

鉄壁 6F サービス利用約款 別紙

別紙 本サービス提供内容

1. 本サービス

本サービスは、サービスメニューに応じて提供される以下の種類のサービスをいたします。なお、利用者が選択したメニューに含まれないサービスは提供されません。

メニュー区分	サービスの種類	適用となるサービス
1. スタンダードプラン	1. 環境構築	標準
	2. 初期設定	標準
	3. 保守	標準
	4. 運用	オプション
2. SOC エンタープライズ プラン	1. 環境構築	標準
	2. 初期設定	標準
	3. 保守	標準
	4. 運用	オプション
	5. システム監視設定	標準
	6. 月次レポート・フィードバック	標準
3. 共通 オプションメニュー	1. VPN アカウント追加	オプション
	2. VPN アカウント AD 連携	オプション
	3. SD-WAN 設定	オプション
	4. ファームウェアバージョンアップ関連オプション	一部オプション
	5. 設定画面解放オプション	オプション
4. 契約変更メニュー	1. 「鉄壁 6F Plus」への移行	オプション

1-1. 環境構築

- (1) 当社は、利用者が導入設定シートにて合意した内容に応じて、対象機器設置に関わるネットワーク環境のセットアップを行います。
- (2) 当社は、利用者が本サービスの利用開始に必要な情報を当社の定める方法にて通知するものとします。
- (3) 当社が行う環境構築は、当社から利用者に対するヒアリングによって知りえた情報で行います。

1-2. 初期設定

- (1) 当社は、利用者が鉄壁を利用するために必要な初期設定を提供します。
- (2) 当社が行う初期設定は、当社が導入設定シートをもとに行う利用者に対するヒアリングによって知りえた情報で行います。

1-3. 保守

鉄壁 6F サービス利用約款 別紙

- (1) 当社は保守サービスとして、以下を行います。
 - ①当社は、利用者の対象機器の稼働状況に対して、死活監視を行います。
 - ②当社が必要と判断した場合、鉄壁 6F サービス約款第 28 条の規定に基づき、対象機器に接続し調査を行います。

※②についての、利用者から当社への問い合わせ一次窓口はサービス開始通知書に基づきます。
 - ③本サービス以外の問い合わせや障害対応については、当社は一切責任を負わないものとします。
- (2) 前項各号に対する対応は、当社の合理的判断に基づきなされるものとし、当該対応に基づく結果については、当社の故意または重過失の場合を除き、当社は何ら責任を負うものではありません。また当社は、全ての内容に回答し、利用者が生じた問題を全て解決することを保証するものではありません。
- (3) 保守サービスは、利用者からの電話またはメールによる問い合わせ及び当社の障害知得を端緒として、電話またはメールで対応するものとします。
- (4) 当社は、利用者からの問合せに対し、対象機器へ接続ができるものとします。ただし、以下各号の場合においては、対象機器への接続は実施されないものとします。
 - ①利用者のインターネット接続環境を提供するサービスプロバイダ等その他インターネット接続に介在する第三者側の事由により、利用者が対象機器にリモート接続ができない場合
 - ②前各号のほか当社がリモート接続を実施することができないと判断した場合
- (5) 前項の対象機器への接続の実施中、利用者は、当社に必要な情報を提供するものとします。

1-4. 運用

- (1) 当社は運用サービスとして、以下を行います。

当社は、利用者からの依頼により、対象機器の設定変更を行います。
尚設定変更内容は本サービス内の設定項目の範囲にとどまる場合に限ります。
設定変更申込書による利用者からの依頼を受け、当社は設定変更を開始します。

※上記についての利用者から当社への問い合わせ一次窓口はサービス開始通知書に基づきます。
- (2) 前項各号に対する対応は、当社の合理的判断に基づきなされるものとし、当該対応に基づく結果については、当社の故意または重過失の場合を除き、当社は何ら責任を負うものではありません。また当社は、全ての内容に回答し、利用者が生じた問題を全て解決することを保証するものではありません。
- (3) 運用サービスは、利用者からの電話またはメールによる問い合わせ及び当社の障害知得を端緒として、電話またはメールで対応するものとします。
- (4) 当社は、利用者からの問合せに対し、対象機器へ接続ができるものとします。ただ

鉄壁 6F サービス利用約款 別紙

し、以下各号の場合においては、対象機器への接続は実施されないものとします。

①利用者のインターネット接続環境を提供するサービスプロバイダ等その他インターネット接続に介在する第三者側の事由により、利用者が対象機器にリモート接続ができない場合

②前各号のほか当社がリモート接続を実施することができないと判断した場合

(5) 前項の対象機器への接続の実施中、利用者は、当社に必要な情報を提供するものとします。

2-1. 環境構築

SOC エンタープライズプランの環境構築提供内容につきましては、1-1 と同一の内容となります。

2-2. 初期設定

SOC エンタープライズプランの初期設定提供内容につきましては、1-2 と同一の内容となります。

2-3. 保守

SOC エンタープライズプランの保守提供内容につきましては、1-3 と同一の内容となります。

2-4. 運用

SOC エンタープライズプランの運用提供内容につきましては、1-4 と同一の内容となります。

2-5. システム監視設定

当社は利用者の対象機器に対し、システム監視設定を行います。

2-6. 月次レポート・フィードバック

- (1) 当社は一ヶ月分のシステム監視情報をもとにレポートを作成し、翌月に当社規定の電子データで利用者に送付します。
- (2) 当社は作成した月次レポート及び貴社セキュリティレベルに関しての分析を行い、月次レポートの送付時、当社から利用者に対するフィードバックを、当社既定の方法で行います。

3-1. VPN アカウント追加

- (1) 当社は、利用者のクライアント VPN 接続環境の構築、及び 10 アカウントまでの VPN アカウントの作成を、導入時の標準サポートとして提供します。
- (2) 当社は利用者からの、10 アカウントを超えたアカウントの作成依頼について、1 アカウント毎のオプションプランとして対応します。

3-2. VPN アカウント AD 連携

当社は利用者からの依頼により、クライアント VPN 接続における ActiveDirectory 連携について、オプションプランとして対応します。

※なお ActiveDirectory 連携は ID とパスワードのみの連携となります。

鉄壁 6F サービス利用約款 別紙

3-3. SD-WAN 設定

- (1) 当社は利用者からの依頼により、SD-WAN 設定を実施致します。
- (2) SD-WAN の構成内容は、御依頼後のお打ち合わせにて確定致します。

3-4. ファームウェアバージョンアップ

- (1) 当社が必要と判断した場合に限り、標準サービスとしてファームウェアバージョンアップを遠隔にて実施致します。

※利用者要望に伴うファームウェアバージョンアップについては、有料オプションとして対応致します。

※ファームウェアバージョンアップのオンサイト対応については、利用者より要望があった場合に限り、有料オプションとして対応致します。

- (2) ファームウェアバージョンアップの日時については、当社及び利用者合意の日時での実施となります。
- (3) ファームウェアバージョンアップに際し、利用者に機器電源のオフオンを実施頂く場合があります。

3-5. 設定画面解放オプション

- (1) 当社は利用者より要望があった場合に限り、有料オプションとして、対象機器管理画面の設定の編集権限を一部解放致します。

- (2) 設定画面解放オプションの対象となる機能は以下となります。

- ・セキュリティプロファイル>Web フィルタ
- ・VPN ユーザー追加設定

- (3) 設定画面解放オプションを適用した場合、対象機器の最新コンフィグを当社で管理することはできなくなり、本サービスであるコンフィグ保管の対象外となります。従って、機器故障などにより対象機器の交換を実施する場合、当社で実施する設定の復元作業は当社で把握しているコンフィグの範囲内となり、その後の設定の復元作業は利用者自身にて実施して頂く事となります。

4-1. 「鉄壁 6F Plus」への移行

- (1) 導入設定シート外の設定要件が発生した場合、本サービスから「鉄壁 6F Plus」サービスとなります。
- (2) 「鉄壁 6F Plus」へのサービスの変更に際し、当社は契約条件に関する再見積を実施致します。

2. サービスの提供時間帯本サービスで提供される標準サービスの提供時間帯は下表のとおりとします。

サービス項目	サービス提供時間帯
対象機器死活監視	24 時間 365 日
お問合せ受付時間	24 時間 365 日 ※17 時以降は翌営業日対応となります。

鉄壁 6F サービス利用約款 別紙

お問い合わせ対応時間	月曜日～金曜日 9:30～17:00 ※祝日、年末年始および当社規定の休日は除きます。
------------	--

3. 対象機器

下表の本サービス専用機器が対象となります。

スタンダードプラン 対応機器	SOC エンタープライズプラン 対応機器	保守対応期間
FortiGate40F UTM バンドル版		メーカー規定に準ずる
FortiGate60F UTM バンドル版	FortiGate60F エンタープライズ プロテクションバンドル版	メーカー規定に準ずる
FortiGate80F UTM バンドル版	FortiGate80F エンタープライズ プロテクションバンドル版	メーカー規定に準ずる
FortiGate100F UTM バンドル版	FortiGate100F エンタープライズ プロテクションバンドル版	メーカー規定に準ずる
FortiGate200F UTM バンドル版	FortiGate200F エンタープライズ プロテクションバンドル版	メーカー規定に準ずる

鉄壁 6F サービス利用約款 別紙

4. サービス仕様

<基本メニュー>

(1) 導入保守サービス

表1 導入保守サービス仕様

分類	項目	仕様	備考
導入サービス	設定	導入設定シートに基づき設定作業を実施致します。	
	設置、結線	指定場所及び指定のネットワークへの接続を実施致します。	設置費用につきましては、移動費含めご掲載の初期費用とは別途御見積となります。
	動作確認	当社指定の試験項目表に基づき、動作確認を実施致します。	-
保守サービス	障害切り分け	障害切り分け時リモートでの対応を実施し、状況により保守要員を派遣します。	対象機器に障害がないことが判明した場合、対応を終了します。 対応する保守要員は、当社協力会社社員の場合があります。
	ハードウェア交換	対象機器故障時、対象機器と代替機との交換を実施致します。交換作業は代替機に当社管理コンフィグを入れ、訪問し設置します。	対応する保守要員は、当社協力会社社員の場合があります。
	バージョンアップ	当社が必要と判断した場合に限り、標準サービスとしてファームウェアバージョンアップを遠隔にて実施致します。 ファームウェアバージョンアップの日時については、当社及び利用者合意の日時での実施となります。 ファームウェアバージョンアップに際し、利用者に機器電源のオフオンを実施頂く場合があります。	利用者要望に伴うファームウェアバージョンアップについては、有料オプションとして対応致します。 ファームウェアバージョンアップのオンサイト対応については、利用者より要望があった場合に限り、有料オプションとして対応致します。
	特記事項	保守サービス開始日は〇〇書の受領日とします。	

鉄壁 6F サービス利用約款 別紙

(2) 運用サービス

表2 運用サービス仕様

分類	項目	仕様	備考
運用サービス	設定変更	<p>当社は利用者の依頼により対象機器の設定変更を行うものとします。</p> <p>設定変更申請につきましては当社指定の申請方法にて承ります。</p> <p>※設定変更は当社が定める項目、及び内容に限ります。</p> <p>※当社が定める項目を超えた設定を実施する場合、サービス名称「鉄壁 6F Plus」としての再契約が必要となります。</p>	<p>平日 9:30～17:00 の受付となります。※1</p> <p>設定変更は内容に併せ、別途のオプションでのご対応となります。</p> <p>当社はオプション料金について利用者との合意をもって、設定変更を開始します。</p>
	ポート制御	<p>当社は利用者の依頼により、ポートの開け閉めを行うものとします。</p>	<p>平日 9:30～17:00 の受付となります。※1</p> <p>ポート制御は、別途のオプションでのご対応となります。</p>
	コンフィグ保管	<p>利用者の依頼により対象機器の設定変更を行った際には、最新のコンフィグを保管します。</p>	<p>※1</p> <p>設定画面解放オプションについては適応範囲外となります。</p>
	問い合わせ対応	<p>当社は利用者からの以下内容について、受付します。</p> <p>①対象機器に関するお問合せ</p> <p>②本サービス仕様に関するお問合せ</p>	<p>平日 9:30～17:00 の受付となります。※1</p> <p>※回答納期は当社が指定します。</p>
	注意事項	<p>設定変更サービスは、当社がリモートで利用者の対象機器に対して設定変更を行います。</p>	-

※1 利用者から当社への問い合わせ一次窓口はサービス開始通知書に基づきます。

鉄壁 6F サービス利用約款 別紙

(3) SOC エンタープライズプランサービス

表3 SOC エンタープライズプランサービス仕様

分類	項目	仕様
SOC エンター プライズ プラン	月次レポート・ フィードバック	<p>当社は一ヶ月分のシステム監視情報をもとにレポートを作成し、翌月に当社規定の電子データで利用者へ送付します。</p> <p>当社は作成した月次レポート及び貴社セキュリティレベルに関しての分析を行い、月次レポートの送付時、当社から利用者に対するフィードバックを、当社既定の方法で行います。</p> <p>[フィードバック内容例]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分析結果の概況 ・重要度の高い事象に対する分析結果と対策 ・その他の事象に関する分析結果 ・セキュリティレベルを上げるご提案
	注意事項	<ul style="list-style-type: none"> ・SOC エンタープライズプランサービスは、全てのサイバーリスク（脅威）を、検知及び通知することを保証するものではありません。また、SOC エンタープライズプランサービスでご提供するレポート・メールに記載された内容で全てのセキュリティリスクを排除できるものではありません。 ・検知されたセキュリティリスクを調査するにあたり専門の調査会社に依頼する場合を除き、SOC エンタープライズプランサービスでご提供するレポート・メールに記載された内容を第三者に開示することを固く禁止します。 ・解約時には、ログの転送先設定を解除する必要がありますので予めご了承ください。
	その他 制約事項	<ul style="list-style-type: none"> ・SOC エンタープライズプランサービスは機器 1 台単位で行います。複数台設置の環境に対して一括監視は未対応となります。 ※冗長構成は除く ・当社のシステム環境にログを送信することが可能な環境での利用が必要となります。

鉄壁 6F サービス利用約款 別紙

<変更メニュー>

(4) 環境変更サービス

変更メニューは、導入済みの対象機器の環境変更に対応するものです。

表 4 本サービスプラン変更 仕様

項目	仕様	備考
変更内容の決定	「導入設定シート」に、変更内容を記載して内容について合意します。	-
設定変更作業	「導入設定シート」に基づき変更メニューの各種サービスを実施し、動作確認を致します。	同一プラン内の運用サービスにおける、変更オプションとなります。
設定画面解放オプション	<p>当社は利用者より要望があった場合に限り、有料オプションとして、対象機器管理画面の設定の編集権限を一部解放致します。</p> <p>設定画面解放オプションの対象となる機能は以下となります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティプロファイル>Web フィルタ ・VPN ユーザー追加設定 <p>設定画面解放オプションを適用した場合、対象機器の最新コンフィグを当社で管理することはできなくなり、本サービスであるコンフィグ保管の対象外となります。</p> <p>機器故障などにより対象機器の交換を実施する場合、当社で実施する設定の復元作業は当社で把握しているコンフィグの範囲内となり、その後の設定の復元作業は利用者自身にて実施して頂く事となります。</p>	

表 5 鉄壁 6F Plus への契約変更 仕様

項目	仕様	備考
変更内容の決定	導入設定シートの範囲を超えた設定変更要件の内容を決定致します。	
設定変更作業	導入設定シートの範囲を超えた設定変更要件を実施致します。	「鉄壁 6F Plus」への移行にあたる再見積内容への合意をもつての実施となります。
特記事項	設定変更を実施した結果、正常動作が確認できない場合は、元の環境に戻す場合があります。	

以上