

## Fortinet 社製品テクニカルサポート仕様

本仕様に、図研ネットウェイブが提供する Fortinet 社製品<sup>a</sup>の技術支援サービスの内容を定めております。  
尚、本仕様は予告なく変更されることがあります。

### 1. 受付および提供時間

平日（弊社営業日）9時～17時30分

### 2. サービスの内容

- 2.1. 障害切り分け支援(ソフトウェア、ハードウェア)  
※Fortinet 社製品に起因する障害の切り分け支援。障害が Fortinet 社製品に起因するかどうか切り分け後、お問い合わせください。
- 2.2. 障害についての回避策、ワークアラウンド等の助言
- 2.3. メーカーサポート終了後の弊社ナレッジによる助言
- 2.4. 製品の操作・設定方法に関する助言  
※サポートされた OS、ブラウザによる操作が対象です。  
※全般的なコンフィグレーションファイルの作成支援、精査を行うものではありません。

### 3. サービスの運用

- 3.1. お問い合わせ言語  
日本語のみ。
- 3.2. お問い合わせ対象地域  
日本国内のみ。
- 3.3. お問い合わせ時必要情報  
保守サポート ID、モデル、シリアルナンバー、ご使用中のファームウェアバージョン、事象内容、発生状況。
- 3.4. お問い合わせ方法  
電話、E-Mail 及び弊社が指定のシステム経由で 1 インシデント 1 件としてお問い合わせください。インシデント内容と異なるお問い合わせをする場合は、新たにお問い合わせください。
- 3.5. お問い合わせご担当者  
メーカー資格取得者もしくは同等の知識を有する方。
- 3.6. 情報  
調査に必要な入手した情報は、メーカーに提示・提出することがあります。
- 3.7. サポートのクローズ  
サポート要員からの回答後 1 週間経過してもお問い合わせ担当者からの連絡がない場合。
- 3.8. 応対時間  
対応受付時間内に受け付けても、当日の回答をお約束するものではありません。また、お客様

からの回答時間の指定についてご要望は承りますが、時間内の回答をお約束するものではありません。

### 4. サービスの責任

- 4.1. 「2.サービスの内容」での回答の如何に問わず、間接的障害、付随的損害、結果的損害、データの損失等に関し、それらの可能性を知っていたか否かにかかわらず、一切の責任を負わないものとします。
- 4.2. 天災、火災、その他の不可抗力によりサポートを提供できない場合があります。

### 5. サービス範囲外

サービス範囲外の技術支援を希望される場合は別途営業までご相談下さい。

- 5.1. リアルタイム、至急、回答時間指定必要な案件対応
- 5.2. 運用開始前・構築中の技術支援（テスト、運用試験中等含む）
- 5.3. 大幅な構成変更案件への支援
- 5.4. 設定の確認、比較（バージョンアップ時含む）
- 5.5. コンサルティング  
—どのように動作させたいかの要望を伺ってコンフィグレーションファイル作成の支援を行う場合  
—システム設計、ネットワーク設計に関するお問い合わせ等  
—設定のチューニングに関する作業、作業支援
- 5.6. 操作、運用説明、技術仕様書、マニュアル作成、報告書等の資料作成
- 5.7. 動作・設定検証（エラー、エラーメッセージ再現を目的とした検証を除く）
- 5.8. 障害時以外での公開されていない情報に関するお問い合わせ
- 5.9. 他ベンダー製品<sup>b</sup>を含むシステムの障害切り分け支援  
仮想基盤などの稼働環境も含む。
- 5.10. 仕様一覧表等、多数情報の表内への記載
- 5.11. オンサイトでの技術支援（情報採取、設定変更作業、立ち合い等）
- 5.12. 仕様に関するお問い合わせ  
仕様に関するお問い合わせは、メーカーが公開し

ている情報をもって回答とします。

- 5.13. 脆弱性の説明、対策、検知確認  
メーカーが公開している情報をもって回答とします。
- 5.14. システム障害に関連性のないログ解析
- 5.15. プログラミング、正規表現の記述方法に関する説明
- 5.16. リモート作業  
機器へログインし、設定の確認、設定変更、ログの確認、ログの取得作業。
- 5.17. Fortinet 社製品仮想アプライアンス版の稼働環境、仮想基盤、Cloud サービス環境の設定、操作に関するお問い合わせ  
※マニュアル記載の内容は情報提供のみ実施します。

---

<sup>a</sup> FortiWeb、FortiSIEM、FortiEDR、FortiCloud、FortiDeceptor、FortiSASE、FortiNAC、FortiNDRを除く

<sup>b</sup> Fortinet 社製品仮想アプライアンス版のハイパーバイザなども含む