Darktrace 社製品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 Darktrace 社製品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 00 分

2. サービスの内容

本サービスは、弊社より販売した Darktrace 社製品に限り下記内容を提供します。

2.1. 製品に機能不全が疑われる場合の障害対応
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. メーカが公開する情報の提供
2.4. メーカサポート終了後の弊社ナレッジによる助言
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。
※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。
※助言を基に設定する際は、利用環境に応じて適切な値を設定してください。
2.6. リモート接続による確認
※リモート接続によるハードウェア診断がある場合となります。
※ハードウェア障害の確認のみ実施します。

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. お問い合わせ時の必要情報
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
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
Darktrace 製品のシステム管理者又はこれに準ずる方。
3.6. 情報
調査を目的として入手した情報は、メーカに提示・提出します。
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ん。

4. サービスの責任

4.1. 「2.サービスの内容」での回答、「3.8.応対時間」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、別途有償対応となる場合がございます。別途営業までご相談下さい。

5.1. リアルタイム、至急、回答時間を指定されたお問い合わせへの対応
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）
※弊社で作業を請け負った場合は担当者にお問い合わせください。
5.3. 弊社が定めていない操作方法
5.4. メーカサポートが終了したバージョン
5.5. 弊社が定めていない他社製品、サービスとの連携
メーカが公開している情報がある場合は、その情報をもって回答とします。
5.6. 他社製品に関する操作、設定、助言
5.7. 動作に関するお問い合わせ
動作に関する内容は、メーカが公開している情報をもって回答とします。
5.8. ご契約のメーカサポートサービス範囲外のお問い合わせへの対応
5.9. メーカ有償サービスの対応
メーカ有償サービスをご契約の場合は、メーカに直接お問い合わせください。
5.10. ハードウェア不良による交換の判断
ハードウェア交換の必要の有無はメーカが判断します。
5.11. 設定の確認、比較（バージョンアップ時含む）
5.12. 運用およびコンサルティング
・動作の方針、要望を伺って実施する調査、設定内容の作成、作成支援、変更作業
・設定のチューニングに関する作業、作業支援
・設定の正当性確認、比較、支援（アップグレード時含む）
・アップグレード作業

・システム設計、ネットワーク設計に関するお問い合わせ
・テスト方法の検討、テストの作成方法、テストの実施及び支援
・マルウェア、脆弱性、アプリケーション情報の提供
・インシデントの説明及びログの解析、パケット解析
・アラートの解説、解析
・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
・攻撃手法の説明
検知テスト手法、各種攻撃に関する説明。
・検体の調査、検証
・検知された内容に関する正常性の判断
・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。
・検知した内容に関する正常性の判断
・セキュリティインシデントの説明及びセキュリティログの解析、それらのパケット解析
・機能において作成されたレポートの内容説明
・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
・レポート作成

5.13. 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）
5.14. 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
5.15. 脆弱性の説明、対策、検知確認
メーカ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. オンサイト及びオンラインでの技術支援（情報採取、設定変更作業、立ち会いなど）
5.18. 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、コンフィグのバックアップおよびリストア作業。
5.19. 他ベンダー製品を含むシステムの障害切り分け支援
一例として以下に記載します。
・端末
・ネットワーク機器
・Firewall 製品および UTM 製品　など
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。
5.20. パフォーマンス不足によって発生した事象が認められる場合の対応
5.21. 仕様一覧表等、多数情報の表内への記載
5.22. 仕様に関するお問い合わせ
仕様に関する内容は、メーカが公開している情報をもって回答とします。
5.23. 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