

フューチャーセキュアウェイブ株式会社
Fortinet 製品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	カスタマサポート
窓口URL	https://www.securewave.co.jp/support/contact

2. 対応時間

受付時間	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。
------	---

Fortinet製品サポートサービスに対する受付は、当日中（※営業時間内に限る）に電子メールにてご連絡を行います。お問い合わせ内容に関する技術的な回答は時間を要することがあります。

そのため、回答期日のご要望をいただいても回答期日をお約束することは出来かねますので、あらかじめご了承ください。

3. 提供内容

サービス種別	提 供 内 容
① テクニカルサポート	対象製品の仕様、設定方法、操作方法などのお問い合わせ（構築中の支援については除く） 障害についての切り分け、回避策、対応策等の助言 脆弱性情報等の情報配信 バージョンアップに必要なとなるファームウェアの提供
② ハードウェア保守サポート（先出センドバック）	ハードウェア保守サポートは、メーカー（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、当社よりお客様の指定の宛先へ代替機を梱包・発送するものとします。 <留意点> 代替機発送後、10日以内に故障品を発送ください。 故障品を10日以上発送頂けない場合、代替機相当の金額を請求させていただく場合がございます。 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は本サービスに含まれておりません。 交換したお客様機器は、弊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。 代替機は、同等品をご提供いたしますが、製品型名、外観が異なる場合があります。 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。 送料は発送元負担となります。
③ 平日9-17オンサイト保守サービス（オプション）	本サービスは、オプションでのご提供となります。 本サービスはメーカー（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

	<p>ます。</p> <p>詳細は、別途Fortinet製品オンサイト保守サービス仕様書をご確認ください。</p>
④ 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日受付。</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>本サービスはメーカー（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>詳細は、別途Fortinet製品オンサイト保守サービス仕様書をご確認ください。</p>

4. 適用外範囲

お問い合わせに対する打ち合わせおよび現地対応、コンサルティング、システム構築、サポート製品以外のソフトウェアやハードウェアが関係する障害や検証に関する問い合わせ、お客様固有環境の設計にかかわるお問い合わせ、開発に関わるお問い合わせ、報告書提供、お客様環境情報の管理、メーカー提供ドキュメントの翻訳、ファームウェア更新作業はサポート対象外となります。

5. 提供期間

当社からお客様へ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. その他

本サポートサービスは、Fortinet社のサポート対象となる機器及びソフトウェア等を対象にしたものとなります。

ソフトウェアのバージョンにおいてFortinet社のサポート対象外となるものは必ずしもサポートをお約束できるものではありません。また、バージョンアップにより旧バージョンで提供されていた機能が削除され、使用できなくなる場合があります。

円滑な運用サービスをご提供できるよう、お問合わせをいただく前に、お客様において対象機器および対象ソフトウェアの稼働状況等のご確認をお願いいたします。

なお、当社へのお問い合わせは、お申込みいただいたお客様、もしくは販売店様のご担当者様に限らせていただきます。

以上

制定 2024年6月1日

改定 2025年5月1日