

## FortiEDR 及び FortiSASE 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 FortiEDR 及び FortiSASE 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. FortiEDR 及び FortiSASE に機能不全が疑われる場合の障害対応
- 2.2. お客様からのお問い合わせをメーカーにエスカレーション  
ご契約されたメーカーサポートサービスの内容に基づきエスカレーションします。  
※メーカーサポートサービス範囲外のお問い合わせについてはエスカレーションをいたしません。
- 2.3. 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、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  
FortiEDR 及び FortiSASE 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. 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す。
- 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があり、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す。
- 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

- 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  
※回答期限の要望はメーカーに伝えさせていただきますが、お約束するものではありません。
- 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. 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
- 5.4. メーカーが定めていない連携に関する支援
- 5.5. 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
- 5.6. 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
- 5.7. 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。
- 5.8. 他社製品に関する操作、設定、助言
- 5.9. 一次切り分けの支援
- 5.10. デバイスに関する調査等の切り分け支援
- 5.11. セットアップ作業およびアンインストール作業に関するお問い合わせへの対応
- 5.12. 大幅な構成変更案件への支援
- 5.13. 運用開始前・構築中の技術支援(テスト、運用試験中等含む)
- 5.14. 他社製品との連携に関する支援

- 5.15. 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）
  - マルウェア、脆弱性、アプリケーション情報の提供
  - 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
  - アラート、ログの解析、説明  
※有償のメーカサポートをご契約の場合はメーカよりログの解析は行われます。
  - 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
- 5.16. 動作・設定検証
- 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
  - 調査、検証などの作業
- 5.17. 検知した内容に関する正常性の判断
- 5.18. 攻撃手法の説明  
検知テスト手法、各種攻撃に関する説明
- 5.19. リモート作業  
FortiEDR 及び FortiSASE 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
- 5.20. アップグレード作業  
Cloud サービスに関するアップグレード作業はメーカが実施します。
- 5.21. Cloud サービスに関するコンフィグのバックアップおよびリストア作業
- 5.22. Cloud サービス利用時に発生した障害に伴うデータ復旧作業
- 5.23. メンテナンスに関する通知
- 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、立ち合いなど）
- 5.27. 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、メーカが公開している情報をもって回答とします
- 5.28. 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
- 5.29. MDR に関するお問い合わせ  
MDR をご契約のお客様は、MDR のサービスに則ってお客様からメーカにお問い合わせください

い。

MDR のサービス内容に関するお問い合わせは、購入先のご担当者様にお問い合わせください。