

フューチャーセキュアウェイブ株式会社  
Fortinet 製品オンサイト保守サポートサービス仕様書

本仕様書は、お客様に対し、フューチャーセキュアウェイブ株式会社（以下「当社」といいます）が提供するオンサイト保守サポートサービスの内容および条件について定めたものです。

1. お問い合わせ先

窓口名称	ハードウェアサポート
窓口メールアドレス	ご契約後発行のサービス証書に記載

※ サポート窓口をご利用いただく際には、サービス証書記載の保守契約番号またはシリアル番号および会社名を最初にお知らせください。

2. 対応時間

受付時間①	平日 9:00～17:00 ※ただし、祝祭日および当社の休日は除きます。
受付時間②	24時間365日

※オンサイト対応は作業員の調整に伴い時間を要することがあります。

3. 提供内容

サービス種別	提 供 内 容
① 平日9-17オンサイト保守サービス（オプション）	<p><b>本サービスは、オプションでのご提供となります。</b></p> <p>対象機器に機器の電源が入らない明らかなハードウェア障害が発生した場合メール又は電話にてお問い合わせください。</p> <p>ただし、本サービスはメーカ（および当社）が当該対象機器の障害原因が対象機器の故障によるものと判断した場合に、その機器の原状復帰を目的とした機器交換サービスの受付と対応を行うサービスとなります。</p> <p>故障によるものと判断されてから機器交換日程の調整を実施いたしますので、迅速な対応を心がけておりますが駆けつけ時間のお約束はできないものとなります。</p> <p>リストア可能なお客様の設定情報（コンフィグファイル）を事前にいただいた場合のみ、設定のリストアを事前キッティングにて実施致します。</p> <p>交換した代替機単体での動作確認をもって、本サービスが完了となり作業員は退館いたしますので、交換後の通信確認は、お客様の作業となります。</p> <p>機器故障時に代替機と交換した場合、現地にて故障機を委託先作業員が回収いたします。</p> <p>お客様社内が必要な手続き（資産管理手続き等）は、お客様で実施をお願い致します。また交換したお客様機器は、当社が任意に処分することができるものとします。また、この際、データ保全証明、消去証明など各種証明は行いません。</p> <p>代替機は、同等品をご提供いたしますが、様々な事情により製品型名、外観が異なる場合があります。</p> <p>ご使用の機種、製造番号によっては、動作するOSにバージョンの制限がある場合があります。</p>

	<p>&lt;留意点&gt;</p> <p>※ 代替機のOSは、メーカーがサポートしているバージョン以上でのご提供とさせていただきます。</p> <p>※ コンフィグのリストアを実施する場合、代替機のOSはバックアップを取得した機器のOSと同一バージョンである必要がございます。そのため、お使いの機器のOSがメーカーのサポート対象バージョンである場合に限り、ご要望に応じてコンフィグのリストアを実施させていただきます。</p>
② 24時間365日オンサイト保守サービス（オプション）	<p>24時間365日対応</p> <p>本サービスは、オプションでのご提供となります。</p> <p>対応時間以外の提供内容は、「①平日9-17オンサイト保守サービス（オプション）」と同様の内容となります。</p>

#### 4. 適用外範囲

ハードウェア故障被疑かの切り分け※、お問い合わせに対する**現地でのテクニカルサポート、対象機器の故障によるものと判断できない場合の予防交換**、お客様の設定情報（コンフィグファイル）の管理、過去の設定情報のリストア作業、交換後の機器調査・故障解析・報告書提供、打ち合わせ、対象機器の機器交換に伴う管理機能・周辺機器における設定変更・登録変更作業はサポート対象外となります。

※機器の電源が入らないような明らかなハードウェア故障以外の場合は、切り分けが必要となりますのでその際は web サポートフォームよりお問い合わせください

#### 5. 提供期間

当社からお客様に対するサポートサービスの提供期間は、当社との保守契約期間に準じます。

#### 6. オンサイト作業の注意事項

以下製品のオンサイト作業については注意・制限事項がございますのでご確認くださいませよう、お願い申し上げます。

##### 【本サービスに含まれない範囲】

- ・製品の設置、移設、増設、撤去および保守対象外の機器との接続作業
- ・天災地変等の不可抗力に起因する製品の故障
- ・製品の機能および操作に関するQ & A
- ・定期点検作業および消耗品等の予防保守作業
- ・故障もしくは操作によって生じたデータ消去に対する復旧作業

##### 【ご使用環境に関して】

- ・本製品は様々な場所での使用が考えられますが、原則としては一般的なオフィスでの設置を想定しております。
- ・一般的なオフィス以外での設置の場合は個別相談をお願いいたします。
- ・設置場所が倉庫などで外気温に近い環境で作業する場合、酷暑や大寒波で外気温に近い作業となると、エンジニアの安全確保が困難と判断し、作業を中止させていただく場合がございます。

- ・食品会社様等の冷凍室等での作業は対応不可となります。

##### 【高所作業に関して】

- ・脚立使用の高所設置作業は2名での作業になります。
- ・作業場所は屋内である事及び、作業床から3m未満に取り付けられている事を前提とします。
- ・3m以上の高所での作業は対応不可となります。
- ・高所（1.5m脚立利用範囲外）に設置された製品の交換作業  
(保守作業時に脚立が必要となった場合は、お客様にてご用意いただくものとします。)
- ・対象機器は作業位置から視認できるものとし、正常な姿勢で安全に交換できる環境に設置されている事を前提とします。

- ・作業を妨げるものが無い位置に設置されているものとし、脚立を設置する水平のエリアが確保されている事を前提とします。

※作業可能範囲：脚立に乗って作業できる範囲

※作業不可の例：脚立が設置できない場合（段差がある、物が出っ張っている等）

- ・機器の重量は、壁取り付けの場合10kg以下、天井取り付けの場合は1.5kg(金具含む)までを前提とします。
- ・天井裏に設置されている場合、点検口等の付近で交換作業が可能な位置に平置きで設置されているものとします。

※作業可能範囲：作業時に手が入る、手が届く範囲

- ・ご契約の際に設置位置及び設置高を申告いただくものとします。

尚、事前申告がない場合は対応までに長時間を要する場合がございます。

- ・設置位置等、設置環境の問題等でエンジニアが作業困難と判断した場合は、作業を中止させていただく場合がございます。

以上

制定 2024年6月1日

改定 2025年5月1日