

FortiCloud 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 FortiCloud 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)

※FortiCloud に起因する障害の切り分け支援。
障害が FortiCloud 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、ワークアラウンドの助 言

2.3. 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ございません。

2.4. メーカーへの設定の依頼

※お客様からメーカーに依頼が必要な場合は直接
メーカーにご依頼ください。

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ござ
いませぬ。

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
のとしませぬ。

4.2. Cloud サービス利用時、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せぬ。

4.3. 利用中のバージョンはメーカー判断によってア
ップグレードされる場合あり、それに伴う間接的
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
ませぬ。

4.4. 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

※回答期限の要望はメーカーに伝えますが、お約
束するものではございませぬ。

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（アップグレード時含む）

5.5. 弊社から購入された Fortinet 社製品以外の操作、
設定、助言

5.6. コンサルティング

ー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

ーネットワーク設計に関するお問い合わせ等

ー動作の方針、要望を伺って実施する設定内容
の作成、作成支援、変更作業

- ー設定のチューニングに関する作業、作業支援
 - ー設定の正当性確認、比較、支援
 - ーマルウェア、脆弱性、アプリケーション情報の提供
 - ー無効化、対策、調査、回復、ロールバック等のインシデント対応の支援、作業
 - ーアラート、ログの解析、説明
 - ー機能において作成されたレポートの内容説明
 - ーインシデント、脆弱性等の対応、運用に関する打ち合わせへの出席
- 5.7. マニュアル作成
- 5.8. 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）
- ー他の **Fortinet** 製品との切り分け、他ベンダ製品を含むシステム、稼働環境の障害切り分け支援、作業。
 - ー調査、検証などの作業
- 5.9. リモート作業
- FortiCloud にログインし、設定の確認、設定変更、ログの確認、ログの取得作業。
- 5.10. セットアップ作業
- 5.11. 無償版に関するお問い合わせ
- 5.12. レポート作成
- 5.13. 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。
- 5.14. 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、助言などを行いません。
- 5.15. 攻撃手法の説明
- 検知テスト手法、各種攻撃に関する説明。
- 5.16. 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。
- 5.17. 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します。
- 5.18. プログラミング、正規表現の記述方法に関する説明
- 5.19. アップグレード作業
- アップグレード作業はお客様またはメーカーにて実施。
- 5.20. コンフィグのバックアップおよびリストア作業
- 5.21. 障害発生に伴うデータ復旧作業
- 5.22. メンテナンスに関する通知
- 5.23. 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
- 5.24. 他ベンダ製品を含むシステムの障害切り分け支援
- 5.25. 仕様一覧表等、多数情報の表内への記載
- 5.26. 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）
- 5.27. 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。