

FORTINET 製品保守サービスのご案内

SCSK では、お求め頂いた FORTINET 製品を安心してご活用頂くために、CarePlus 保守サービスをご用意しております。万全のサポート体制を整え、お客様のご要望にお応えしております。

■故障交換(機器故障の場合に保守機と交換いたします)

対応製品	SCSK が販売する FORTINET 製品	
オンサイト基本保守	対応内容	技術員が現地にて故障機を交換するサービス
	保守受付時間	月～金 9:00～17:00 (祝祭日・年末年始休日(12/29～1/3)を除く)
	保守対応時間	保守受付時間内に駆け付け対応 ※午後受付の機器故障についてはおおよそ翌日対応とご想定ください。
	目標対応時間	政令指定都市・東京 23 区:2 時間目標/その他の地域:4 時間目標
	保守受付方法	電話または E メール
	保守対応エリア	北海道、本州、四国、九州、沖縄本島 (離島及び山奥等の遠隔地を除く)
オンサイト終日保守	対応内容	技術員が現地にて故障機を交換するサービス
	保守受付時間	24 時間 365 日
	保守対応時間	24 時間 365 日
	目標対応時間	オンサイト基本保守時間 : 政令指定都市・東京 23 区:2 時間目標/その他の地域:4 時間目標 夜間、土日祝祭日 : 4 時間目標
	保守受付方法	電話または E メール
	保守対応エリア	北海道、本州、四国、九州、沖縄本島 (離島及び山奥等の遠隔地を除く)
先出しセンドバック保守	対応内容	宅配便を利用して保守機を送付するサービス
	保守受付時間	月～金 9:00～17:00 (祝祭日・年末年始休日(12/29～1/3)を除く)
	機器発送目標	当日発送もしくは翌営業日発送
	保守受付方法	電話または E メール
	保守対応エリア	宅配便で配送可能な日本国内全ての地域

対応内容	SCSK 作業	お客様作業
オンサイト基本保守・終日保守	障害切り分け、現地障害申告確認、機器交換、設定復旧、動作確認	一次切り分け、動作確認
先出しセンドバック保守	障害切り分け、設定復旧、保守機発送(宅配便)	一次切り分け、機器交換、動作確認、故障機返却(宅配便)

※障害発生に伴う交換依頼につきましては障害発生時連絡先記載のフリーダイヤル宛にご連絡ください。ご依頼の際はご契約番号・機種名・シリアル番号・障害内容をご準備ください。

※当該保守サービスのご契約に際し、FORTINET 社の FortiCare ライセンスの保有が前提となります。
 ※FortiCare ライセンスは、機器の故障修理、ソフトウェアアップデート及び問題発生時のエスカレーション権となります。
 尚、本 FortiCare ライセンスを保有頂くことでテクニカルサポート(後述)をご利用頂けます。
 ※FortiCare ライセンスの有効期限を迎える機器につきましては別途ライセンスの更新が必須となります。

※障害対応の際に設定情報(コンフィグ等)が必要となります。最新の設定情報(コンフィグ等)をお客様にて保管いただき、障害発生時に送付いただけますようお願いいたします。送付いただけない場合は工場出荷状態の保守機のご提供となります。

下記の内容は保守サービス対象外となります。

- 機器の増設、撤去および移転工事に伴う作業
- 天災地変等の不可抗力に起因する故障や障害
- 故意、または過失、その他お客様の責に帰すべき原因により生じた故障や障害
- ファームウェアのバージョンアップ作業
- 機器内のデータ(ログ、履歴等)の保存(バックアップ)ならびに保守機への移行
- 故障機内の記憶媒体の破棄ならびに物理破壊

オンサイト基本・終日保守について

- 駆け付け目標時間は障害コール受付後ではなく、**出勤手配からの時間**となります。
保守機の設定に相当の時間を要する場合(DISK 再構築作業等)は、上記時間に更に設定作業時間を加算した時間が駆け付け目標時間となります。

先出しセンドバック保守について

- 先出しセンドバック保守の保守機は宅配便を利用した発送をいたします。
- 北海道、四国、九州、沖縄本島を含め離島への保守機の発送は機器到着までに数日かかりますので予めご了承願います。
- 先出しセンドバック保守サービスの機器発送費は双方元払いとなります。

エンジニアによる障害切り分け作業

- エンジニアによる障害切り分け作業は月～金 9:00～17:00(祝祭日・年末年始休日(12/29～1/3)を除く)となります。それ以外の時間帯は機器交換のみの対応となります。

■テクニカルサポート(SCSK テクニカルサポート窓口へお問合せいただいた場合に、担当エンジニアが支援いたします)

対応製品	SCSK が販売する FORTINET 製品
対応内容	(1)対象製品の仕様、利用方法、動作環境に関する情報提供 製品の仕様、利用方法、動作環境に関する質問・相談に対してナレッジによる回答及びメーカーマニュアルを提供するサービス (2)対象製品に発生した問題に対する解決支援 発生した問題に対してログや設定ファイルを調査するサービス
受付時間帯	月～金 9:00～17:00 (祝祭日・年末年始休日(12/29～1/3)を除く)
受付方法	電話または E メール

下記の内容はサービス対象外となります。

- オンサイト作業
- バージョンアップ作業
- サポートしていない機能に関する問合せ
- SCSK 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する問合せ
- 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

テクニカルサポートについて

- 問題発生時の一次切り分けはお客様にて実施をお願いいたします。
- 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。
- 調査するにあたり、ログや設定ファイル等を取得し送付いただく必要がございます。
- メーカーサポート終了後は、メーカー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。

SCSK SCSK株式会社

ネットワークセキュリティ事業本部
カスタマーサポート部 FORTINET 担当

〒135-8110 東京都江東区豊洲 3-2-20 豊洲フロント
E-Mail:careplus-fortinet-info@scsk.jp