

FortiWeb テクニカルサポート仕様

本仕様に、図研ネットウエイブが提供する FortiWeb 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. 受付および対応時間

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. サポートサイトによる情報公開
- 2.5. 製品の操作に関する助言
サポートされた OS、ブラウザによる操作が対象です。コンフィグレーションの作成、設定支援、設定内容の精査、設定方法の解説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
 - ・機器モデル
 - ・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
 - ・稼働環境（VM 版のみ）
 - ・動作モード
 - ・事象（発生時刻、再現性の有無など）
- 3.4. お問い合わせ方法
E-Mail、電話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
弊社販売代理店に在籍する、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. 対応時間
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

下記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）
構築時の設定は、有償の構築サービスのご利用またはサポートサイトをご確認ください。仕様確認は対応します。
- 5.3. 動作モードや HA など大幅な構成変更が生じる案件への支援
- 5.4. 設定の確認、比較（バージョンアップ時含む）
- 5.5. 弊社から購入された Fortinet 社製品以外の操作、設定、助言
他社から購入された Fortinet 製品との連携設定については FortiWeb 側に関する内容のみ対応します。
- 5.6. コンサルティング
ード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
ーネットワーク設計に関するお問い合わせ等
- 5.7. マニュアル作成
- 5.8. 動作・設定検証（障害時の状況再現を目的とした検証を除く）
- 5.9. 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
- 5.10. ログ解析、レポート作成
- 5.11. シグネチャの内容解説
シグネチャリストにある記載以上の説明は行いません。
- 5.12. シグネチャチューニング
検知ログをもとにしたシグネチャのチューニング案の提示、指標作成、説明、助言など有償のシグネチャチューニングサービスをご利用ください。
- 5.13. 攻撃手法の説明

検知テスト手法、各種攻撃に関する説明。

- 5.14. ログ内容からの判断
ログの内容から攻撃、誤検知を判断する作業。
- 5.15. 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。
- 5.16. プログラミング、正規表現の記述方法に関する説明
- 5.17. バージョンアップ作業
- 5.18. 他ベンダー製品を含むシステムの障害切り分け支援
 - ・ネットワーク機器
 - ・Web アプリケーション
 - ・証明書
 - ・サードパーティツール
 - ・仮想基盤などの稼働環境上記の切り分けを実施いただいた上でお問い合わせください。
- 5.19. 仕様一覧表等、多数情報の表内への記載
- 5.20. オンサイトでの技術支援
 - ・障害切り分け作業
 - ・情報採取作業
 - ・設定変更作業
 - ・報告会の参加
 - ・機器の検知状況についての説明
 - ・立ち合い など
- 5.21. 仕様に関するお問い合わせ
仕様は、メーカーが公開している情報をもって回答とします。
- 5.22. 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。