外作業に関して

- ・機器交換作業時に設定変更等のご相談は承る事が出来ませんので予めご了承下さい。
- ・他の機器に対する設定変更作業、調査・解析、物理作業等のご相談は承る事が出来ませんので予めご了承下さい。

4.2 ソフトウェアサポート内容

ソフトウェア保守は、以下の6つのメニューを提供致します。

※保守契約にご加入のお客様には全て提供されます。

- ・ QA・障害対応
- ・ ソフトウェア提供
- ・ Admin Guide 提供
- ・ リリース案内
- ・ EoS・EoL 通知
- ・ サポートサイト

4.2.1 QA・障害対応

ソフトウェアの技術的なお問い合わせの回答、ソフトウェアの問題に対する解析、解決策の提示を行います。

4.2.1.1 対応時間及び連絡先

対応時間

月曜日-金曜日 9:00~17:00

「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び年末年始
(12/29~1/4)を除く

問い合わせ窓口

株式会社テリロジー 技術統括部

テクニカルサポート受付窓口

- ・ 技術的なお問い合わせ (Q&A、障害など)

WEB サポートサイト：<https://support.terilogy.com>

※WEB 問い合わせフォームによるお問い合わせとなります。
ご利用の際はお客様のアカウント登録が必要です。アカウント登録方法等は上記 WEB サポートサイトの Information ページからご確認ください。

- ・ 障害時の緊急連絡先：03-3237-3334

お問い合わせの際は以下の情報をお知らせください。

- ・ 保守契約番号
- ・ エンドユーザ (ご利用のお客様名)

- ・種別 (Q&A、障害)
- ・件名
- ・お問い合わせ内容 (出来るだけ詳細にご記入)
- ・メーカー名
- ・製品名/モデル名
- ・バージョン (ソフトウェア)
- ・シリアル番号
- ・添付ファイル (ログや画面コピー等を取得頂いた場合)
- ・SupportBundle ※取得可能な場合
- ・バックアップファイル※取得可能な場合

※添付ファイルのサイズは最大 20MB までとなりますので、
20MB を超えるファイルはアップロード先を別途ご案内しま
す。

4.2.1.2 依頼事項

本保守の提供に当り、下記の項目にご協力頂けます様お願い致します。

1 次切り分け

障害発生個所を特定するため、1 次切り分けを実施の上、ご連絡
を頂けます様お願い致します。

情報取得

ハードウェア故障の判断において、お客様に対して情報取得の依
頼をさせて頂く場合が御座いますので、お手数ですがご協力を頂
けます様お願い致します。

なお、採取した情報の送付手段は、WEB 問い合わせフォームへの
添付または弊社が指定する FTP サーバへのアップロードが御座い
ます。

お客様側のセキュリティポリシーやシステム構成上の理由で上記
手段での提供が困難な場合は、お手数ですが代替手段をご相談く
ださい。

なお、弊社技術員による現地調査／解析は保守に含まれておりま

せん。

作業が必要な場合はお手数ですが担当営業にご相談頂けます様お願い致します。

バージョンアップ

未知の不具合や現象の再現が困難な場合、暫定策または切り分けのため最新版へのバージョンアップを提示する場合がございます。

機器の再起動

復旧方法として必要に応じて機器の再起動を提示させて頂く場合がございます。

4.2.1.3 お問い合わせに関して

以下の条件を満たした場合、お問い合わせをクローズさせていただきます。

- ・不具合個所の特定及び解決策を提示しお客様との合意によってクローズと判断された場合
- ・現象が Trinzic 製品の不具合でない事が判明した場合
- ・現象に再現性が無く、原因追求が困難と判断した場合
- ・一定期間（1～2 週間程度）、お客様より連絡が頂けない場合
- ・お客様との合意によりクローズが認められた場合

メーカーによる不具合解析や修正版ソフトウェアの作成は、メーカーがサポートしているバージョンに限定されます。ご利用中のソフトウェアがサポートバージョンではない場合、弊社のナレッジベースでの対応となるか、サポートバージョンにバージョンアップをしていただいた上での対応となります。

4.2.1.4 仕様の公開範囲

製品の具体的な仕様に関しては、Infoblox 社の開示範囲までとさせていただきます。

4.2.2 ソフトウェア提供

お客様のソフトウェアライセンスの範囲で、Trinzic 製品のソフトウェアを無償で提供いたします。ソフトウェアは WEB サポートサイトから 24 時間ダウンロードしていただけます。WEB サポートサイトからダウンロードが出来ない場合は、FTP のダウンロード環境もご用意できますので、テクニカルサポート受付窓口にお問い合わせください。

※ソフトウェアの提供は弊社がリリースしているバージョンに限られません。

4.2.2.1 ソフトウェアダウンロードサイト

WEB サポートサイト

<https://support.terilogy.com>

4.2.2.2 対応時間及び連絡先

対応時間

月曜日-金曜日 9:00~17:00

「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び年末年始
(12/29~1/4)を除く

問い合わせ窓口

株式会社テリロジー 技術統括部

テクニカルサポート受付窓口

WEB サポートサイト <https://support.terilogy.com>

※WEB 問い合わせフォームによるお問い合わせとなります。ご利用の際はお客様のアカウント登録が必要です。アカウント登録方法等は上記 WEB サポートサイトの Information ページからご確認ください。

4.2.2.3 バージョンアップ作業について

ソフトウェアのバージョンアップ作業はお客様にて実施して頂きます。バージョンアップ手順書は、サポートサイトに掲載しておりますので、ダウンロードしてご参照ください。弊社技術者による作業をご希望の場合は、有償作業となりますので、担当営業にご相談ください。

4.2.3 Admin Guide 提供

メーカーが発行する Admin Guide (Infoblox Administrator Guide または Infoblox NIOS Administrator Guide) は、4.2.2 ソフトウェア提供 と同じ方法でご提供致します。

※Admin Guide は英文でのご提供となります。

4.2.4 リリース案内

製品のメジャーアップデート版のソフトウェアがリリースされた場合や、深刻な不具合（脆弱性）が確認され、回避策が公開された場合は、ご登録頂いた連絡先に E-Mail で通知をおこない、サポートサイトに掲載させて頂きます。

4.2.4.1 対応時間及び連絡方法

対応時間

月曜日-金曜日 9:00～17:00

「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び年末年始
(12/29～1/4)を除く

問い合わせ窓口

リリース案内についてのご質問はテクニカルサポート受付窓口にお
問い合わせください。

4.2.5 EoS・EoL 通知

メーカーから製品の EoS / EoL に関する情報が弊社に通知された場合、
ご登録頂いた連絡先に E-Mail で通知するか、サポートサイトにて案内さ
せて頂きます。

4.2.5.1 対応時間及び連絡方法

対応時間

月曜日-金曜日 9:00～17:00

「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び年末年始
(12/29～1/4)を除く

連絡方法

EoS / EoL についてのご質問はテクニカルサポート受付窓口にお
問い合わせください。

4.2.5.2 依頼事項

本保守を提供するに当たり、下記項目にご協力頂けます様お願い致し
ます。

- ・サポートサイトのご登録
※詳細は項目【4.2.6 サポートサイト】を参照してください。
- ・連絡先 E-Mail アドレスの提供
- ・上記アドレスを変更された場合のご連絡
テクニカルサポート受付窓口にご連絡ください。

4.2.6 サポートサイト

Trinzic 製品の重要なお知らせ、リリースノート、FAQ、ファームウェアダウンロードがご利用できます。ご利用頂く際にはユーザ名、ログインパスワードが必要となります。

登録申込方法

以下サポートサイトより登録申請をお願い致します。

<https://support.terilogy.com/>

TERILOGY SUPPORT PORTAL > Information > 当サポートサイトについてサイト内を上記のように進んで頂き、〈申請フォーム〉から申請をお願いいたします

5 注意事項

本書に記載された内容は、業務の見直しおよび改良によって保守サービス向上が期待できると弊社が判断した場合、予告なく変更する場合があります。新規ご契約、契約更新の際は最新の情報をご確認ください。