

## 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、弊社より新規または更新で販売し、弊社がサポート対象とする Darktrace 社製品に限り、ライセンス有効期間内に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

/NETWORK、/IDENTITY、/OT、/ENDPOINT を除く他の製品はメーカーへのエスカレーションのみの対応となります。メーカーはリモートで機器のヘルスチェックを行っています。ヘルスチェックのアラートに関する問合せも含まれます。

※アラートはネットワーク機器に起因している場合があります。

/EMAIL はデータの特性上、弊社を経由する場合はデータ取扱いに関するエンドユーザ様の許可を事前にいただく必要があります。状況によっては弊社を経由しない、メーカーサポートへのお問合せ方法をご案内させていただきますことがあります。

#### 2.2. 障害についての回避策、ワークアラウンドの助言

/NETWORK、/IDENTITY、/OT、/ENDPOINT を除く他の製品はメーカーへのエスカレーションのみを対応させていただき、回避策、助言の提供はございません。端末側に起因する/ENDPOINT の障害に関する助言は提供できないことがあります。

#### 2.3. カスタマーポータル内の操作に関する助言、対応

Product Guide の案内、ファームウェアダウンロード、/ENDPOINT、vSensor ダウンロードの操作説明、機器パスワードの確認操作、/ENDPOINT の Token 確認操作が対象となります。

※メーカーが提供するトレーニング、トレーニングマニュアル、E ラーニング動画に関する点はメーカーにお問合せください。

#### 2.4. メーカーが公開するドキュメント、情報の提供

メーカー Web サイト、カスタマーポータル内の情報、メーカーサポートから提供された資料、情報をご提供時点の言語にて提供します。  
メーカーが提供する資料は英語で記載されたものとなります。

#### 2.5. メーカーサポート終了後の弊社ナレッジによる助言

メーカーサポートが終了したバージョンをご利用の際は弊社が保持するナレッジの範囲で助言させていただきます。

#### 2.6. 製品のメニュー操作、設定操作に関する助言

/NETWORK、/IDENTITY、/OT、/ENDPOINT、/EMAIL に関する各種操作、設定のご案内

他の製品につきましてはメーカーへの確認となります。ご希望のタイミングで回答の提示が出来ないことがあります。

※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。

※検知されたアラート、インシデントへの対応に関する助言はご提供しておりません。

#### 2.7. 弊社作成資料の提供

弊社がサポート上必要と判断し作成した操作説明資料など。

提供は PDF ファイルのみとなります。

弊社作成資料の配布、公開は固くお断りします。

#### 2.8. メーカーのリモート接続に関する確認

お問合せいただく内容によってはメーカーがアプライアンス、Cloud 環境などの確認、調査をリモートで実施します。メーカーがリモート接続による調査を求めた際はエンドユーザ様に許可の確認を行います。

※アプライアンスはリモート接続が可能な環境での対応となります。

※/EMAIL におけるリモート接続時はメールアドレスの参照に関しても許可を確認させていただきます。

#### 2.9. メーカー対応の調整

メーカーのハードウェア対応時、メーカーのエンジニア訪問に関する調整を行います。

対応日時のご要望は承れますが、ご要望の対応をお約束するものではございません。

#### 2.10. 弊社からのリモート接続による確認

アプライアンス機器にて弊社のリモート接続設定がされている場合に機器障害が疑われる際のリモート接続によるハードウェア診断、機器のログチェックを実施します。

ハードウェア以外のお問合せ内容の確認等でリモート接続は行いません。

Cloud Master についてはメーカー対応となります。

※リモート接続はエンドユーザ様の許可が得られた場合のみ実施します。

### 3. サービスの運用

#### 3.1. お問合せ言語

日本語のみ。

- 3.2. お問合せ対象地域  
日本国内のみ。日本国内の施設に設置された機器を対象とします。
- 3.3. お問合せ時の必要情報
- ・お問合せ者の連絡先
  - ・保守サポート ID
  - ・エンドユーザ様情報
  - ・ホスト名
  - ・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。
- ご連絡ください  
お問合せ者の所属会社と、エンドユーザ様が異なる場合は必ずご機器を利用されているエンドユーザ様名をお知らせください。  
ハードウェアの不具合が疑われる際は
- ・機器モデル
  - ・シリアルナンバー
- についてもお知らせください。  
ホスト名、ファームウェアバージョンの確認方法がご不明な場合はお問合せください。
- 3.4. お問合せ窓口  
別途ご案内する弊社が定める窓口となります。
- 3.5. お問合せ方法  
Email、電話及び弊社が指定するシステム経由で1インシデント1件として窓口までお問合せください。  
管理表でのお問合せには対応していません。  
いただいている内容と異なるお問合せをする場合は新たにお問合せを行ってください。  
受付番号の返信をもってお問合せの受付となります。
- 3.6. お問合せご担当者  
Darktrace 製品のシステム管理者又はこれに準ずる方。
- 3.7. 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。  
/EMAIL はデータの特性上、弊社を経由する場合はデータの取扱いに関してエンドユーザ様の許可を事前にいただくこととなります。許可をいただけない場合はメーカーと直接データのやり取りをしていただきます。
- 3.8. サポートのクローズ  
弊社サポート要員からの回答後、1週間経過してもお問合せ者からの連絡がない場合はサポートのクローズを通知させていただきます。サポートの再オープン時は改めて窓口までお問合せください。
- 3.9. 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ございません。また、お問合せ者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、「3.9. 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。
- 4.3. サービスの提供上得た情報のうち、Email に添付されたもの以外についてはサポートのクローズ後、一定期間経過したのち弊社内で保持している分を削除いたします。  
※Email は対応履歴が含まれます。  
※Email の削除を希望される際はご連絡ください。
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。弊社営業までご相談ください。
- 5.1. 時間外の対応
- 5.2. リアルタイム、至急、回答時間を指定されたお問合せへの対応
- 5.3. 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合せください。
- 5.4. メーカー及び弊社が定めていない操作方法
- 5.5. メーカーサポートが終了したバージョン  
弊社内にナレッジがある場合は提供させていただきます。
- 5.6. 弊社が定めていない対応内容、他社製品、サービスとの連携  
サポート対象製品であっても規定する対応内容以外の対応は提供外となります。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。
- 5.7. 他社製品に関する操作、設定、助言
- 5.8. 動作、稼働環境に関するお問合せ  
動作、稼働環境に関する内容は、メーカーが公開している情報をもって回答とします。  
クラウドサービスの稼働環境には非公開情報が含まれます。
- 5.9. ご契約のメーカーサポートサービス範囲外のお問合せへの対応
- 5.10. 弊社問合せ窓口を経由しないお問合せへの対応
- 5.11. 弊社が定めていない対応フローによるお問合せへの対応
- 5.12. メーカーが直接対応するサポートへの関与、フォロー
- 5.13. メーカー有償サービスの対応  
メーカー有償サービスをご契約の場合はメーカーに直接お問合せください。
- 5.14. パートナーポータルに関するお問合せ、対応  
パートナーポータルに関する操作、ご質問は弊社営業にお問合せください。
- 5.15. 検証環境のご提供及び検証機材の貸出
- 5.16. サポート対象外製品への対応

- サポート対象外製品について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. 17. NFRで購入された機器、サービス
5. 18. ハードウェア不良による交換の判断  
部材、機器のハードウェア交換の必要の有無はメーカーが判断します。
5. 19. ハードウェア不良に伴う対応作業、解析結果等の情報の提供  
ライセンスに含むハードウェア対応はメーカーが実施します。弊社は不具合箇所の部材の交換作業を実施できません。ハードウェア不良によるメーカー対象作業の内容、解析結果の提供はメーカーからの回答内容で提示します。
5. 20. ハードウェア交換時の稼働確認  
弊社がリモート接続を行いハードウェアの稼働を確認する操作は実施いたしません。お問合せ者、エンドユーザー様が確認するための情報、操作方法については提示をさせていただきます。  
メーカーにリモートでの稼働確認を依頼することはできませんが、ご希望の時間で確認を行うとは限りません。
5. 21. オンサイト保守の対応依頼  
弊社が提供する予備機を利用したオンサイト保守の受付は窓口が異なります。テクニカルサポートの窓口では対応受付を行っておりません。  
お問合せ者、またはエンドユーザー様ご自身で窓口へご連絡いただく必要がございます。
5. 22. 設定の確認、比較（バージョンアップ時含む）
5. 23. 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合せ
  - ・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、サポート状況に関する打ち合わせへの出席
  - ・レポート作成
5. 24. 動作・設定検証の実施（障害時の状況再現を目的とした検証を除く）
5. 25. 障害時以外での公開されていない情報に関するお問合せ
5. 26.
5. 27. 弊社 Darktrace 技術情報サイト掲載内容に関するお問合せ
5. 28. 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. 29. プログラミング、正規表現の記述方法に関する説明
5. 30. 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. 31. 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. 32. 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。
- ・Windows PC、Mac、Linux 端末、サーバ機器
  - ・Android、iPhone 端末
  - ・ネットワーク機器
  - ・SaaS サービス
  - ・Firewall 製品およびUTM 製品 など
- 切り分けを実施いただいた上でお問合せください。
5. 33. 稼働環境に関する対応  
一例として以下に記載します。
- ・パブリッククラウド、仮想基盤の設定、操作方法
  - ・パブリッククラウド、仮想基盤の設計
  - ・パブリッククラウド、仮想基盤上の機能の設定、操作方法
  - ・オペレーティングシステムの操作、設定方法
  - ・デプロイやインストール時に発生したパブリッククラウド、仮想基盤上のログの解析
  - ・デプロイに利用するサードパーティツールの操作、設定方法
- Darktrace カスタマーポータル内に掲載され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. 34. 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. 35. 仕様一覧表等、多数情報の表内への記載
5. 36. 仕様に関するお問合せ  
仕様に関する内容は、メーカーが公開している情報をもって回答とします。
5. 37. 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