

Fortinet 社製品サポート規定 (センドバック保守サービス)

CTCエスピー株式会社 (以下『CTCSP』) は、以下に定める規定 (以下『本規定』) に従い、お客様に Fortinet 社製品サポートサービス (以下『本サービス』) を提供致します。

1) 対象製品

本サービスの提供対象製品は、『Fortinet 製品サポート窓口のご案内』 (以下『サポート案内書』) に記載の『サポート対象製品』となります。なお CTCSP は、サポート案内書に明記がない限り、お客様がサポート対象製品と組み合わせて使用するその他の機器、ソフトウェア及びシステムについて本サービスと同様のサービスを提供する義務を負わないものとします。

2) お問い合わせ窓口

本サービスのお問合せ窓口は、サポート案内書に記載の『お問合せ窓口』となります。

3) 本サービスの申込み

①サービスは、CTCSP が指定するサポート登録申込書 (以下『サポート申込書』) または別途指定する申込方法により申し込み頂きます。お客様は本サービスの申込みをもって本規定に同意したものとみなします。

②CTCSP は、上記①への申込みが完了したお客様に対し、サポート案内書を送付致します。

4) 本サービスの期間

①本サービスは、サポート案内書に記載された『サポート期間』内でご提供させて頂きます。

②CTCSP は、サポート期間満了の前にお客様に対してサポート更新のご案内を致します。お客様が本サービスを更新される場合は、当該ご案内を受領後、サポート期間満了日まで継続の手続きを頂きますようお願い致します。

③サポート期間満了日を過ぎて本サービスを更新される場合は、再度本規定 3) に従って申込みを頂く必要があり、再契約となります。また、更新後のサポート期間開始日は上記①に定めるサポート期間満了日翌日からの開始となりますのでご了承ください。

④サポート対象製品の製品開発メーカーが、その製造・サポートを中止した場合は、本サービスの更新、再契約ができない場合があります。この場合にお客様に生じる損害について CTCSP は責任を負いかねますのでご了承ください。

※本サービスの提供期間は、製品開発メーカーのサポートポリシーにて定めた、各製品のサポート期間終了日 (End of SupportLife 以下『EOSL』) 内で提供致します。各製品の EOSL 情報につきましては、下記 URL をご確認ください。

■ハードウェアサポート終了日

http://www.ctc-g.co.jp/~ctcsp/support/doc/Fortinet_HW_EOSL.pdf

5) 本サービスの内容及びサポート範囲・実施条件

①本サービスの提供は、サポート案内書に記載の『サポート形態』に基づき実施します。

②サポート形態の種類及びサポート内容、サポート範囲・実施条件等は下記の通りです。

■センドバック保守サービス

(1) センドバック修理対応

- ・障害発生時に Web フォーム・電話による故障箇所を切り分けし、技術支援を実施します。
- ・故障箇所を切り分け後、ハードウェアの故障と判断した場合、CTCSP はお客様に対して『センドバック修理依頼書』 (以下『修理依頼書』) を発行します。お客様は修理依頼書受領後、修理依頼書に必要事項を記載の上、指定の FAX 番号または E-mail アドレス宛へご返信するものとします。
- ・お客様は指定の宛先へ修理依頼書を FAX 送信後、CTCSP 指定場所に修理依頼書を添えて、故障機器を梱包・発送するものとします。
- ・CTCSP は故障機器受領後ハードウェアの故障箇所の検証・障害切り分け及びソフトウェアを初期化し、製品開発メーカーへ修理依頼、故障機器の修理・交換を実施します。但し、正常動作を確認した場合は、原則として CTCSP がリリースする最新のファームウェアをインストールし、当該機器を返却いたします。
- ・修理完了後、CTCSP は、受領した修理依頼書を添えて修理完了品又は同等の機能を有する代替機器を原則として CTCSP がリリースする最新のファームウェアをインストールし、お客様指定の返却先へ返送します。修理完了品到着後、お客様自身にて修理完了品の交換作業を実施ください。また交換作業実施後、修理依頼書に修理完了品受領のサインを記載いただき、指定の FAX 番号または E-mail アドレス宛に送信するものとします。

Fortinet 社製品サポート規定 (センドバック保守サービス)

※修理品受付よりご返却するまでの日数は凡そ 45 日間です。あらかじめご了承ください。

※貸出機はご用意しておりませんのであらかじめご了承ください。

※オプション製品が故障した場合、ハードウェア本体製品とセットでの返却が必要となりますのでご了承ください。

※本体製品以外のオプション製品のサポート対象は以下の通りとなります。

I/F モジュール、HDD モジュール、電源冗長構成が取れる機種種の PowerSupply や AC アダプタ

※上記以外の SDHC カードや USB メモリ等の外付けメモリ、トランシーバー、FortiToken、AC や LAN 等のケーブル類、新品出荷で同梱される CD、マニュアル、ラックマウントキット等は本サポートの対象外となりますのでご注意ください。

※FortiMail の場合、例として以下のようなデータが含まれるため、機器交換の際にこれらのデータの復旧はサポート対象外となります。

また、FortiMail はゲートウェイモードのみのサポートになります。

- ・メールキュー、メールアーカイブ等のメール実体への復旧。
- ・ログやレポートなどのディスクを使用したデータ。

(2) ソフトウェア Q&A サービス

- ・ Web フォーム・電話によるサポート対象製品付随のソフトウェアの Q&A 対応及び障害切り分けの技術支援を実施します。

(3) 最新ファームウェアの提供

- ・ サポート対象製品の最新ファームウェアのリリース通知を専用 Web サイトより提供・実施します。
- ・ 日本国内用として CTCSP がリリースするファームウェアのみ対象となりますのでご注意ください。
- ・ ファームウェアのサポートにつきましては、製品開発メーカーが定めたサポートポリシーに基づきサポートを実施いたします。各バージョンの詳細及びサポート終了日 (EOSL) につきましては、下記 URL をご参照ください。

■CTCSP Fortinet ユーザサイト

<https://www.ctcsp-support.jp/fortinet/support/index.html>

■ファームウェアサポート終了日一覧

http://www.ctc-g.co.jp/~ctcsp/support/doc/Fortinet_FW_EOSL.pdf

※CTCSP Fortinet ユーザサイトをご利用いただくには、サポート案内書に記載のユーザ ID/Password が必要です。

(4) シグネチャアップデートによる最新パターンファイルの提供

- ・ 製品開発メーカーよりシグネチャアップデートによる最新パターンファイル (定義ファイル) の提供を実施いたします。本サービスは FortiGuard ライセンス (アンチウイルス・IPS・Web フィルタ・アンチスパム及びバンドルモデル製品含む) をご購入されたお客様に限定されます。
- ・ 最新パターンファイルの提供は、製品開発メーカーがサポートを終了したファームウェアは保証されておりません。サポート中のファームウェアをご利用頂きますようお願い致します。

(5) 対応時間

- ・ 土日祝日及び年末年始の休日 (12 月 29 日から 1 月 3 日) 及び別途 CTCSP が定める休業日を除く月曜日から金曜日の 9 時 00 分から 17 時 30 分までとします。

③本サービスは、日本語での対応となります。

④ご使用中のサポート対象機器のコンフィグレーション情報及び各種データにつきましては、お客様の責任にてバックアップをお願い致します。

⑤CTCSP より特に指定がない場合、サポート対象機器の発送品については、電源ケーブル (一部製品のアダプタ) 以外のアクセサリ類はお客様にて保管して頂きますようお願い致します。

6) 本サービスのお問い合わせ方法

本サービスのお問合せ方法は下記に定めるものとします。

①お問い合わせ方法は本規定 5) ②の各サポート形態に記載された問い合わせ方法とします。

②お問い合わせの際は、サポート対象製品の型番・シリアル番号を添えてお問い合わせください。型番・シリアル番号がない場合、本サービスをご提供できない場合がございますのでご注意願います。

7) 本サービス除外事項

本サービスには、次の各事項 (以下『本サービス除外事項』) は含まれないものとします。かかる本サービス除外事項の実施の可否、条件、費用等に関しては、別途お客様と CTCSP の協議により決定するものとします。

Fortinet 社製品サポート規定（センドバック保守サービス）

- ①サポート対象製品が関連する開発支援又はカスタマイズ、システム構築に際するコンサルティング、導入時の環境設定又はインストールサービス。
- ②サポート対象製品の不適切な使用、誤用、使用上の不注意、事故等、お客様、又は第三者の責に帰すべき事由により生じた障害又は不具合に対するサービス。
- ③サポート対象製品が CTCSP に許可なく変更、修正、修復が行われたことにより生じた障害又は不具合に対するサービス。
- ④地震、風水害等の天災、又は火災、騒動、暴動、その他お客様及び CTCSP の制御し得ない不可抗力に起因する障害又は不具合に対するサービス。
- ⑤CTCSP の提供によらない機器への接続又は CTCSP の提供によらないソフトウェア製品およびお客様固有の動作環境（ネットワーク環境・OS・ハードウェア環境）に起因する障害又は不具合に対するサービス。
- ⑥データの修復、バックアップデータのリストア、その他お客様の保有するデータに対するサービス。
- ⑦他社製品との互換確認及び検証等のサービス。
- ⑧技術員の現地訪問による本サービスの提供。
- ⑨リモートアクセスによる本サービスの提供。
- ⑩本規定 6）におけるお問い合わせ方法以外の本サービスの提供。
- ⑪オペレーションシステムの変更・更新やコンフィグレーションの変更・更新を伴う作業。
- ⑫サポート対象製品の外部工事、改造、オーバーホール及び移設。外装の清掃および損傷の修理。
- ⑬外付けオプション、アクセサリ、サブライ品目、フレーム、カバー、および電池等の特定品目に対するサービス。
- ⑭サポート対象製品交換後の、CTCSP 及び製品開発メーカーによる故障箇所の解析調査及び原因特定作業。
- ⑮FortiSandbox に搭載している Windows ライセンスの有効化、Windows OS、Android の VM イメージダウンロード・インストール作業。
- ⑯FortiSandbox で解析した結果についてのお問合せ。

8) 料金

- ①本サービスの利用料金および支払い方法は、CTCSP が別途見積りの上定めるものとします。
- ②本サービスの提供における通信費はお客様の負担とします。
- ③支払い済みの本サービスの料金は、CTCSP の責に帰すべき事由による解約の場合を除き返却されないものとします。
- ④故障機器の発送における梱包費・運送費・運送保険費はお客様の負担とします。

9) お客様の協力

- ①CTCSP は問合せのあった障害又は不具合の原因調査において、お客様に各種協力を依頼する場合があります。お客様は可能な範囲で CTCSP に対し協力をします。
- ②環境の確保
お客様は、サポート対象製品の適切な動作環境及び操作環境を確保し、関連機器及びサポート対象製品所定の利用マニュアル記載の事項を遵守するものとします。また、お客様は、CTCSP からサポート対象製品の稼働環境に関する助言がある場合はそれに従い、その他 CTCSP による本サービス実施のために必要とされる処置を講ずるものとします。
- ③登録情報の変更
お客様の登録住所・サポート対象製品設置先住所の変更、社名変更、ご担当者変更、メールアドレス変更等、『サポート申込書』記載事項に変更があった場合、お客様は変更の一ヶ月前までに、速やかに CTCSP に通知するものとします。

10) 交換機器の所有権

本サービスの履行に伴ってサポート対象製品の一部又は全部を代替品（以下『代替品』）と交換する場合は、当該交換作業が完了した時点を以って、交換の対象となった当該サポート対象製品の一部又は全部の所有権は CTCSP に移転するものとし、当該時点以降、代替品にはサポート対象製品に係る条件が適用されるものとします。

11) 譲渡制限

お客様は、本規定に基づく本サービスを受ける権利の一切を、書面による CTCSP の同意を得ない限り、第三者に譲渡させてはならないものとします。これにかかわらず、お客様が本サービスを受ける権利を譲渡した場合は、CTCSP は本サービスの提供を中止できるものとします。

Fortinet 社製品サポート規定（センドバック保守サービス）

12) 責任の制限

- ① CTCSP は、本規定に従い CTCSP が実施できうる最大限の努力でお客様の問題解決のための助言を行います。当該問題の解決を保証するものではありません。本サービス規定外の内容や、CTCSP およびサポート対象製品の製品開発メーカーが持ち合せていない技術情報が関与する問題が発生したような場合は、お客様からのお問い合わせ内容が解決に至らない場合もありますことを予めご了承ください。
- ② データのバックアップ等の必要な措置を行う責任はお客様にあるものとし、CTCSP はお客様のデータやプログラムに対して一切保証しないものとします。CTCSP は本サービスの利用によりお客様に生じたデータ損失、その他派生的または間接的な損害についていかなる責任も負いません。
- ③ 地震、風水害等の天災、又は火災、騒動、暴動その他 CTCSP の制御し得ない不可抗力に起因する事項が発生し、本サービスが提供できない場合について、CTCSP は責任を負わないものとします。
- ④ 登録情報の変更において、お客様にて CTCSP への通知を怠った場合、CTCSP は本サービスを提供できない場合があります。また CTCSP から照会に対して回答がない場合、CTCSP は本サービスを提供する責務を免れるものとします。
- ⑤ 本サービスにおいて、CTCSP の責に帰すべき事由によりお客様に損害が発生した場合、CTCSP はお客様に現実に生じた通常の直接損害を賠償するものとします。その賠償額は本サービスの利用料金を上限とし、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益、間接損害および派生損害については、CTCSP は責任を負わないものとします。
- ⑥ 不正なライセンス使用・アプリケーションデータの移行を目的としたサポート対象製品及び本サービスの利用においては、CTCSP はいかなる責任も負いません。

13) 回答内容に関する情報の帰属

本サービスの一環として CTCSP が回答した回答内容に関するいかなる情報もお客様には帰属しないものとし、お客様は当該情報を複製、販売、出版、その他営利目的で利用することはできないものとします。

14) 本サービスの再委託

CTCSP は本サービスを CTCSP の指定する第三者へ再委託できるものとします。但し、その場合においても CTCSP は本規定により CTCSP が負う責任を免れるものではないものとします。

再委託先：シーティーシー・テクノロジー株式会社 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

15) 機密保持・個人情報の取り扱い

- ① お客様及び CTCSP は、本サービスに関連して知り得た相手方の技術上、サポート上必要なログ情報、販売上その他業務上の情報を含む機密情報（機密であることが明示されたものに限る）および個人情報を、相手方の事前の書面による承諾がない限り、第三者に開示又は漏洩してはならないものとします。但し、CTCSP が本サービスを本規定に定める第三者へ委託する場合および、本サービスを実施するため（技術的協力等）に、CTCSP はサポート対象製品の製品開発メーカーに対して、お客様の事前の書面による承諾なくお客様から開示された情報および個人情報のうち必要な範囲について当該第三者へ提供することができるものとします。
- ② 機密情報のうち、次の各号のいずれかに該当する情報については、お客様及び CTCSP の何れも本規定に定める機密保持義務を負わないものとします。
- (1) 開示の時点で既に公知・公用の情報、又は開示後情報を受領した当事者の責によらずして公知・公用の情報となったもの。
 - (2) お客様又は CTCSP が開示を行った時点で既に相手方が保有している情報。
 - (3) 第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手した情報。
 - (4) 相手方からの情報によらずお客様又は CTCSP が独自に開発した情報。
 - (5) 法令により開示することが義務づけられた情報。
- ③ お客様の個人情報を第三者に委託する場合は、CTCSP が定めた基準を満たす会社に限定するとともに、個人情報保護に関する契約を締結し、個人情報の保護に関して適切な取り扱いの指導を行います。
- ④ 本条項の規定は、本サービスに関する契約の終了後も 3 年間に限り有効に存続するものとします。

■ CTCSP の情報セキュリティ・個人情報保護方針ポリシーについては下記を参照ください。

<http://www.ctc-g.co.jp/~ctcsp/privacypolicy/security.html>

16) 反社会的勢力等の排除

Fortinet 社製品サポート規定 (センドバック保守サービス)

① 表明・保証

お客様及び CTCSP は、以下各号の一に掲げる事項について表明し、保証します。

- (1) 自己及び自己の再委託先又は調達先が「組織犯罪対策要綱」(平成16年10月25日警察庁次長通達)に規定される暴力団・暴力団関係企業・暴力団員等(以下「反社会的勢力」という)でないこと、及び反社会的勢力でなかったこと。
- (2) 自己の取締役、監査役及びこれらに準ずる役員並びに自己の経営を支配する者が反社会的勢力でないこと及び反社会的勢力でなかったこと。
- (3) 反社会的勢力を利用しないこと、及び利用していないこと。
- (4) 反社会的勢力に対して資金等の提供又は便宜の供給などを行わないこと、及び行っていないこと。
- (5) 第三者をして相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いて、相手方の名誉を毀損し、また相手方の業務を妨害しないこと。
- (6) 自己の親会社もしくは子会社(いずれも会社法の定義による。以下同じ)及びこれらの役員等が、前各号に定める事実該当しないこと。

② 報告

お客様及び CTCSP は、自己が前項各号のいずれかに違反した場合、又はその恐れがある場合、相手方に対し直ちに報告するものとします。

③ 即時解約

お客様及び CTCSP は、相手方が前項各号のいずれかに該当する場合や違反した場合は、相手方に対し何らの通知又は催告を要せず、直ちに本サービスを解約することができるものとします。

17) 本サービスの提供区域

本サービスの提供区域は、お客様及び CTCSP 双方で特に定める場合を除き、日本国内に限定されるものとします。

18) 規定の改定

CTCSP は、お客様の承諾を得ることなく、必要に応じ合理的な範囲で本規定を変更することができるものとします。この場合、CTCSP は当該変更が適用になる日までに、変更後の規定を CTCSP のウェブサイトへ提示する方法その他適切な方法にてお客様に伝達するものとします。

■ CTCSP サポート規定一覧サイト

<https://www.ctcsp.co.jp/support/>

19) その他

- ① 本規定に基づき提供される本サービスに関して、お客様と CTCSP との間に係争が生じた場合は、お互いに信義誠実の原則に従って解決をするものとします。
- ② 前項において、訴訟による解決が必要な場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
- ③ 本規定に基づき提供される本サービスに関しては、日本国内法規に準拠するものとします。

▼ 当規定のお問合せ先/発行者 ▼

CTC エスピー株式会社

サービス推進部 保守契約担当

Mail : sphoshu@ctc-g.co.jp