

FortiSwitch-AX 製品サポート規定

CTCエスピー株式会社（以下「CTCSP」といいます。）は、以下に定める規定（以下「本規定」といいます。）に従い、以下に記載の対象製品について、お客様に対し、本規定に定めるサポートサービス（以下「本サービス」といいます。）を提供致します。

第1条 対象製品

本サービスの提供対象製品は、Fortinet, Inc.（日本における関連会社を含み、以下「Fortinet社」といいます。）が「FS-AX/AX シリーズ」として提供する一連の製品のうち、CTCSPが別途お客様に提示する「Fortinet社製品サポート窓口のご案内」（以下「サポート案内書」といいます。）にて「サポート対象製品」として特定された製品（以下「サポート対象製品」といいます。）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対しては、別途お客様と書面にて合意しない限り、本サービスまたはその他のサポートサービスを提供する義務を負わないものとします。

第2条 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「お問合せ窓口」として記載されます。

第3条 契約の成立

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。
2. CTCSPは、前項に定める方法にて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。

第4条 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」内でご提供させていただきます。
2. CTCSP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、CTCSPが指定する日までに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、再度本規定第3条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第1項に定めるサポート期間の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（Fortinet社を含みますが、この限りではありません。）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。
5. 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】

https://www.ctcsp.co.jp/dcms_media/other/Fortinet_HW_EOSL.pdf

第5条 本サービスの内容及びサポート範囲・実施条件

1. サポート形態

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。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。

(1) オンサイト保守サービス

CTCSPは、サポート対象製品に障害が発生した場合、お客様からの要請によりサポート対象製品の設置場所へ赴き、故障又は障害が発生したサポート対象製品の調整、修理を行う技術作業（以下「オンサイト保守」という）を実施します。オンサイト保守の主な内容は以下の通りです。なお CTCSP とお客様は、オンサイト保守を円滑に行うため、オンサイト保守の実施日時について、事前に合意するものとします。

a. サービス内容

FortiSwitch-AX 製品サポート規定

- (a) 障害の切り分け
CTCSP はサポート対象製品の障害に対し、障害発生がサポート対象製品のハードウェア部分もしくは基本 OS（サポート対象製品の制御の為に組み入れられた、サポート対象製品専用のオペレーティングシステムをいいます。）のバグに起因するか、又はそれ以外の箇所に起因するかを切り分けます。
- (b) サポート対象製品の修理
CTCSP は、障害がハードウェア部分の故障、損壊による場合、当該部分の修理又は交換作業を行います。なお、交換作業にかかる部品は、故障・損壊が生じた部品と同一のものではなく、同等製品による場合があります。
- (c) 基本 OS に対するバグ対応
CTCSP は、障害が基本 OS のバグによる場合、CTCSP の判断により当該バグを修正するパッチを提供します。但し、CTCSP は当該パッチの提供により、全ての障害が解決することを保証するものではありません。
- (d) リスタート対応
CTCSP は、上記(a)~(c)に定める対応を実施した後、サポート対象製品が適正に機能するための技術作業を行います。

b. 対応時間

オンサイト保守の対応時間は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分までとなります。

(2) 拡張オンサイト保守サービス

お客様は、別途 CTCSP と合意することにより、オンサイト保守のサービス提供時間を24時間365日対応へと拡張します。

(3) センドバック保守サービス

SENDバック保守サービスとは、サポート対象製品に障害が発生した場合、当該サポート対象製品をお客様から CTCSP 指定の場所にご送付いただき、CTCSP が修理等を実施するサービスです。具体的なサービス内容、対応手順は以下の通りとなります。

- (a) 障害の切り分け
お客様は、サポート対象製品の障害発生時、お客様ご自身にて障害箇所を切り分け、CTCSP 指定の修理依頼書（以下「修理依頼書」といいます。）を作成するものとします。その後、お客様は、当該修理依頼書を CTCSP 指定の方法により CTCSP 宛に送付するものとします。なお障害箇所の切り分けは、CTCSP 指定の Field Replacement Unit（以下「FRU」という）単位で行うものとします。
- (b) 不良 FRU の返送
 - ① お客様は、CTCSP が指定した宛先へ修理依頼書を送信後、CTCSP の指定した場所に修理依頼書を添えて、故障した FRU（以下「不良 FRU」という）を、発送するものとします。
 - ② CTCSP は不良 FRU 受領後、製品開発メーカー（Fortinet 社を含みますがこの限りではありません）への修理依頼、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、当該機器をそのままお客様に返却いたします。
- (c) 修理（交換）済み FRU の発送
 - ① 修理完了品到着後、修理完了品の交換作業はお客様自身で行うものとします。
 - ② お客様は、交換作業実施後、修理依頼書の修理完了品受領欄に署名のうえ、CTCSP が指定した宛先に当該修理依頼書を送信するものとします。
- (d) その他の条件
 - ① お客様は不良 FRU を CTCSP に返送する際、当該不良 FRU に記録された全てのデータを消去のうえ、返送するものとします。CTCSP は、お客様から送付された FRU 内に残存するデータについて、当該データに係る守秘義務、保管義務を含む一切の責任を負わないものとします。
 - ② 何らかの理由により、不良 FRU 内のデータをお客様において消去することができない場合、お客様は返送前にその旨を CTCSP に通知するものとし、CTCSP とお客様にて当該不良 FRU の返送方法及びデー

FortiSwitch-AX 製品サポート規定

タの取扱いについて協議するものとします。なお、当該データの取扱いに関し、追加料金が発生する可能性があることをお客様は了承します。

- ③ サポート対象製品における外装部品及び CTCSP 指定の消耗品については、別途お客様の費用において購入し交換するものとします。FRU の運送における梱包、運送料、運送保険料、運送時の事故その他輸送に関する責任は、発送元の負担とします。

(4) クロスセンドバック保守サービス

クロスセンドバック保守サービスとは、サポート対象製品に障害が発生した場合、CTCSP から代替となる製品を先にお客様に発送した後、障害が発生したサポート対象製品をお客様から CTCSP に発送していただくサービスです。具体的なサービス内容、対応手順は以下の通りとなります。

(a) 障害の切り分け

お客様は、サポート対象製品の障害発生時、お客様ご自身にて障害箇所を切り分け、CTCSP 指定の修理依頼書（以下「修理依頼書」といいます。）を作成するものとします。その後、お客様は、当該修理依頼書を CTCSP 指定の方法により CTCSP 宛に送付するものとします。なお障害箇所の切り分けは、CTCSP 指定の Field Replacement Unit（以下「FRU」という）単位で行うものとします。

(b) 良品 FRU の発送

- ① CTCSP がお客様より CTCSP の営業日の 16 時 00 分までに修理依頼書を受領した場合は、同等の機能を有する FRU 単位の代替機器（以下「良品 FRU」といいます）を、原則として当日中にお客様指定の送付先へ発送します。
- ② CTCSP がお客様からの修理依頼書を CTCSP における営業日以外の日、又は営業日の 16 時過ぎに受領した場合には、原則として翌営業日に良品 FRU をお客様指定の送付先へ発送します。
- ③ お客様は、良品 FRU を受領時、直ちに CTCSP 所定の受領書（以下「受領書」といいます。）を CTCSP 宛に送付するものとします。

(c) 不良 FRU の返送

- ① お客様は、良品 FRU を受領後、最長 3 営業日以内（受領当日は含みません）に故障した FRU（以下「不良 FRU」という）を、CTCSP 宛に受領書の原本を添付のうえ返送するものとします。
- ② お客様による不良 FRU の返送が上記期限を遅延した場合には損害金が発生することを承諾します。かかる損害金はお客様 CTCSP 別途協議のうえ決定するものとします。

(d) その他の条件

- ① お客様は不良 FRU を CTCSP に返送する際、当該不良 FRU に記録された全てのデータを消去のうえ、返送するものとします。CTCSP は、お客様から送付された FRU 内に残存するデータについて、当該データに係る守秘義務、保管義務を含む一切の責任を負わないものとします。
- ② 何らかの理由により、不良 FRU 内のデータをお客様において消去することができない場合、お客様は返送前にその旨を CTCSP に通知するものとし、CTCSP とお客様にて当該不良 FRU の返送方法及びデータの取扱いについて協議するものとします。なお、当該データの取扱いに関し、追加料金が発生する可能性があることをお客様は了承します。
- ③ サポート対象製品における外装部品及び CTCSP 指定の消耗品については、別途お客様の費用において購入し交換するものとします。FRU の運送における梱包、運送料、運送保険料、運送時の事故その他輸送に関する責任は、発送元の負担とします。

2. 更新版の提供

(1) 更新版の提供

本サービスの期間中に基本 OS の更新版（以下「更新版」といいます。）がリリースされた場合で、お客様が更新版の利用を希望するときは、CTCSP は、CTCSP 指定の方法により、更新版をお客様に提供します。

(2) 提供条件

お客様は、本サービスにより提供された更新版を使用する場合、次の条件に従うものとします。

FortiSwitch-AX 製品サポート規定

- a. お客様における更新版の使用については、元の版の基本 OS の使用許諾条件が適用されます。
- b. お客様は、更新版をサポート対象製品のみを使用することができるものとします。
- c. お客様は、更新版を第三者に開示、提供してはならないものとします。
- d. 更新版の導入作業はお客様自身が行うものとします。なお、お客様と CTCSP が別途合意した場合、CTCSP は、有償にて技術員が派遣し、お客様のために更新版の導入作業を行うものとします。

3. 本サービスの除外事項

本サービスには以下の各事項は含まれないものとします。お客様の要望によりサービス除外事項に該当する作業を行う場合、実施の可否、条件、費用等は、別途のお客様と CTCSP にて協議のうえ決定するものとします。

- a. サポート対象製品所定の環境・使用条件、接続条件以外で生じた故障又は障害の修復。
- b. サポート対象製品所定の仕様、規格品以外の備品、消耗品を使用したことにより生じた故障又は障害の修復。
- c. 不適切な使用、誤用、使用上の不注意又は事故等、お客様又は第三者の責に帰すべき事由により生じた故障又は障害の修復。
- d. CTCSP の技術者又は CTCSP が本サービスを委託した第三者の技術者以外の者が施した修理、改造、移設その他のサービスにより生じた故障又は障害の修復
- e. サポート対象製品以外の機器又はその他の外的要因により生じた故障又は障害の修復
- f. 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
- g. サポート対象製品の外装に対する清掃又は損傷の修理
- h. 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
- i. 特別な危険の生ずるおそれのある場所での作業。
- j. 地震、風水害等の天災又は火災、騒動、暴動その他お客様 CTCSP の制御し得ない不可抗力に起因する故障又は障害の修復。
- k. 消耗品等（バッテリー、電池、フィルター、対象製品に付属するメディア等）に対するサービス。
- l. お客様の機器構成変更等にもなう基本 OS のコンフィグレーションの変更作業。
- m. 機能向上を目的とした基本 OS の変更に関する諸作業。
- n. 取扱上の不注意に起因する落下、衝撃による故障又は破損の修復。
- o. 不良 FRU 内の設定情報及びデータの修復。
- p. 対象製品の障害調査若しくは解析依頼、又はサポート対象製品内のソフトウェアに関するバグ情報の問合せ。

4. その他の事項

(1) サポート対象製品の移設

お客様は、サポート対象製品を設置場所から移動させる場合、1 ヶ月前までに CTCSP に連絡するものとし、お客様の費用で CTCSP の指導又は作業のもとにこれを行うものとします。なお、サポート対象製品の移設先によっては、本サポートを提供できない場合があります。この場合にはお客様と CTCSP で別途協議するものとします。

(2) 所有権の移転時期

CTCSP が不良 FRU を修理する際に交換された不良 FRU の基板又は部品の所有権は、かかる交換作業が完了した時点で CTCSP に移転するものとします。又良品 FRU の所有権は、良品 FRU をお客様が受領した時点でお客様に移転するものとします。

第 6 条 お客様の協力事項

1. 環境の確保

お客様は、サポート対象製品の適切な操作環境及び動作環境を確保し、サポート対象製品所定の使用マニュアル記載の事項を遵守するものとします。又お客様は、CTCSP によりサポート対象製品の環境に関して要請がなされているときはこれに協力し、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。

2. 作業協力

お客様は、CTCSP が本サービスを実施する際に、以下の各事項について CTCSP に協力するものとします。

- (1) サービスに必要な範囲と時間内でサポート対象製品の使用を中止し、CTCSP に対して作業スペース、サポート対象製品に連結された装置、通信装置、消耗品等を無償で提供すること。

FortiSwitch-AX 製品サポート規定

- (2) サービスに必要な電力、通信、光熱、消耗品等の費用と、日程の変更又は延長を含めた本サービス実施によるお客様側の業務停止によって生じる損失を負担すること。
- (3) CTCSP がお客様又はサポート対象製品の使用者により接続された機器装置（サポート対象製品以外の機器）の切り離しを要請した場合におけるその切り離しを行うこと。
- (4) サポート対象製品の不具合を遅滞なく CTCSP に通知するとともに、不具合の是正に必要な情報を CTCSP に提供すること。
- (5) その他、本サービスの実施のために必要と認められる範囲において、CTCSP が要請する事項に協力すること。

3. 登録情報の変更

お客様の登録住所、社名、ご担当者、メールアドレス等、サポート申込書の記載事項に変更があった場合、お客様は変更の1ヶ月前までに、速やかに CTCSP に通知するものとします。

第7条 料金

1. 本サービスの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。

第8条 本サービスの再委託

CTCSP は本サービスの提供を、自己の裁量にて第三者へ再委託できるものとします。

第9条 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。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。なお、この場合、本サービスの料金は一切お客様に返金されないものとし、また、未払の料金がある場合には、お客様は直ちに当該未払料金を CTCSP に対して支払うものとします。

第10条 責任の制限

1. 本サービスは、サポート対象製品についてお客様に生じた全ての問題の解決を保証するものではないことをお客様は了承します。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場合は、問題が解決に至らない場合もあります。
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 は本サービスの提供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、CTCSP は一切の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、お客様が 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 からの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、この場合 CTCSP は一切の責任を負いません。
5. 理由の如何を問わず、本規定に関連して 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。その賠償額はお客様が現実に CTCSP に対して支払った本サービスの料金を上限とし、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。
7. 本サービスの内容が、サポート対象製品にかかる CTCSP の保証責任の全てであり、CTCSP はサポート対象製品に生じた不具合について、本規定に定める以外に、法律上の契約不適合責任を含め、一切の責任を負いません。

第11条 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

FortiSwitch-AX 製品サポート規定

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。

第 12 条 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（書面にて、機密であることが明示されて開示された情報をいう）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 が本サービスの提供を第三者へ委託する場合および、CTCSP はサポート対象製品の製品開発メーカー（Fortinet 社を含みますがこの限りではありません。）に対して技術協力を要請する場合には、CTCSP は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またはサポート対象製品の製品開発メーカーへ提供することができるものとします。また CTCSP は機密情報を伊藤忠テクノソリューションズ株式会社及びその関連会社に開示し共有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. CTCSP が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。
5. CTCSP はお客様から受領した機密情報及び個人情報を、以下に定める情報セキュリティ・個人情報保護方針ポリシーに従い取り扱うものとします。

【CTCSP 情報セキュリティ・個人情報保護方針ポリシー】

<https://www.ctcsp.co.jp/company/security/>

第 13 条 反社会的勢力等の排除

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、直ちに本サービスにかかる契約を解約することができるものとします。なお、お客様が前項各号に該

FortiSwitch-AX 製品サポート規定

当したことにより本サービスに係る契約が解約された場合、CTCSP は本サービスの料金を一切返金しないものとします。

第 14 条 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。

第 15 条 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 の以下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/consideration/follow/support/>

第 16 条 準拠法・紛争解決

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、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

サービス営業部 保守契約担当

Mail : sphoshu@ctc-g.co.jp