

FORTINET[®]

Fortinet 製品サポートガイド

data**control**

発行日 : 2020年8月19日

版数 : 1.1

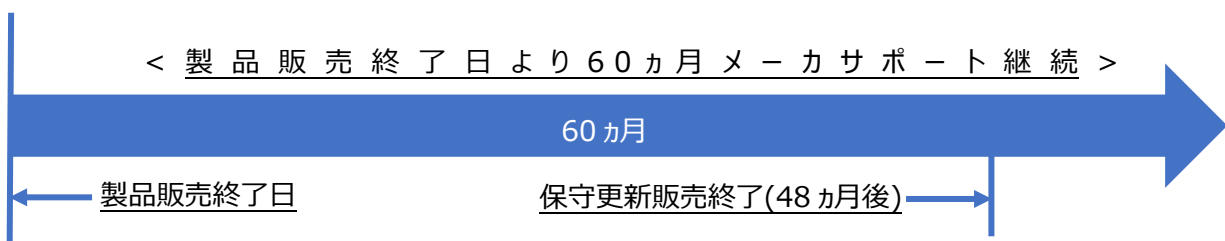
Fortinet 製品の保守サービスのご案内

1. Fortinet 製品の保守サービスにつきまして

Fortinet 製品をご購入頂きましたお客様には購入されたライセンスに基づき、製品のプロダクトサポートが提供されます。ご購入頂きました製品にはメーカーの保守である FortiCare ライセンスがバンドルされており、本ライセンスの範囲において故障交換およびプロダクトサポートが含まれます。本サービスは日本国内においては、販売代理店がメーカーの代行として故障交換およびテクニカルサポートを提供致します。

2. ハードウェアに対するメーカーサポートポリシーにつきまして

ハードウェアのメーカーサポート終了日は、製品販売終了日から 60 カ月後となります。製品の販売終了およびサポート終了日のご案内はメーカーからのアナウンスに基づき、弊社より各販売店様向けに「News Letter」にて通知させていただきます。なお、製品販売終了後の保守加入につきましては、原則、保守継続のみとなり新規契約は不可となります。



3. 保守サービスのご提供に関しまして

保守サービスのご提供にあたり、ご利用の Fortinet 製品のシリアル番号が必要となります。シリアル番号は、製品背面、Web 管理画面または保守契約確認書に記載されており、弊社サポート窓口へお問い合わせ頂く際に必ず必要となりますので、保守サービスをご利用の際には必ず事前にご確認ください。

4. Config ファイルの取り扱いに関しまして

Config ファイルのバックアップに関しましては、お客様にて大切に保管をお願い致します。故障交換時に Config ファイルのバックアップをお持ちでない場合は、代替機は初期状態での引き渡しとなり、代替機の再設定はお客様にて実施頂く必要がございますので、ご注意ください。

Fortinet 製品の保守サービスのご案内

5. 保守サービスのメニュー

Fortinet 製品をご購入頂きますと、メーカーの保守サービスメニュー1 つとして初年度修理保守が1 年間無償で提供されます。また、弊社のオプション保守サービスとして、センドバック修理保守(代替機付)、オンサイト修理保守、24 時間オンサイト修理保守を追加できます。

初年度修理保守

初年度修理保守は、ご契約製品の障害発生時に弊社へ故障機を先にご返却頂き、メーカーにて修理完了後、または代替機の割り当て後に、お客様へ機器を送付する保守サービスです。

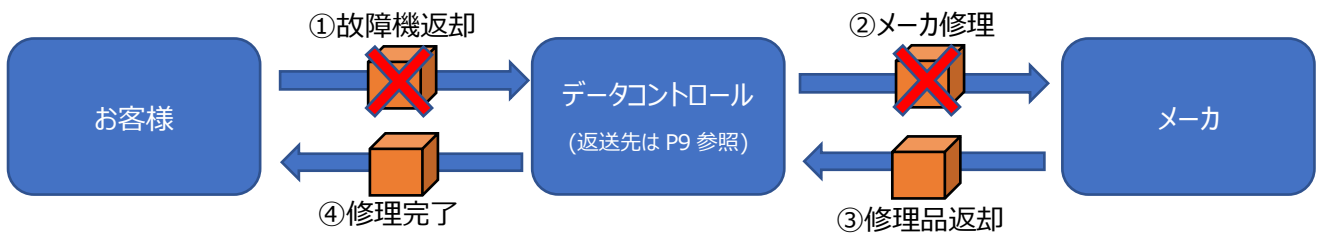
受付時間：受付時間：平日 9:00～12:00 / 13:00～17:30

(土、日、祝祭日および年末年始など弊社の定める休日を除く)

受付方法：電話または E メール

注意事項：

1. 本サービスは「Fortinet 社製品保守サービス契約約款」に基づき提供されます。
2. 本サービスでは故障切り分けにてハードウェア不良に起因する故障であると判断した場合に機器交換を実施します。



センドバック修理保守(代替機付)

センドバック修理保守(代替機付)は、ご契約製品の障害連絡時に弊社より先出で代替機をお客様へ発送し、お客様にて機器交換が完了後、故障機を弊社まで返却頂く保守サービスです。代替機の当日発送は 15:00 までの受付となり、15:00 以降の受付は翌営業日に代替機を発送致します。

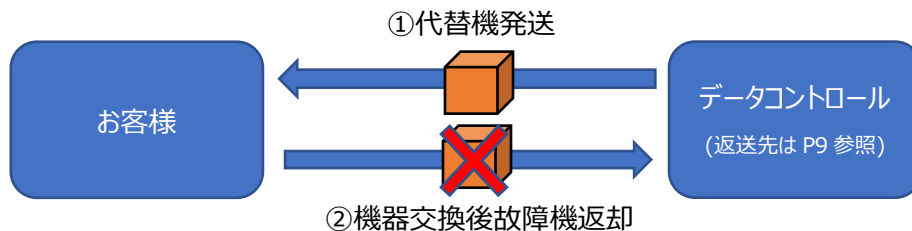
受付時間：受付時間：平日 9:00～12:00 / 13:00～17:30

(土、日、祝祭日および年末年始など弊社の定める休日を除く)

受付方法：電話または E メール

注意事項：

1. 本サービスは「Fortinet 社製品保守サービス契約約款」に基づき提供されます。
2. 本サービスでは故障切り分けにてハードウェア不良に起因する故障であると判断した場合に機器交換を実施します。



Fortinet 製品の保守サービスのご案内

オンサイト修理保守

オンサイト修理保守は、ご契約製品の障害発生時に弊社営業日の 9:00～17:00 までの時間帯で作業員が機器の交換作業に伺うサービスです。受付時間が当日 13:00 以降の場合は、翌営業日の対応となります。

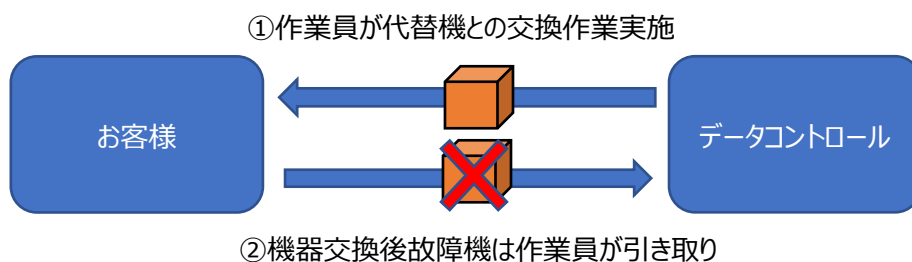
受付時間：受付時間：平日 9:00～12:00 / 13:00～17:30

(土、日、祝祭日および年末年始など弊社の定める休日を除く)

受付方法：電話または E メール

注意事項：

1. 本サービスは「Fortinet 社製品保守サービス契約約款」に基づき提供されます。
2. 本保守サービスでは故障切り分けにてハードウェア不良に起因する故障であると判断した場合に弊社作業員がオンサイトにて機器交換作業を実施します。製品自体の動作確認までは作業員が実施致しますが、実際の疎通確認はお客様にて実施頂きます。



24 時間オンサイト修理保守

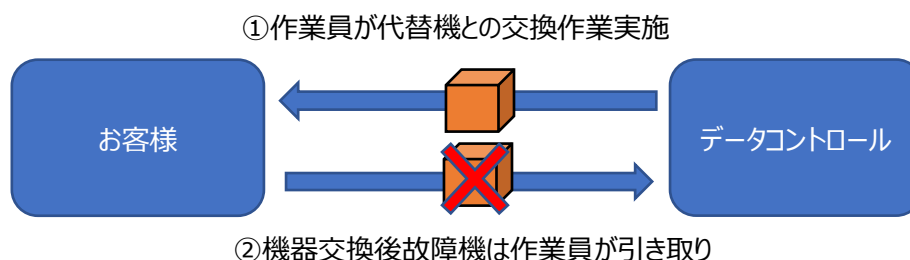
24 時間オンサイト修理保守は、ご契約製品の障害発生時にお客様のご指定の時間に作業員が機器の交換作業に伺うサービスです。

受付時間：受付時間：24 時間 365 日

受付方法：電話

注意事項：

1. 本サービスは「Fortinet 社製品保守サービス契約約款」に基づき提供されます。
2. 本保守サービスでは故障切り分けにてハードウェア不良に起因する故障であると判断した場合に弊社作業員がオンサイトにて機器交換作業を実施します。製品自体の動作確認までは作業員が実施致しますが、実際の疎通確認はお客様にて実施頂きます。



Fortinet 製品の保守サービスのご案内

6. 保守サービス内容に対する補足事項につきまして

【オンサイト修理保守につきまして】

Fortinet 製品に関して、オンサイト修理保守・24 時間オンサイト修理保守サービスを提供します。原則、日本全国を対応範囲としておりますが、離島・僻地につきましては別途ご相談となります。また、オンサイト保守では障害受付から現地駆け付けまで 4 時間を目安とさせて頂いております。(自然災害・交通網の不通など不測の事態が発生した場合は除く)

【機器交換時の代替機につきまして】

機器交換時の代替機につきましては、メーカーの定めるサポートポリシーに基づく同等機種もしくは上位機種での対応となります。また、交換の対象となるのは本体および電源のみとなり、付属される備品や追加で購入頂きましたオプション品などは交換対象外となりますので予めご了承ください。詳細につきましては、別途担当営業までご相談ください。

【故障切り分けにつきまして】

故障時の一次切り分けはお客様にて実施をお願い致します。なお、故障切り分けの支援、ファームウェアの不具合サポートなどはテクニカルサポート窓口にて実施しております。本保守サービスにはオンサイトでの故障切り分け支援、ファームウェアの不具合サポート、バージョンアップ作業などは含まれません。

【HDD 搭載モデルの交換対応につきまして】

ハードウェア不良発生時の交換対応は、本体交換となり HDD に蓄積されたデータの復旧に関してはサービス対象外となります。また、メーカーサポートポリシーにより故障機の HDD をお客様へ返却することはできませんので予めご了承ください。

【HA 構成での交換対応につきまして】

メーカーサポートポリシーにより代替機は上位機種などの異なる機種での交換対応となる場合があります。HA 構成は、同機種でのご利用が必須となり、異なる機種での交換対応となった際は 2 台同時交換が必要となりますので、交換作業の際はダウンタイムが発生しますので、予めご了承ください。

【FortiToken・MobileToken をご利用時の注意点につきまして】

FortiToken・MobileToken をご利用のお客様に関しては、機器交換作業を実施後に再アクティベートが必要となります。再アクティベートに関しては保守サービスの対象外となり、お客様にて実施頂く必要がありますので、予めご了承ください。

【FortiCloud ご利用時の注意点につきまして】

FortiCloud ではログの保存、閲覧、およびレポート作成機能は機器ごとに管理が行われます。機器の交換作業を実施した際は、FortiCloud のポータル上に新しい機器が登録され、デバイスに紐づくレポート設定などはお客様にて再設定が必要となります。また、ログの保存に関しては、新旧のデバイスごとに管理されますので、機器交換前のログはメニューの旧デバイス上に、機器交換後のログは新デバイス上にそれぞれ分かれて保存が行われますのでご注意ください。

【故障交換時のライセンス移管につきまして】

Fortinet 製品では故障交換時に故障機から代替機へ弊社によるライセンスの移管作業が必要となります。ライセンス移管は、原則、機器の交換作業時に実施させて頂きませんが、受付後にお客様のご希望により、弊社窓口の受付時間の範囲内で時間を指定頂くことも可能です。

Fortinet 製品のテクニカルサポートのご案内

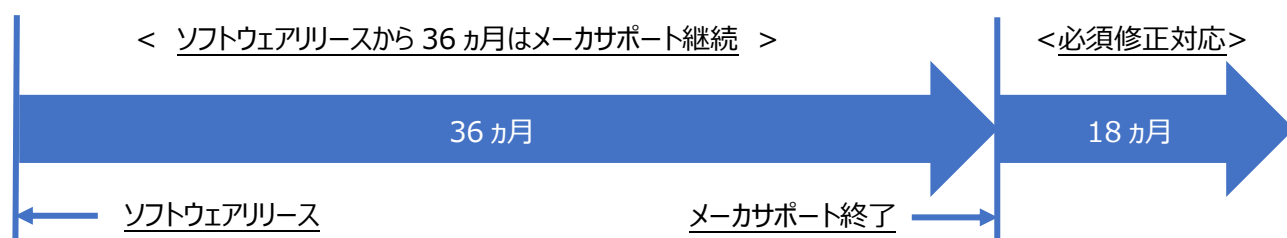
1. ソフトウェアに対するメーカーサポートポリシーにつきまして

Fortinet 製品に提供されるソフトウェアは FortiOS といひ、以下の 3 つのバージョン表記で表されます。

メジャーバージョン	メンテナンスバージョン	パッチバージョン
6.0	GA	Patch3

※FortiOS 6.0 GA Patch3 は、FortiOS 6.0.3 と表記されることがありますがありますが同じバージョンとなります。

ソフトウェアのメーカーサポートは、メジャーバージョンまたはメンテナンスバージョンのメーカリリース日から 36 か月となります。この期間はソフトウェア上の不具合が発見されメーカにて修正が必要と判断された場合は修正版のパッチバージョンが提供されます。なお、メーカーサポートの終了から 18 か月はセキュリティ上致命的な問題や脆弱性対応などに限り、パッチバージョンがリリースされますがソフトウェア上の不具合などに対するリリースは原則行われません。



※メーカーサポート終了後は、基本的にはメーカエスカレーションの対象外となり、過去のナレッジベースのご案内のみとなります。

※ソフトウェアのメーカーサポート終了のご案内は、弊社より各販売店様向けに「News Letter」などを通じて通知致します。

2. ソフトウェアに関する弊社サポートポリシーにつきまして

弊社ではソフトウェアのリリースに関して、お客様に安定してご利用頂けるよう事前にリリース検証を実施し、動作に問題ないと判断したバージョンのみを提供させて頂いております。そのため、メーカよりリリースされたバージョンのすべてを提供しているわけではありません。また、メーカリリース日と弊社リリース日は異なりますので予めご了承ください。

弊社よりリリースしたソフトウェアバージョンは、製品をご購入頂きましたお客様向けのサポートサイトにて公開させて頂いており、原則、弊社がリリースしたバージョンのみがサポート対象となります。また、弊社ではメーカより提供されているすべての機能に対する検証は行ってはならず、主となる動作に対してリリース検証を実施しておりますので、すべての機能の動作を保証するものではありません。

弊社リリース検証において、正常動作を確認できなかった機能に関しましては、原則、弊社テクニカルサポートの対象外とさせて頂いております。サポート対象外となる主な機能に関しましては、「News Letter」によるご案内もしくは後述の「アドバンスドサポート」に含まれる技術情報の提供にてご案内致します。

弊社テクニカルサポート窓口へお問い合わせ頂いた際にサポートしていない機能に関しては、サポート対象外となる旨をご回答することがございます。また、お問い合わせに関しましては、一問一答形式とさせて頂いておりますので、予めご留意ください。

Fortinet 製品のテクニカルサポートのご案内

3. Fortinet 製品の拡張有償サポートにつきまして

Fortinet 製品をご購入頂いたお客様には、弊社サポート窓口にて提供しているテクニカルサポートが含まれております。本サポートは製品サポートまでを対象範囲とさせて頂いており、お客様環境に起因する事象や運用サポート、導入・構築支援などの対応は含まれず、購入製品を基にしたソリューションベース並びにサービス展開（MSP など）に関しては、対象外とさせて頂きます。対象外となる事項に関しては、下記のアドバンスドサポート以降を有償サポートにてご相談させて頂きます。

<p style="text-align: center;">テクニカルサポート</p> <p>Fortinet 製品をご購入頂きましたすべてのお客様に提供されるサービスです。</p>	<p>本サポートは原則、メール並びに電話のみにて提供されます。</p> <p>弊社が販売する Fortinet 製品の技術情報提供および設定支援 製品の操作方法やマニュアルを提供します。</p> <p>発生した問題に対する解決支援 ログの確認や設定ファイルの確認、メーカーレッジ情報を提供します。</p>
<p style="text-align: center;">アドバンスドサポート</p> <p>テクニカルサポートの上位サービスとなり、定期的な個別定例会や上位エンジニアによる問題解決支援を提供します。 (費用は個別の見積もりとなります)</p>	<p>テクニカルサポートの範囲に加えて、以下のメニューをご用意しています。</p> <p>2 社間による定例会の開催 今後のリリース情報、弊社のリリース検証結果、メーカーからの技術情報およびお客様がかかえる問題に対して、四半期に 1 度を目処に個別に情報交換の場を提供します。</p> <p>専門エンジニアによる問題解決支援 Fortinet 製品において発生した問題に対して、専門スキルを要するエンジニアによる問題個所の調査、回避策の提供およびメーカーへのエスカレーションサービスを提供します。 ※本サービスは問題の解決を保証するサービスではございません。 ※要件並びに別途オンサイト作業など個別に工数がかかる事案に関しては別途プロフェッショナルサポートをお願いする場合があります。</p>
<p style="text-align: center;">プロフェッショナルサポート</p> <p>アドバンスドサポートの上位サービスとなり、問題発生時や機器設置時など必要な期間においてスポットでの支援を提供します。 (費用は個別の見積もりとなります)</p>	<p>アドバンスドサポートの範囲に加えて、以下のメニューをご用意しています。</p> <p>導入・構築支援 Fortinet 製品の Config の作成やお客様環境における機器設定などの導入・構築時の支援を提供します。</p> <p>バージョンアップ作業の支援 Fortinet 製品のバージョンアップ作業に関する差分情報や Config の確認、コンバート作業などの支援を提供します。</p> <p>発生した問題に対するオンサイトサポート支援 Fortinet 製品において発生した問題に対して、ログの取得や切り分け作業をオンサイトにて提供します。 ※本サービスは問題の解決を保証するサービスではございません。</p> <p>発生した問題に対する報告書の提供 Fortinet 製品において発生した問題に対して、原因および調査内容をまとめた報告書を提供します。</p> <p>各種ソリューションサービスの弊社ナレッジ提供支援 Fortinet 製品を主とした要件に基づくオープン系サービス連携で要件に応じた設計支援並びに技術情報(ナレッジ)を提供します。 ※本メニューがサービスに影響した場合、瑕疵担保は該当なしとします。</p>

FortiGuard ライセンス有効期限切れの動作につきまして

Fortinet 製品において FortiGuard ライセンスの有効期限が切れた際の各機能の動作につきましては、以下の通りとなります。

サービス名称	動作内容
アンチウイルス	最後に更新された定義ファイルでスキャンが継続されますが、アンチウイルス定義ファイルの更新ができないため、最新の脅威に対応できなくなります。
侵入防御(IPS)	最後に更新された定義ファイルでスキャンが継続されますが、IPS 定義ファイルの更新ができないため、最新の脅威に対応できなくなります。
Web フィルタリング	FortiGuard サーバへ Web サイトのカテゴリ評価ができなくなり、評価対象の通信はすべてブロックされます。Web フィルタの設定で「レーティングエラー発生時に Web サイトを許可する」の設定を有効化することでブロックされずに通信が可能となりますが、カテゴリフィルタは動作しません。
アンチスパム	FortiGuard サーバへメールの SPAM 判定ができなくなり、すべてのメールが通過します。
FortiCloud	FortiCloud ライセンスがトライアルライセンスとなり、ログの保存期間が 7 日に限定されてしまうため、これまで蓄積したログが削除され、機能が制限されます。

Fortinet 製品の保守期限切れ後の保守再加入ポリシー

Fortinet 製品の保守切れ後の保守再加入につきましては、以下のポリシーが適用されます。

保守契約終了後 6 ヶ月未満	保守契約終了後、6 ヶ月経過していない製品の保守再加入をお申込み頂いた場合は、前回の保守契約満了日の翌日まで遡った期日から保守期間が設定されます。
保守契約終了後 6 ヶ月以上	保守契約終了後、6 ヶ月経過した製品の保守再加入をお申込み頂いた場合は、別途手数料を含む更新費用をお支払い頂くことで新たな保守期間が設定されます。

※保守再加入の詳細につきましては、別途担当営業までご相談ください。

Fortinet 製品の保守サポート窓口につきまして

Fortinet 製品の各保守サービスをご利用の際は、以下の窓口までご連絡ください。

保守サービス	お問い合わせ窓口
テクニカルサポート	受付時間：平日 9:00～12:00 / 13:00～17:30
初年度修理保守	(土、日、祝祭日および年末年始など弊社の定める休日を除く)
センドバック修理保守 (代替機付)	電話番号：0570-007-105 Email：dcl-support@datacontrol.co.jp
オンサイト修理保守 (平日 9:00-17:30)	受付時間：9:00～17:30 電話番号：0120-248-030 アンサリング ID：125539 / パスワード：2571
オンサイト修理保守 (24 時間 365 日)	受付時間：24 時間 365 日 電話番号：0120-248-030 アンサリング ID：125542 / パスワード：3842

センドバック修理時の故障機の返却先は、以下の住所まで発送元負担でお願い致します。

返送先住所
〒141-0031 東京都品川区西五反田 1 丁目 1 番 8 号 NMF 五反田駅前ビル 5F 株式会社データコントロール ユーザサポート宛 TEL：0570-007-105

以上