

FortiNAC 及び FortiNDR 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 FortiNAC 及び FortiNDR 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. FortiNAC 及び FortiNDR 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ございません。

3. サービスの運用

- 3.1. お問い合わせ言語、対象地域
日本語、日本国内からのお問い合わせ。
- 3.2. 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。
- 3.3. お問い合わせ方法
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。
- 3.4. お問い合わせご担当者
FortiNAC 及び FortiNDR 製品のシステム管理者又はこれに準ずる方。
- 3.5. 情報
調査を目的として入手した情報は、メーカーに提示・提出します。
- 3.6. 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。
- 3.7. 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、「3.7.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

- 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. ご契約のメーカーサポートサービス範囲外のお問い合わせへの対応
- 5.3. 弊社が定めていない操作方法
- 5.4. 弊社が定めていないバージョン
- 5.5. 弊社が定めていない Fortinet 社製品との連携
- 5.6. メーカーサポート対象外のクライアント OS を利用した際の支援
- 5.7. メーカーが定めていない連携に関する支援
- 5.8. メーカーが定めた操作、設定を実施した結果、既存のアプリケーションで発生した問題に関する支援
- 5.9. メーカーが定めた操作、設定とは異なる操作、設定を実施して発生した問題に関する支援
- 5.10. 他社製品との連携に関する支援
 - メーカー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。
- 5.11. 他社製品に関する操作、設定、助言
- 5.12. 一次切り分けの支援
- 5.13. デバイスに関する調査等の切り分け支援
- 5.14. 大幅な構成変更案件への支援
- 5.15. 運用開始前・構築中の技術支援(テスト、運用試験中等含む)
- 5.16. 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の実施
 - 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

- シグネチャの内容解説
 - 検体の調査、検証
 - 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
 - フローデータ、SCADA等の制御システムを含む
 - 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
 - ログ内容から攻撃、誤検知を判断する作業
 - 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
 - 検知した内容に関する正常性の判断
 - 攻撃手法の説明
 - ログ内容からの判断
- 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とします。
- 5.18. システム障害に関連性のないログまたはパケット解析
- 5.19. 動作・設定検証
- 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
 - 調査、検証などの作業
- 5.20. プログラミング、正規表現の記述方法に関する説明
- 5.21. オンサイトでの技術支援（情報採取、設定変更作業、立ち合いなど）
- 5.22. 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
- 5.23. 他ベンダ製品を含むシステムの障害の切り分け支援
仮想基盤などの稼働環境も含む。
- 5.24. 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
- 5.25. 仕様一覧表等、多数情報の表内への記載
- 5.26. 仕様に関するお問い合わせ
- 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
 - 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
- 5.27. 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
- 5.28. 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。