Fortinet 製品
(FortiGate/FortiWiFi/FortiAP/FortiManager/FortiAnalyzer/FortiSwitch/FortiNAC/FortiSASE)
保守サービス約款
保守サービス仕様書

[2025/06/30 改訂版]

株式会社 日立ソリューションズ
セキュリティサポート部

目 次

保守サービス約款 1
保守サービスを提供するための必要条件／注意事項について 6
保守サポートサービス仕様書 7
1 保守サービスメニュー 7
2 基本保守サービスの詳細 11
3 アドバンスドセンドバックオプションの詳細 15
4 拡張保守サービスの詳細 17
別紙 1 Fortinet 製品ハードウェア保守サービス 依頼票
別紙 2 Fortinet 製品テクニカルサポート 依頼票

※本書記載の会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です
※本文中または図中では、TM マーク、®マークは表記しておりません

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 - 2025. All rights reserved.

保守サービス約款

お客様（以下「甲」といいます。）と株式会社日立ソリューションズ（以下「乙」といいます。）は、乙が販売する Fortinet, Inc（以下「丙」といいます。）の製品に対する保守サービス（以下、保守サービスといいます）に関し、以下のとおり取り決めます。甲は本保守サービス約款（以下「本約款」といいます。）について、同意かつ遵守することを条件に、保守サービスを乙に委託するものとし、甲の乙への保守サービスの発注をもって、甲が本約款につき同意したものとみなします。

（定義）
第1条　甲は、本約款に記載された保守サービスの提供を乙に委託し、乙はこれを受託します。

（保守サービスの内容）
第2条　乙は、乙標準の保守サービスを、別に定める「Fortinet 製品保守サービス仕様書（以下「保守サービス仕様書」といいます）」に基づき甲に提供します。
2.「保守サービス仕様書」に本約款の条項と異なる定めがある場合は、当該「保守サービス仕様書」の定めが優先します。
3.丙の利用許諾条件（以下「利用許諾条件」といいます。）に本約款の条項と矛盾する定めがある場合は、丙の利用許諾条件が本約款の当該条項に優先します。

（サポート期間）
第3条　本約款で定める保守サービスの甲への提供期間は、別に定める契約書の契約期間とします。
2．契約更新を含め、甲が乙と契約できる保守サービスの期間は、次の各号に定める期限までとします。
（1）乙の製品出荷日より 5 年間、又は丙が定める製品ライフサイクル終了日の何れか短い期日。
（2）前号（1）の期間を超えた場合であって、乙が保守サービスを継続して提供可能と判断した期日。
（3）乙の製品出荷時に、甲と乙との間で特別に定められた期日。
3．契約対象の製品が、乙が出荷した製品で無い場合は、前項の定めは適用されず、甲が乙と契約できる保守サービスの期限は、丙が定める製品ライフサイクル終了日、又は、乙が保守サービスを提供可能と判断した期日までとします。

（保守サービスの対象外）
第4条　下記の各号により障害が発生した場合には、保守サービスの対象外とし、甲は、保守サービスの提供を受けられないものとします。
（1）丙の製品（以下「本製品」といいます。）が不適切に使用又は誤用された場合。
（2）甲又は第三者により本製品の修正又は改変が行われた場合。
（3）天災地変等、甲乙いずれの責にも帰することができない原因により障害が生じた場合。
（4）本製品が日本国外に設置された場合。
（5）甲が、丙が定める利用許諾条件に反した場合。
（6）乙が、丙から入手できない情報等を必要とする場合。

（保守サービスの一時的な停止）
第5条　乙は、次の各号のいずれかに該当する場合は、乙の判断により保守サービスを停止することができるものとします。
（1）保守サービスに係る乙の設備の保守、工事、障害その他やむを得ない事由が生じた場合。
（2）丙又はその他の第三者の設備の保守、工事、障害その他やむを得ない事由により、乙の保守サービスの遂行に支障をきたす場合。
（3）天災地変その他の非常事態が発生し、若しくは発生する恐れがある場合又は災害の予防若しくは救援のために、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な措置として保守サービスの停止を要する場合。
（4）乙の責任に帰すべき事由以外の事由で保守サービスを停止せざるを得ない事由が生じた場合。
2.乙は、前項の規定により保守サービスの提供を停止するときは、緊急でやむを得ない事由がある場合を除き、その旨を事前に甲に通知するものとします。
3.第１項の停止が原因で甲に損害が発生したとしても、乙は損害賠償を含めた一切の責任を負わないものとします。

（責任の制限）
第6条　乙は、保守サービスを善良なる管理者の注意義務を持って実施しますが、次の各号に定める事項については責任を負わないものとします。
（1）乙の助言及び判定の正確性、有用性。
（2）乙の助言及び判定に基づき甲が実施する対策の結果。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 - 2025. All rights reserved.

２.前項を除く保守サービス契約に関する乙の責任に帰すべき事由により甲が損害を被った場合、甲は、乙に対し、当該損害の賠償を請求することができるものとします。
３.前項の乙の損害賠償額の累計総額は、債務不履行、法律上の契約不適合責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、当該損害の直接の原因となった装置、ソフトウェア若しくはクラウドサービスに対する基本保守サービス料金の月額相当金額、又は提供形態がサブスクリプション形態の場合は、そのサブスクリプション料金の月額相当金額を基準として算出した次の各号に定める金額を限度とします。
（１）契約期間が１２か月に満たない場合は、月額相当金額に当該契約月数を乗じた金額。
（２）契約期間が１２か月以上の場合は、月額相当金額に１２を乗じた金額。
４.乙の責任に帰することができない事由から生じた損害、乙の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害及び逸失利益について、乙は、賠償責任を負わないものとします。
５.乙は、保守サービスの提供により甲の問題が解決されることを保証しないものとします。

（甲の責任）
第7条　保守サービスの目的を達成するため、甲は、甲の負担で次の各号を行うものとします。
（１）乙が提供する場所以外で作業を行う場合に必要となる作業エリア及び電力の確保と提供。
（２）機器故障時に代替機を送付する契約内容であって、甲が乙へ障害機を送付する際に発生する費用。
２.甲は、乙が機器の設置場所で作業を行う場合、乙及び乙が持参した機材を設置場所へ速やかに持ち込み、又、持ち出しが行えるようにする責任を負うものとします。
３.保守サービスの対象となる製品、ライセンス、サブスクリプション、その他品目については、有形、無形に限らず、管理に関する責任は甲が負うものとします。

（機器設置場所の通知）
第8条　対象装置の障害発生時に、代替機器を指定日に現地へ配達する（センドバック保守は含みません。）又は、設置場所で機器交換を行う契約内容の場合、甲は契約締結時に乙に対して対象装置の設置場所情報を通知するものとします。
２.前項の規定に従うことなく、甲が対象装置の設置場所を乙に通知しなかった場合、乙は対象装置に対する代替機器を指定日に現地へ配達する（センドバック保守は含みません。）又は、設置場所で機器交換を行う契約上の責任を負わないものとします。

（第三者への委託）
第9条　乙は、保守サービスの遂行を必要に応じ第三者に委託することができます。
２.前項の規定に従い第三者に保守サービスの遂行を委託する場合、乙は、第１１条第２項の義務及び第１６条の秘密保持に係る義務と同等の義務を、第三者に課すものとします。

（保守交換後の障害機の取扱い）
第10条　保守サービスで交換された機器は、乙が任意に処分することができるものとします。

（資料等）
第11条　甲は、乙より問題解決の支援を受けるに当たり必要と自己が判断し、又は当該問題解決の支援を遂行するに当たり乙が必要と認め甲に要求した図面、資料その他の技術情報（以下「資料等」といいます。）を甲の負担と責任において乙に提供するものとします。
２.乙は、前項の資料等を、問題解決の支援を遂行する目的にのみ使用するとともに、乙の同種の資料に対するものと同等の注意配慮をもって取り扱うものとします。
３.甲は、本条第１項の規定に従い乙に提供する資料等が第三者のいかなる権利も侵害していないこと、及び第１７条第２項で定める個人情報を含まないことを保証するものとします。
４.本約款の対象となる契約（以下「この契約」といいます。）に基づき甲から乙に提供された資料等の正確性、有用性等について、乙は、確認、検証の義務その他何らの責任を負いません。

（過怠約款）
第12条　乙が次の各号の事項のいずれかに該当する場合、甲は、乙に通知することにより、この契約の全部又は一部を解除することができるものとします。また、甲が次の各号の事項のいずれかに該当する場合、甲は、当然乙に対する全債務（手形債務を含みます。）の期限の利益を喪失し、乙は、何らの催告を要しないでこの契約の全部若しくは一部を解除することができ、又は解除しないで一時に債務残額全部の履行を甲に求め、その完済までの間、保守サービスを停止することができるものとします。
（１）相手方又は第三者に振り出した手形又は小切手が不渡りとなったとき。
（２）第三者から差押え、仮差押え、仮処分、競売、破産手続開始、再生手続開始又は更生手続開始等の申立てを受けたとき。
（３）自ら破産手続開始、再生手続開始若しくは更生手続開始の申立てをしたとき又は清算に入ったとき。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 – 2025. All rights reserved.

（４）支払を停止したとき。
（５）監督官庁から営業の許可取消処分又は停止処分を受けたとき。
（６）相手方若しくは第三者に債務の履行猶予の申出を行い、又は債権者集会の招集準備、主要資産の処分の準備その他債務履行が困難と認められる事由が生じたとき。
（７）自己の責任に帰すべき事由によりこの契約に違反し、相手方が相当な期間を定めて催告をしたにもかかわらず、当該期間内に当該違反が是正されないとき。

（知的財産権）
第13条 保守サービスの利用により甲に提供される提供物の特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権その他の知的財産権（以下「知的財産権」といいます。）は、全て乙、丙、又はその他の第三者が所有するものとします。

（第三者の知的財産権に関する紛争処理）
第14条 乙は、保守サービスの成果及び「保守サービス仕様書」に納入物、提出物と記載されたもの（以下「参考資料等」といいます。）の提供時において、甲は、提供情報の提供時において（以下保守サービスの成果、参考資料等及び提供情報を総称して「提供物等」といいます。）、それぞれ提供物等又はその使用が第三者の知的財産権を侵害し、又はそのおそれがある場合には、相手方に対してその旨速やかに通知するとともに、自己の責任と負担において処理、解決するものとします。
２.提供物等の提供を受けた当事者と第三者との間に提供物等又はその使用が当該第三者の知的財産権を侵害しているとして差止請求、損害賠償その他の紛争が生じた場合、当該提供物等の提供を受けた当事者は、相手方に対してその旨を速やかに通知するものとします。

（権利義務譲渡等の禁止）
第15条 甲は、この契約に基づく権利又は義務の全部又は一部を、第三者に譲渡、売買、名義変更、質権の設定その他担保に供する等の行為はしてはならないものとします。

（機密保持）
第16条 甲及び乙は、次項の方法により、相手方から秘密と指定して開示された情報（以下「秘密情報」といいます。）を、次の各号の規定に従い取り扱うものとします。
（１）秘密に保持するものとし、事前に相手方の文書による承諾を得ることなく第三者（乙が保守サービスの遂行を委託する第三者を除きます。）に開示しないこと。
（２）この契約の目的の範囲内でのみ使用、複製及び改変すること。
２.甲及び乙は、前項に定める秘密情報としての取扱いを要する情報を相手方に開示する場合、次の各号の方法によりこれを行うものとします。
（１）文書で提供する場合、その文書上に「Confidential」等秘密である旨を表示して相手方に提供すること。
（２）電磁的方式（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式をいいます。以下同様とします。）により前号の表示を記録することが技術的に可能な場合は、電磁的方式により前号の表示を記録し、相手方に提供すること。
（３）口頭で開示する場合、開示の際、当該情報が秘密情報としての取扱いを要するものである旨を相手方に告げ、当該口頭による開示後１４日以内に、前２号に規定する方法により相手方に提供すること。
３.本条第１項の定めは、次の各号のいずれかに該当する情報には適用されないものとします。
（１）相手方から開示される前に既に受領当事者が保有していた情報
（２）相手方から開示された秘密情報によることなく、受領当事者が独自に開発した情報
（３）公知の情報
（４）受領当事者が秘密保持に係る義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
（５）裁判所、警察、その他行政機関から法令に基づく開示要請があった場合で、当該機関へ開示する情報。
４.本条第１項及び前項の定めは、本保守サービスの終了後も存続するものとします。

（個人情報の取扱い）
第17条 甲及び乙は、保守サービス遂行のため相手方より提供を受けた個人情報を保守サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者（第９条で委託する第三者を除きます。）に開示もしくは漏洩しないものとするとともに、個人情報の保護に関する法律（平成二十七年九月九日法律第六十五号。その後の改正を含みます。）を含め関連法令を遵守するものとします。
２.乙の提供する保守サービスは、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（平成二十五年五月三十一日法律第二十七号。その後の改正を含みます。）が定める個人番号利用事務又は個人番号関係事務の全部又は一部の委託を受けるものではなく、また、乙は、「個人情報の保護に関する法律」（平成二十七年九月九日法律第六十五号。その後の改正を含みます。）が定める個人データ

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 - 2025. All rights reserved.

の取扱いの全部又は一部の委託を受けません。

（輸出等の処置）

第18条 甲は、保守サービスにより提供されるハードウェア、プログラム、及び技術情報等の全部若しくは一部を単独で、又は他の製品と組み合わせ、若しくは他の製品の一部として、直接又は間接に次の各号に該当する取扱いをする場合、甲は、「外国為替及び外国貿易法」の規制及び米国輸出管理規則等外国の輸出関連法規を確認の上、必要な手続をとるものとします。

（１）輸出するとき。

（２）海外へ持ち出すとき。

（３）非居住者へ提供し、又は使用させるとき。

（４）前３号に規定するもののほか、「外国為替及び外国貿易法」又は外国の輸出関連法規に定めがあるとき。

（暴力団等の排除）

第19条 甲及び乙は、現時点及び将来にわたって、自己が次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、又は確約します。

（１）暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者（以下総称して「反社会的勢力」といいます。）であること、又は反社会的勢力であったこと。

（２）反社会的勢力が経営を支配していること。

（３）代表者、責任者又は経営に実質的に関与している者が反社会的勢力であること。

（４）自己又は第三者の不正の利益を図る目的をもってするなど反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること。

（５）反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を図るなど反社会的勢力に利益を供与していると認められる関係を有すること。

（６）反社会的勢力と密接に交際をするなど社会的に非難されるべき関係を有すること。

（７）暴力的又は法的な責任を超えた不当な要求行為を行うこと。

（８）取引に関して脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為を行うこと。

（９）風説を流布し、又は偽計若しくは威力を用いて、相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為を行うこと。

２.甲及び乙は、自己がこの契約の履行のために用いる者（個人か法人かを問わず、数次の取引先等第三者を介して用いる者を含み、以下総称して「履行補助者」といいます。）が前項各号のいずれかに該当した場合、この契約の履行に係る当該履行補助者との契約の解除その他の必要な措置を講じることを確約します。

３.甲又は乙が前２項の表明又は確約のいずれかに違反した場合、相手方は通知その他の手続を要しないで、この契約の全部又は一部を解除することができ、解除により生じた損害の賠償を違反者に請求できるものとします。また、係る解除により違反者に生じた損害について、相手方は賠償義務を負わないものとします。

（存続条項）

第20条 この契約の終了後も、第６条（責任の制限）、第７条（甲の責任）、第１０条（保守交換後の障害機の取扱い）、第１３条（知的財産権）、第１６条（機密保持）、第１７条（個人情報の取扱い）、第１８条（輸出等の処置）、第１９条（暴力団等の排除）、第２４条（管轄裁判所）の規定は、有効に存続するものとします。

（契約内容の一部変更）

第21条 乙は、いつでも自己の裁量において、予告することなく本約款及び保守サービス仕様書の内容を変更し、また、適応時期を決定することができるものとします。

２.乙は、本約款または保守サービス仕様書の内容を変更した場合、乙が指定するホームページに掲載することで、甲に通知するものとします。

（契約の終了）

第22条 乙と丙との契約の終了、丙又はその他の第三者の乙への債務不履行、その他、乙の支配が及ばない事由を原因として、乙から甲への保守サービスの提供が履行不可能と乙が判断した場合、乙から甲への一方的な通知をもって、本約款に基づく契約の全部又は一部を解除できるものとします。この場合、乙は甲に対して、損害賠償を含め、当該解除に関する一切の責任を負わないものとします。

２．甲は、乙に文書で契約の終了を通知することで、契約期間の途中であっても、この契約を終了することができるものとします。この契約の全部又は一部が解約された場合であっても、甲は、これらの料金の返還を請求することはできないものとします。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 – 2025. All rights reserved.

（法令等の遵守）
第23条 甲及び乙は、この契約の履行に関し、法令等の定めを遵守するものとします。

（管轄裁判所）
第24条 この契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所のみを管轄裁判所として処理するものとします。

（協議）
第25条 この契約の履行について疑義を生じた事項及びこの契約に定めのない事項については、甲乙双方で協議し、円満に解決を図るものとします。

以上

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 – 2025. All rights reserved.

保守サービスを提供するための必要条件／注意事項について

保守サービスは本書記載の内容に則ってご提供いたしますが、保守サービス提供に際し下記情報が必要です。保守契約時に弊社へご連絡頂きますようお願いいたします。下記情報を弊社にご連絡いただけていなかった場合、保守サービスをご提供できない場合があります。
下記内容をご確認いただきますと共に、ご理解いただき情報提供にご協力をお願いいたします。

(1) 機器設置場所情報

影響のあるサービス:拡張保守サービス

内容: 対象機器が設置されている場所の住所、電話番号、ご担当者名、(別会社に設置している場合は、その会社の住所、会社名、ご連絡先情報)。

理由: 拡張保守サービスは、オンサイトで機器交換作業を実施します。そのため、保守員が現地(機器設置場所)に間違いなく駆けつけることのできる、具体的な住所情報、連絡先情報を必要とします。また、これら情報を事前にいただけない場合は、保守部材の配備ができなくなるため、保守サービスを提供できません。

影響: **機器設置場所が不明なため、拡張保守サービスを提供することができません。**

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 – 2025. All rights reserved.

保守サポートサービス仕様書

1　保守サービスメニュー

本書は、Fortinet,Inc.(以下、Fortinet 社)製品 FortiGate、FortiWiFi、FortiAP、FortiManager、FortiAnalyzer、FortiSwitch、FortiNAC 及び FortiSASE シリーズにおける保守サービスの内容、方法について記述したものです。
保守サービスメニュー(表 1 または表2)の中から、ご契約いただいた保守サービスのみをご提供いたします。
※販売パートナー様と保守サービス契約を締結されている場合は、そちらが優先されますので、販売パートナー様にご確認ください。

弊社規定休日は弊社サポートサイトに掲載しております。
https://csps.hitachi-solutions.co.jp/fortinet/

1.1　ハードウェア製品

ハードウェア製品は基本保守サービス、アドバンスセンドバックオプション、拡張保守サービスを提供します。

表 1 ハードウェア製品保守サービスメニュー

サービス区分	サービス内容	
基本保守サービス	ハードウェア保守 テクニカルサポート ソフトウェア保守	・営業時間:月～金曜日 9 時～17 時 (「国民の祝日に関する法律」に定める休日、年末年始(12/31～1/3)および弊社規定の休日を除く) ただし電話、E-mail によるご連絡については 24 時間 365 日(法定点検日は除く)受付を行い、弊社営業時間外の場合は翌営業日に対応いたします
アドバンスドセンドバックオプション	ハードウェア保守	・営業時間:月～金曜日 9 時～17 時 (「国民の祝日に関する法律」に定める休日、年末年始(12/31～1/3)および弊社規定の休日を除く) ただし電話、E-mail によるご連絡については 24 時間 365 日(法定点検日は除く)受付を行い、弊社営業時間外の場合は翌営業日に対応いたします
拡張保守サービス	ハードウェア保守	・月～金曜日 9 時～17 時対応 (「国民の祝日に関する法律」に定める休日、年末年始(12/31～1/3)および弊社規定の休日を除く) ただし電話、E-mail によるご連絡については 24 時間 365 日(法定点検日は除く)受付を行い、弊社営業時間外の場合は翌営業日に対応いたします
		・24 時間 365 日対応

以下のハードウェア製品は、拡張保守サービス対象外です。

シリーズ	機種
FortiGate シリーズ	FortiGate-30E
FortiGate Rugged シリーズ	全モデル
FortiAP シリーズ	全モデル
FortiSwitch シリーズ	全モデル

※上記以外に天井や壁に取りつけられた機器に関しては拡張保守サービスを提供できない場合があります。
※その他、FortiToken、FortiGate Cloud の一部機能等、保守サービスを提供していない製品があります。

●注意事項

(1) 機器故障時に代替品と交換した場合、お客様社内で必要な手続き(資産管理手続き等)は、お客様で実施をお願いいたします。また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。
(2) サブスクリプション形式(期間ライセンス/製品)で提供しているライセンス又は製品の有効期限が切れている場合、

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 - 2025. All rights reserved.

代替品に対するライセンスは発行できません。
(3) 代替品は同等品をご提供いたしますが、製品形名、外観が異なる場合があります。代替品が別モデルとなった場合の代替品(別モデル)への設定情報のコンバートはお客様作業となります。
(4) 事象が OS のバージョンアップで回避されると判断される場合には、機器交換を行わず OS バージョンアップで対策する場合があります。
(5) 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。
(6) Fortinet 社のライセンス発行システムにおいて、システム障害等の不測の事態が発生した場合は、代替品との交換、代替品へのライセンス発行、設定情報の回復ができない場合があります。
(7) 本サービスでは、機器内に保有される各種ログ等の回復は行いません。
(8) アドバンスドセンドバックオプションおよび拡張保守サービスは、基本保守サービスのご契約が前提です。また、基本保守サービスとアドバンスドセンドバックオプションおよび拡張保守サービスは連続した期間でご契約頂く必要があります。契約を継続される場合も、連続した期間でご契約をお願いいたします。
(9) 契約期間は 1 年単位です。保守サービス契約の起算日は弊社出荷日です。
(10) 以下の条件に該当する場合は、本サービスの適用対象外です。
・本製品の不適切な使用・誤用の場合(各製品の動作前提に適合しない環境でのご使用等)
・本製品の修正、改変が行われた場合
・天災地変等、いずれの責にも帰することができない原因により障害が生じた場合
・日本国外に設置された本製品に対する保守サポートサービス
・Fortinet 社から入手できない情報等を必要とする保守サポートサービス

1.2 ソフトウェア製品・FortiGate Cloud

以下のソフトウェア製品及び FortiGate Cloud の保守メニューは、基本保守サービスのみです。
・Fortinet 仮想アプライアンス(VM)製品
・FortiGate Cloud マルチテナントオプション

表 2 ソフトウェア製品/FortiGate Cloud 保守サービスメニュー

サービス区分	サービス内容	
基本保守サービス	テクニカルサポート ソフトウェア保守(※)	・営業時間:月～金曜日 9 時～17 時 (「国民の祝日に関する法律」に定める休日、年末年始(12/31～1/3)および弊社規定の休日を除く) ただし電話、E-mail によるご連絡については 24 時間 365 日(法定点検日は除く)受付を行い、弊社営業時間外の場合は翌営業日に対応いたします

※FortiGate Cloud マルチテナントオプションは、ソフトウェア保守は提供しておりません。テクニカルサポートのみの提供となります。

●注意事項
(1) サブスクリプション形式(期間ライセンス/製品)で提供しているライセンス又は製品の有効期限が切れている場合、代替品に対するライセンスは発行できません。
(2) 事象が OS のバージョンアップで回避されると判断される場合には、OS バージョンアップで対策する場合があります。
(3) Fortinet 社のライセンス発行システムにおいて、システム障害等の不測の事態が発生した場合はライセンスを発行することができません。そのためライセンスの回復(ライセンスのインストール)を必要する場合には、設定情報の回復ができない場合があります。
(4) 契約期間は 1 年単位です。保守サービス契約の起算日は弊社からの出荷日です。
(5) 仮想アプライアンス製品(VM)で発生した問題については、弊社ハードウェア製品上での調査となる場合があります。
(6) ソフトウェア製品か仮想アプライアンス製品(VM)のプラットフォームに起因する問題(プラットフォームと連携する機能等で発生する問題も含む)であるかの切り分けはお客様作業となります。仮想アプライアンス製品(VM)のプラットフォーム側の問題である場合、弊社ではテクニカルサポートを提供しません。
(7) 以下の条件に該当する場合は、本サービスの適用対象外です。
・本製品の不適切な使用・誤用の場合(各製品の動作前提に適合しない環境でのご使用等)
・本製品の修正、改変が行われた場合
・天災地変等、いずれの責にも帰することができない原因により障害が生じた場合
・日本国外に設置された本製品に対する保守サポートサービス
・Fortinet 社から入手できない情報等を必要とする保守サポートサービス

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 - 2025. All rights reserved.

1.3 クラウドサービス(FortiSASE)

クラウドサービスの保守メニューは、基本保守サービスのみです。

表 3 クラウドサービス保守サービスメニュー

サービス区分	サービス内容	
基本保守サービス	テクニカルサポート	・営業時間:月～金曜日 9 時～17 時 (「国民の祝日に関する法律」に定める休日、年末年始(12/31～1/3)および弊社規定の休日を除く) ただし電話、E-mail によるご連絡については 24 時間 365 日(法定点検日は除く)受付を行い、弊社営業時間外の場合は翌営業日に対応いたします

●注意事項

(1) クラウドサービスは、Fortinet 社の Service Description に従い提供されます。
Service Description は以下の Fortinet 社のサイトでご確認ください。
Guidelines, Policies & Documents
https://support.fortinet.com/Information/DocumentList.aspx
※FortiCloud へのログインが必要です。

(2) クラウドサービスにおいて、計画停止やシステム障害等が発生した場合は、クラウドサービスを利用することができません。各クラウドサービスのステータスの確認方法は、弊社サポートサイトにてご確認いただけます。
https://csps.hitachi-solutions.co.jp/fortinet/
※各製品専用ページにログインする際、保守サービス用ユーザ ID とパスワードが必要です。

(3) クラウドサービスは、予告なく機能の追加や削除、仕様変更、提供中止されることがあります。

(4) クラウドサービスの利用によって、お客様に生じた損害、不利益について、弊社は一切の責任を負いません。

(5) 契約期間は 1 年単位です。保守サービス契約の起算日は弊社からの出荷日です。

(6) 以下の条件に該当する場合は、本保守サポートサービスの適用対象外です。
・本製品の不適切な使用・誤用の場合(各製品の動作前提に適合しない環境でのご使用等)
・本製品の修正、改変が行われた場合
・天災地変等、いずれの責にも帰することができない原因により障害が生じた場合
・日本国外に設置された本製品に対する保守サポートサービス
・Fortinet 社から入手できない情報等を必要とする保守サポートサービス

1.4 その他特記事項

保守サービスでは、以下特記事項があります。

●FortiGate/FortiWiFi の特記事項

(1) 機器交換は筐体単位での交換を行います。機器の部品やオプション品が故障した場合も、部品やオプション品単位での交換は行いません。

(2) 7.0 系未満の OS を利用されていて、Internet Service Database (ISDB)シグネチャの特定のバージョンに依存した設定情報(特定のバージョンが無ければ設定情報を復旧出来ない構成)が利用されている場合、**拡張保守サービスの機器交換作業時に、設定情報をご提供頂いた場合であっても、設定情報回復は行いません。**

(3) FIPS 機能または、”private-data-encryption”(パスワード設定等に利用する暗号化鍵を個別に指定)設定を利用している場合、**拡張保守サービスの機器交換作業時に、設定情報をご提供頂いた場合であっても、設定情報回復は行いません。**

(4) **OCVPN(Overlay Controller VPN、旧称:One-Click VPN) 機能はご利用になれません。**
OCVPN の利用によってお客様に生じた損害、不利益について、弊社は一切の責任を負いません。

●FortiManager/FortiAnalyzer の特記事項

(1) 機器交換は筐体単位での交換を行います。Disk などの部品単位やオプション品単位での交換は行いません。

(2) 機器交換時に RAID レベルをご連絡頂けない場合は、標準の RAID レベルでの交換を行います。

(3) **RAID レベルの設定には時間を要します。その為、機器交換時、契約内容に関わらず、即日の対応ができない場合があります。**

(4) フロントベゼルがあるモデルを利用されている場合、センドバックによる機器送付時、及び、オンサイト保守時には、**フロントベゼルは外した状態にしてください。**フロントベゼルが付いている状態で弊社に機器を送付された場合は機器を受領できない場合があります。また、オンサイト保守時に保守員が作業を開始する時点でフロントベゼルが付いている場合は、オンサイト保守をご提供できない場合があります。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 - 2025. All rights reserved.

(5) FIPS 機能または、”private-data-encryption”（パスワード設定等に利用する暗号化鍵を個別に指定)設定を利用している場合、**拡張保守サービスの機器交換作業時に、設定情報をご提供頂いた場合であっても、設定情報回復は行いません。**
(6) **entitlement ファイルの発行は行いません。**entitlement ファイルが必要となる環境での利用(FortiManager をローカル FDS(FortiGuard Distribution Server)として利用や、バージョンが 7.2 系以降の OS を閉域網で利用等)は制限されます。
(7) FortiManager がインターネット上の Fortinet 社のサービス(FortiGuard)に接続できない環境下における、ローカル FDS 機能に関するテクニカルサポートは提供いたしません。

●FortiSwitch の特記事項
(1) 機器交換は筐体単位での交換を行います。機器の部品やオプション品が故障した場合も、部品やオプション品単位での交換は行いません。

●FortiNAC の特記事項
(1) **FortiNAC が他デバイスのコンフィグに変更を加える機能は保守サービスの対象外になります。**
本機能の利用によってお客様に生じた損害、不利益について、弊社は一切の責任を負いません。

●FortiGate Cloud に対する特記事項
(1) FortiGate 及び FortiWiFi シリーズで提供する FortiGate Cloud と連携するオプションライセンスのサポートは、同オプションライセンスが有効であり、かつ、対象とする FortiGate 及び FortiWiFi シリーズが基本保守サービスにご契約頂いている必要があります。
(2) 保守サービスでは、弊社から有償でご提供している「FortiGate Cloud ログ管理オプション」「FortiGate Cloud Sandbox オプション」「FortiGate Cloud マルチテナントオプション」のみを対象としています。
FortiGate Cloud は、順次機能の拡張、集約等が行われる可能性がありますが、その他機能についてのお問い合わせはお受けしておりません。
(3) FortiGate Cloud ログ管理オプション及び FortiGate Cloud Sandbox オプションは、FortiGate 及び FortiWiFi シリーズとの連携機能のみをサポート範囲とします。
(4) FortiGate Cloud Sandbox オプションで提供するサンドボックス機能での誤検知、不審なファイルの調査・解析依頼は、Fortinet 社のサイト上で、お客様から直接実施いただきます。
(5) FortiGate Cloud マルチテナントオプションのお問い合わせは、同機能で管理対象としている機器全てが、弊社保守サービスに契約頂いている FortiGate 及び FortiWiFi シリーズである場合のみお受け致します。
(6) FortiGate Cloud は、予告なく機能の追加や削除、仕様変更、提供中止がなされることがあります。
(7) FortiGate Cloud の利用にあたっては、FortiGate Cloud のサービスコントラクト(利用規約)に同意したものとします。
(8) FortiGate Cloud の利用によってお客様に生じた損害、不利益について、弊社は一切の責任を負いません。

●機器同梱品以外の電源ケーブル利用時の特記事項
(1) 200V 電源環境で機器の利用を希望される場合は、弊社から別途提示する電源ケーブルの仕様を満たすケーブルをお客様で用意いただき、ご利用いただくものとします（200V 電源環境で機器同梱の電源ケーブルは利用できません）。尚、ご利用のモデル、環境によっては、弊社から電源ケーブルの仕様をご提示できない場合があります。
(2) 保守サービスにおけるハードウェア保守では、200V 電源用の電源ケーブルは提供致しません。
(3) 200V 電源用の電源ケーブルを利用されている場合、拡張保守サービスにおける弊社への障害連絡、また、機器交換の依頼を頂く場合は、200V 電源用の電源ケーブルを使用されている旨の申告をいただけるけるものとします。ご申告いただけなかった場合は、機器交換を行えない場合があります。
(4) 200V 電源用の電源ケーブルを利用されている場合、拡張保守サービスにおける機器交換作業では、同電源ケーブルの交換(結線・抜線)作業はお客様で実施いただくものとします。
(5) 機器同梱品以外の電源ケーブル((1)項で弊社から提示した仕様のケーブル含む)の利用に起因した損害については、いかなる理由であっても弊社は一切の責任を受けないものとします。

1.5 個人情報の取扱いについて

保守サービスのご提供にあたり、お客様から頂いた個人情報は、「お問い合わせへの対応、アフターサービスのご提供、保守サービスの維持改善」のみで使用し、他の目的に利用することはありません。弊社のその他の個人情報に関する取り扱いは、「個人情報保護に関して」をご覧ください。

- 個人情報保護に関して: http://www.hitachi-solutions.co.jp/privacy/

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 – 2025. All rights reserved.

2　基本保守サービスの詳細

・初年度より有償で提供いたします。
・基本保守サービスでは、ハードウェア保守(センドバック)(*1)、テクニカルサポート、ソフトウェア保守を提供いたします。
・Fortinet 社の販売終了製品に対する保守サービス終了により、弊社保守サービス内容に変更が生じることがあります。
（*1）ハードウェア保守(センドバック)の提供は、ハードウェア製品に限ります。

●保守サービス内容

ハードウェア保守 (センドバック)	弊社サポート員によりハードウェア障害(故障)と判断された場合、故障品を弊社まで送付いただきます。故障品が弊社に到着後、弊社からメーカへ修理依頼を行います。メーカでの修理完了後に、弊社からお客様先へ修理完了品をお送りします。 ※障害が発生している疑いがある場合は、お客様で障害切り分け実施の上、ハードウェアに起因していることを確認いただいた後、下記「問合せ先」まで連絡をお願いいたします。その際、「別紙 1 Fortinet 製品ハードウェア保守サービス 依頼票」をご記入の上、お送りいただくか、別紙1記載項目と同等の内容をご連絡ください。 ※修理完了品は、お客様が使用されていた機器ではなく代替品(再生品)の場合があります。また代替品の OS バージョンは故障品と異なる場合があります。 ※修理完了品は、設定情報が工場出荷状態となります。 ※修理完了品は、故障品が弊社に到着した日から約 1 ヶ月以内に発送いたします。 ※対応時間は表 1 ハードウェア製品保守サービスメニューに示す通りです。 問合せ先：日立ソリューションズ　カスタマサポートセンタ E-mail　：hs-fgusr@ml3.hitachi-solutions.com 電話　　：050-3786-6422 ※お問い合わせをいただく際には個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。本保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.4 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。 ※本問合せ先は、基本保守サービスをご契約いただいているお客様からの技術的サポートの受付専用です。ご購入前のお問合せや保守サービスの仕様、契約内容のご確認、契約更新に関するお問合せは、機器をご購入、保守をご契約された販売パートナー様、または弊社営業担当者にご連絡ください。 ※弊社サポート員によりハードウェア障害(故障)と判断された場合、故障品は次の「故障品の送付先」に送付してください。送料は、お客様でご負担をお願いいたします。 (修理完了品の返送にかかる送料は弊社が負担いたします) ※本問い合わせ先では、パスワード付き ZIP ファイル添付メール(通称 PPAP)の受信制限を行っております。パスワード付き ZIP ファイルを添付された場合は、メールの受信ができない場合があります。この際、お客様にはメール配送エラー等、弊社でメールが受信できなかった旨のエラー通知も配信されません。 お問い合わせ時、パスワード付き、または暗号化されたファイルの送信が必要な場合は、お客様ご利用のストレージで共有いただくか、ファイル共有が必要な旨のご連絡をお願いいたします。ご連絡いただきましたら、ファイルアップロード用のストレージをご案内いたします。 故障品の送付先：日立ソリューションズ　MMC センター 住所　：〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜 3-22-11 プラスタリア II ビル4階 電話　：045-472-6351 ※お問い合わせをいただく際には個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。本保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.4 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。 ※故障品を送付いただく際、可能な場合は製品に登録されているユーザ ID、パスワードをデフォルトの状態に戻してから送付してください。 **※ハードウェア故障の原因調査および調査報告は行いません。あらかじめご了承願います。**

（次頁へ続く）

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 - 2025. All rights reserved.

(前頁からの続き)

ハードウェア保守 (センドバック) (続き)	■ 以下の作業はお客様の作業とさせていただきます ・障害の切り分け ハードウェア障害の発生が疑われる場合、マニュアル等を参照いただき障害切り分け(障害の発生原因が契約対象の製品であることの確認)をお願いいたします。また、障害対策に必要なログ、コンソールへの出力情報、LED 表示などの適時記録をお願いいたします。 ・設定情報及び各種ログのバックアップと回復 障害に備えて、予め設定情報のバックアップを取得してください。設定情報のバックアップと回復手順はマニュアルを参照ください。 ・故障品のシステムからの切り離しおよび修理完了品のシステムへの復旧 ・機器交換後の動作確認 ・UTM 機能等のパターンファイル、シグネチャの更新 ・管理装置に保存されているファームウェアの再取得 管理装置に保存しているファームウェアは初期化されますので、再取得をお願いいたします。 ・管理装置に保存されている UTM 機能等のデータベース 機器交換後はパターンファイル、シグネチャ、ウェブフィルタ、アンチスパムのデータベースを再取得してください。設定によっては設定時間に更新されます。 尚、取得できるのは最新版のデータベースとなります ・管理装置に保存されているログ、アーカイブ、レポートのバックアップ/リストア ログ、アーカイブ、レポートのバックアップは回復対象ではございません。障害に備えバックアップしてください。 ・機器がインターネット経由で取得するライセンス情報の反映 機器交換後、インターネット経由で取得されるライセンス情報は機器に反映されておりませんので、機器へのライセンス情報の反映をお願いいたします。 ・機器固有の証明書の変更に伴う対応 機器交換に伴い機器固有の証明書が変更されます。機器固有の証明書を SSL 復号化処理等で利用している場合、利用者に発行元のルート CA が変更されて見える場合があります。必要に応じ、ご利用環境の更新をお願いいたします。 ※管理装置とは FortiManager/FortiAnalyzer を指します
テクニカルサポート	弊社サポート員が一般的技術問合せ(製品仕様やマニュアル記載内容等)への回答を行います。お問合せいただく際には、ご契約頂いている Fortinet 製品、またはマルチテナントライセンスのシリアル番号(製造番号)が必要です。 ■テクニカルサポート内容 (1) 製品仕様に関する問合せ対応 製品仕様やマニュアル記載内容についてのご質問に回答します。お問合せは、「別紙2 Fortinet 製品テクニカルサポート依頼票」ご記入の上、お送りいただくか、別紙2記載項目と同等の内容をご連絡ください。弊社から回答を差し上げた時点で完了とさせていただきます。 (2) 問題点解決支援 製品に問題が発生した場合、問題解決の支援を実施します。お問合せは、「別紙2 Fortinet 製品テクニカルサポート依頼票」ご記入の上、お送りいただくか、別紙2記載項目と同等の内容をご連絡ください。弊社から、次のいずれかの時点での回答により完了とさせていただきます。 ● 問題が解決し、問題箇所が特定できたとき ● Fortinet 製品の問題(不具合等)でないことが判明したとき ● 原因追求が困難となり、調査が進展しないと判断したとき ● その他、お客様との合意により完了と認められたとき なお、お問合せの内容により、お客様から解析に必要な情報および当該製品をご提供して頂く場合がありますので、ご協力をお願いいたします。 (3) 技術情報の提供 弊社サポートサイトにて技術情報を提供します。 https://csps.hitachi-solutions.co.jp/fortinet/ サポートサイトから各製品専用ページにログインする際、製品に同梱されている保守サービス用ユーザ ID とパスワードが必要です。

(次頁へ続く)

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 - 2025. All rights reserved.

(前頁からの続き)

テクニカルサポート (続き)	※テクニカルサポートは、Fortinet 社から入手できる情報の範囲内での対応に限らせていただきます。**また、導入支援、コンサルテーション、お客様先での問題調査は含まれません。** ※対応時間は表 1 ハードウェア製品保守サービスメニューに示す通りです。 ※ハードウェア故障の原因調査および調査報告は行いません。あらかじめご了承願います。 ※E-mail で情報をお送り頂く場合、弊社システム制限により 5MB 以上の添付ファイルをお送り頂くことはできません。5MB 以上の添付ファイルをお送り頂く場合は、ファイルを送付する旨ご連絡ください。ファイルをアップロード頂くアップロードサイトをご案内いたします。 ※テクニカルサポートの使用言語は日本語です。但し、Fortinet 社提供の情報をはじめとする弊社作成物でない情報、資料等についてはこの限りではありません。 ※保守サービス対象の製品と他製品との連携に関する問題の場合、保守サービス対象の製品側の問題であることの切り分けはお客様作業となります。 テクニカルサポートのお問い合わせは次の「問合せ先」までご連絡ください。 (1) FortiGate、FortiWiFi、FortiAP、FortiManager、FortiAnalyzer、FortiSwitch、FortiSASE 製品に関する問合せ先 問合せ先：日立ソリューションズ　カスタマサポートセンタ E-mail　：hs-fgusr@ml3.hitachi-solutions.com 電話　　：050-3786-6422 (2) FortiNAC 製品に関する問合せ先 問合せ先：日立ソリューションズ　カスタマサポートセンタ E-mail　：hs-fac-user@ml3.hitachi-solutions.com ※お問い合わせをいただく際には個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。本保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.4 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。 ※本問合せ先は、基本保守サービスをご契約いただいているお客様からのサポート受付専用です。ご購入前、保守サービスの仕様、契約内容のご確認、契約の更新などに関するお問合せにつきましては、製品および保守をご購入された販売パートナー様、または弊社営業担当者にご連絡ください。 ※本問い合わせ先では、パスワード付き ZIP ファイル添付メール（通称 PPAP）の受信制限を行っております。パスワード付き ZIP ファイルを添付された場合は、メールの受信ができない場合があります。この際、お客様にはメール配送エラー等、弊社でメールが受信できなかった旨のエラー通知も配信されません。 お問い合わせ時、パスワード付き、または暗号化されたファイルの送信が必要な場合は、お客様ご利用のストレージで共有いただくか、ファイル共有が必要な旨のご連絡をお願いいたします。ご連絡いただきましたら、ファイルアップロード用のストレージをご案内いたします。
ソフトウェア保守	新しくリリースされたバージョンの OS ファイルをご提供します。 別紙 2 記載項目と同等の内容で、以下までお問い合わせください。 (1) FortiGate、FortiWiFi、FortiAP、FortiManager、FortiAnalyzer、FortiSwitch 製品に関する問合せ先 問合せ先：日立ソリューションズ　カスタマサポートセンタ E-mail　：hs-fgusr@ml3.hitachi-solutions.com 電話　　：050-3786-6422 (2) FortiNAC 製品に関する問合せ先 問合せ先：日立ソリューションズ　カスタマサポートセンタ E-mail　：hs-fac-user@ml3.hitachi-solutions.com

（次頁へ続く）

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 - 2025. All rights reserved.

(前頁からの続き)

ソフトウェア保守 (続き)	※お問い合わせをいただく際には個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。本保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.4 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。 (1) OS の提供方法 お問い合わせ頂くことにより、ダウンロードサイトをご案内します。(FortiNAC 除く) OS の取り扱い状況においては以下サポートサイトからご確認ください。 https://csps.hitachi-solutions.co.jp/fortinet/ サポートサイトから各製品専用ページにログインする際、製品に同梱されている保守サービス用ユーザ ID とパスワードが必要です。 ※弊社では、当該製品で動作する最新バージョンに重点をおいて評価、サポートを実施しております。このため適切なサポートを受けるためにも、適宜 OS のバージョンアップをお願いいたします。また、障害の回避策として OS のバージョンアップをお願いすることがあります。 ※媒体(DVD-ROM 等)でのご提供は行っておりません。 ※対応時間は表 1 ハードウェア製品保守サービスメニューに示す通りです。 ※FortiNAC 製品の OS バージョンアップは、機器が直接 Fortinet 社のサイトへ接続し、OS ファイルをダウンロードする必要があります。そのため、弊社から OS ファイルを提供してのバージョンアップは行えません。 Fortinet 社サイトへアクセス時に必要となる情報は弊社までお問い合わせください。 ■ OS バージョンアップ時の注意事項 ・設定情報のバックアップと回復 OS のバージョンアップを行った場合、設定済みの各種定義情報が引継がれない場合があります。バージョンアップは必ず設定情報のバックアップ取得後に行ってください。設定情報のバックアップと回復手順はマニュアルを参照ください。 ・輸出管理上の注意事項 製品のご利用にあたって、保守サービス契約書および本書記載の約款を再度ご確認ください。 本製品は U.S.Export Administration Act of 1979(その改訂を含む)で規定する Export Administration Regulations に定める輸出規制品に該当します。本製品の輸出はできません。また、輸出に該当するため日本国外への提供もできません。日本国外からのダウンロードも本製品の輸出にあたり、してはならないものとします。

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 - 2025. All rights reserved.

3　アドバンスドセンドバックオプションの詳細

初年度より有償で提供いたします。
アドバンスドセンドバックオプションのご契約は、基本保守サービスのご契約が前提です。
アドバンスドセンドバックオプションをご契約頂くと、故障品を弊社にお送り頂く前に、弊社から代替品をお送りします。

● サービス内容

ハードウェア保守 （先出しセンドバック）	弊社サポート員によりハードウェア障害(故障)と判断された場合、故障品を弊社にお送り頂く前に代替品をお送りします。 ※障害が発生している疑いがある場合は、お客様で障害切り分け実施の上、ハードウェアに起因していることを確認いただいた後、下記「問合せ先」までご連絡をお願いいたします。その際、「別紙1　Fortinet 製品ハードウェア保守サービス 依頼票」をご記入の上、お送りいただくか、別紙 1 記載項目と同等の内容をご連絡ください。 ※代替品は、弊社サポート員によるハードウェア障害(故障)と判断した日の翌営業日から 3 営業日以内に発送いたします。 ※代替品は、未使用品ではなく再生品（修理品）である場合があります。また代替品の OS バージョンは故障品とは異なることがあります。 ※代替品は、設定情報が工場出荷状態となります。 ※ハードウェア故障の原因調査および調査報告は行いません。あらかじめご了承願います。 問合せ先：日立ソリューションズ　カスタマサポートセンタ E-mail　：hs-fgusr@ml3.hitachi-solutions.com 電話　　：050-3786-6422 ※お問い合わせをいただく際には個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。本保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.4 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。 ※本問合せ先は、アドバンスドセンドバックオプションをご契約頂いているお客様からのサポート受付専用です。ご購入前のお問合せや保守サービスの仕様、契約内容のご確認、契約更新に関するお問合せは、機器をご購入、保守をご契約された販売パートナー様、または弊社営業担当者にご連絡ください。 ※対応時間は表 1 ハードウェア製品保守サービスメニューに示す通りです。 ※代替品が到着後、故障品は2週間以内に次の「故障品の送付先」に送付してください。送料は、お客様でご負担をお願いいたします。(代替品の送料は弊社が負担いたします)2週間以内に故障品を返却いただかなかった場合は、機器費用を請求させて頂く場合があります。 ※本問い合わせ先では、パスワード付き ZIP ファイル添付メール（通称 PPAP）の受信制限を行っております。パスワード付き ZIP ファイルを添付された場合は、メールの受信ができない場合があります。この際、お客様にはメール配送エラー等、弊社でメールが受信できなかった旨のエラー通知も配信されません。 お問い合わせ時、パスワード付き、または暗号化されたファイルの送信が必要な場合は、お客様ご利用のストレージで共有いただくか、ファイル共有が必要な旨のご連絡をお願いいたします。ご連絡いただきましたら、ファイルアップロード用のストレージをご案内いたします。 故障品の送付先：日立ソリューションズ　MMC センター 住所　：〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜 3-22-11 プラスタリア II ビル4階 電話　：045-472-6351 ※お問い合わせをいただく際には個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。本保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.4 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。 ※故障品を送付していただく際、可能な場合は製品に登録されているユーザ ID、パスワードをデフォルトの状態に戻してから送付してください。

（次頁へ続く）

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 - 2025. All rights reserved.

(前頁からの続き)

ハードウェア保守 (先出しセンドバック) (続き)	■ 以下の作業はお客様の作業とさせていただきます ・障害の切り分け 本製品に障害が発生した場合、マニュアル等を参照いただき障害切り分け(障害の発生原因が契約対象の製品であることの確認)をお願いいたします。また、障害対策に必要なログ、コンソールへの出力情報、LED 表示などの適時記録をお願いいたします。 ・設定情報および各種ログ等のバックアップと回復 障害に備えて、予め設定情報のバックアップを取得してください。設定情報のバックアップと回復手順はマニュアルを参照ください。 ・故障品のシステムからの切り離しおよび修理完了品のシステムへの復旧 ・機器交換後の動作確認 ・UTM 機能等のパターンファイル、シグネチャの更新 ・管理装置に保存されているファームウェアの再取得 管理装置に保存しているファームウェアは初期化されますので、再取得をお願いいたします。 ・管理装置に保存されている UTM 機能等のデータベース 機器交換後はパターンファイル、シグネチャ、ウェブフィルタ、アンチスパムのデータベースを再取得してください。設定によっては設定時間に更新されます。 尚、取得できるのは最新版のデータベースとなります ・管理装置に保存されているログ、アーカイブ、レポートのバックアップ/リストア ログ、アーカイブ、レポートのバックアップは回復対象ではございません。障害に備えバックアップしてください。 ・機器がインターネット経由で取得するライセンス情報の反映 機器交換後、インターネット経由で取得されるライセンス情報は機器に反映されておりませんので、機器へのライセンス情報の反映をお願いいたします。 ・機器固有の証明書の変更に伴う対応 機器交換に伴い機器固有の証明書が変更されます。機器固有の証明書を SSL 復号化処理等で利用している場合、利用者に発行元のルート CA が変更されて見える場合があります。必要に応じ、ご利用環境の更新をお願いいたします。 ※管理装置とは FortiManager/FortiAnalyzer を指します

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 – 2025. All rights reserved.

4　拡張保守サービスの詳細

初年度より有償で提供いたします。
拡張保守サービスをご契約頂くためには、基本保守サービスのご契約が前提です。
※アドバンスドセンドバックオプションのご契約は不要です。
拡張保守サービスでは、保守員がお客様先（機器設置場所）にお伺いし、オンサイトによるハードウェアの交換を行います。

● サービス内容

ハードウェア保守 （オンサイト保守、 設定情報回復）	本製品にハードウェア障害が発生した場合には、お客様からの連絡により、保守員がお客様先（機器設置先）にお伺いし、故障機と代替品の交換作業を行います。また、機器交換時に OS のインストール及び設定情報の回復作業を行います。 （設定情報のバックアップは、定期的な取得・保存をお願いいたします） ※障害が発生している疑いがある場合は、お客様で障害切り分け実施の上、ハードウェアに起因していることを確認いただいた後、下記「問合せ先」までご連絡をお願いいたします。その際、「別紙 1　Fortinet 製品ハードウェア保守サービス 依頼票」をご記入の上、お送りいただくか、別紙1記載項目と同等の内容をご連絡ください。 ※本サービスはハードウェア障害のみ対応します。製品仕様やマニュアル記載内容、ソフトウェアおよび各種設定に関するテクニカルなお問合せは、基本保守サービスで対応いたします。 ※代替品は、未使用品ではなく再生品（修理品）である場合があります。 ※対応時間は表 1 ハードウェア製品保守サービスメニューに示す通りです。 問合せ先：日立ソリューションズ　カスタマサポートセンタ E-mail　：hs-fgusr@ml3.hitachi-solutions.com 電話　　：050-3786-6422 ※お問い合わせをいただく際には個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。本保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、1.4 に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。 ※保守員の作業は、保守サービスメニューの作業実施時間内で行います。保守員の作業には、次のような作業を含みます。 ・代替品の準備作業（OS 回復、設定情報回復等） ・機器設置場所への移動 ・機器設置場所での機器交換作業 ・機器交換後のお客様確認中の保守員待機 **※サービス提供時間内であっても、ご連絡いただいた時刻や設置場所によっては、即日の対応ができない場合があることをご了承願います。**また、島嶼などサービス拠点からの交通条件によっては、お客様先にお伺いするまでに時間を要する場合があります。 ※月～金曜日 9 時～17 時の保守サービスメニューにつきましては、**サービスの提供時間内にご連絡をいただいた場合でも、当日のサービス提供時間を超過しての対応はできません**。この場合、翌営業日以降に引き続き対応いたしますが、**機器設置場所での作業を 9 時から開始できない場合がある**ことをご了承いただけるものとします。 ※本問い合わせ先では、パスワード付き ZIP ファイル添付メール（通称 PPAP）の受信制限を行っております。パスワード付き ZIP ファイルを添付された場合は、メールの受信ができない場合があります。この際、お客様にはメール配送エラー等、弊社でメールが受信できなかった旨のエラー通知も配信されません。 お問い合わせ時、パスワード付き、または暗号化されたファイルの送信が必要な場合は、お客様ご利用のストレージで共有いただくか、ファイル共有が必要な旨のご連絡をお願いいたします。ご連絡いただきましたら、ファイルアップロード用のストレージをご案内いたします。 ■機器交換作業について お客様状況に応じて機器交換作業を行いますので、ご協力をお願いいたします。 1）障害が発生した場合、本製品を当該システムから切り離し機器交換を行います。 2）製品を停止できない状況の場合は、両社合意の上、システム停止後又は影響の少ない時間帯に機器交換作業を行う場合があります。 3）機器交換を行う上で、機器状態について弊社からお問合せさせていただく場合があります。その際には障害内容についてお知らせください。なお、必要に応じてお客様の記録媒体などを使用させていただくことがありますので、ご協力をお願いいたします。

（次頁へ続く）

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 - 2025. All rights reserved.

(前頁からの続き)

ハードウェア保守 (オンサイト保守、 設定情報回復) (続き)	※ハードウェア故障の原因調査および調査報告は行いません。あらかじめご了承願います。 ※本サービスではお客様指定バージョンの OS 回復および設定情報ファイルからの設定情報回復のみを行います。機器内に保有される、各種ログ等の回復は行いません。 ※お客様から回復する OS 情報および設定情報をご提供いただけなかった場合は、OS 回復および設定回復は行いません。 ※お客様から設定情報をご提供いただいた場合でも、以下場合は、**設定情報回復作業は行いません。** ・設定情報が、弊社指定方法で取得頂けていない場合 （弊社指定手順につきましては、以下、サポートサイトの"オンサイト保守"を参照下さい。本 URL は、製品ご購入時に発行されるアカウントが必要です。） https://csps.hitachi-solutions.co.jp/fortinet/cer/fortigate/service.html ・FIPS 機能を利用されている場合 ・"private-data-encryption"（パスワード設定等に利用する暗号化鍵を個別に指定）設定を利用している場合 ・7.0 系未満の OS を利用されていて、Internet Service Database(ISDB)シグネチャの特定のバージョンに依存した設定が行われている場合 ※設定情報中に表記される内容においても、機器固有の情報を元にして再生成される情報（暗号化したパスワード文字列、機器固有の証明書等）、機器が特別に付与し設定情報中に表示させ、設定情報のリストア時には書き込めない備考、更新日日情報等は代替機では異なる表示になる場合があります。 ※設定情報がバイナリ形式の製品、設定情報にパスワードを掛けた状態でご提供いただいた場合、各製品標準の設定情報の復旧（リストア）方法で復旧した状態での引き渡しとなります。ご提供頂いた設定情報と代替品に復旧した設定情報との差分確認は行えません。 ■ 以下の作業はお客様の作業とさせていただきます ・障害の切り分け ハードウェア障害が疑われる場合、マニュアル等を参照いただき障害切り分け(障害の発生原因が契約対象の製品であることの確認)作業をお願いいたします。また、障害対策に必要なログ、コンソールの出力情報、LED 表示などの適時記録をお願いいたします。 ・設定情報ファイルの提供および設定情報ファイル取得時の OS のバージョンの申告 お客様に指示していただく OS のバージョンは弊社からリリースしているバージョンのみとさせていただきます。 ・設定情報ファイルにパスワードを掛けている場合、パスワードの申告 設定情報の保存時にパスワードを掛けた場合は、パスワードをご申告ください。ご申告いただけない場合、オンサイト保守サービスが提供できません。また、パスワードを掛けた場合は、故障機と代替品の設定情報差分確認ができないため、パスワードを掛けていない状態でのご提供を推奨します。 ・障害機において super admin 権限を所有するユーザ ID/Password の申告 super admin 権限を所有するユーザ ID/Password を提供いただけない場合、設定回復後の設定情報差分確認と保守機の電源を安全に落とすことができないため、オンサイト保守サービスが提供できません。 ・UTM 機能等のパターンファイル、シグネチャ、他、動的に取得するデータベース等の更新 機器交換後はパターンファイル・シグネチャが最新ではありません。設定によっては設定時間に更新されますが、設定時間までは最新ではありませんので、交換後、パターンファイルの更新を実行してください。尚、取得できるのは最新版のパターンファイル、シグネチャとなります。 ・管理装置に保存されているファームウェアの再取得 管理装置に保存しているファームウェアは初期化されますので、再取得をお願いいたします。 ・管理装置に保存されている UTM 機能等のデータベース 機器交換後はパターンファイル、シグネチャ、ウェブフィルタ、アンチスパムのデータベースを再取得してください。設定によっては設定時間に更新されます。 尚、取得可能なデータベースは最新版のみです。 ・障害機器及び管理装置に保存されている各種ログ、アーカイブ、レポートのバックアップ/リストア ログ、アーカイブ、レポートのバックアップは回復対象ではございません。障害に備えバックアップしてください。

（次頁へ続く）

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 - 2025. All rights reserved.

(前頁からの続き)

ハードウェア保守 (オンサイト保守、 設定情報回復) (続き)	・機器がインターネット経由で取得するライセンス情報の反映 機器交換後、インターネット経由で取得されるライセンス情報は機器に反映されておりませんので、機器へのライセンス情報の反映をお願いいたします。 ・機器固有の証明書の変更に伴う対応 機器交換に伴い機器固有の証明書が変更されます。機器固有の証明書を SSL 復号化処理等で利用している場合、利用者に発行元のルート CA が変更されて見える場合があります。必要に応じ、ご利用環境の更新をお願いいたします。 ・管理装置、FortiGate Cloud、クラウドサービスおよびその他連携機器との再連携 機器交換後は管理装置および FortiGate Cloud との接続がオフラインになっている場合があります。再接続と同期確認を行ってください。 また、クラウドサービスやその他各種機器との再連携設定が必要な場合は、必要に応じてお客様にて実施してください。 ・クラスタ構成の管理装置交換時におけるクラスタ構成の再設定 管理装置のクラスタでは、クラスタを構成する対向装置のシリアル番号を装置に登録、管理しています。クラスタ構成で利用している管理装置を交換した場合、クラスタを構成する交換対象でない装置のクラスタ設定項に、代替機のシリアル番号を再設定してください。 ・機器交換後の、HA 状態の切り戻し作業 設定によって機器交換後自動的に HA 状態が切り戻らない場合があります。切り戻しを実施する必要がある場合は、お客様にて実施してください。 ・ネットワーク構成情報の提供(ハードウェア構成、ネットワークアドレス等) ・故障品のシステムからの切り離しおよび修理完了品のシステムへの復旧 ・機器交換後の動作確認 ・機器の電源投入及び電源切断 ・機器の塵埃除去作業、清掃作業 ・配線設備の取外しと再設置 機器に接続されているネットワークケーブル等配線設備は、お客様責任で取外し再設置をお願いいたします。 ※非常時の連絡先として、お客様所属、お名前、連絡先(電話番号)を保守員にお伝えください。 ※高所(作業者の足場の高さが落差 2m 以上)での機器交換作業は、お客様責任で機器の取外しと設置をお願いいたします。また、作業者の足場の高さが落差 2m 未満の場合におきましても、脚立が必要な場合はお客様で準備をお願いいたします。 **※作業に必要な機材は、保守員が準備します。サービス実施の際、以下についてはお客様のご負担とさせていただきます。** ・保守作業員の作業エリアの確保と提供 ・本サービスに必要な用役費、その他電話代、電力料金等の負担 ※管理装置とは FortiManager/FortiAnalyzer を指します

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 – 2025. All rights reserved.

別紙1　Fortinet 製品ハードウェア保守サービス 依頼票

1. お客様情報

依頼日	年　　月　　日
機器送付先	〒 □□□ - □□□□ 住所 会社名 部署名 氏名　　様 TEL: ※弊社からの機器発送タイミングは、ご契約の保守サービスにより異なります。 ※お届け日の指定はできません。月～金曜日(「国民の祝日に関する法律」に定める休日、年末年始(12/31～1/3)および弊社規定の休日を除く)に着荷するようお送りいたします。
ご担当者連絡先	E-mail 氏名　　様 TEL: ※弊社より確認のご連絡をさせていただく場合がありますので、機器送付先とご担当者様の連絡先が異なる場合は、氏名欄に会社名もご記入ください。

2. 対象機種

機種名	シリアル番号	OS Version	障害発生日時

機器1台につき、本依頼票1枚を作成してください。
OS Version 情報は、5.4.4 等のドット区切りの数字表記、または “get system status” コマンドで表示される Version 情報を記載ください。

3. 障害現象

障害現象 (具体的かつ詳細に記述してください)	
発生条件 エラー情報	該当する項目に○印をつけてください。 1. 発生頻度 イ. ソリッド (a. 電源 OFF,ON しても同一現象が発生する b. その他回復操作しても同一現象が発生する) ロ. インターミッテント (a.1回のみ発生 b.発生頻度(例1回/15 分)＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿) 2. 発生タイミング イ. 電源投入直後(a. 即時 b. 1Hr 未満) ロ. その他 ＿＿＿＿＿＿ 3. エラー情報 イ. 有 ロ. 無 有ならば資料添付又は記入 (エラーメッセージ、エラーコード) ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

4. 特記事項

【個人情報の取扱いについて】　　セキュリティサポート部　部長

お問い合わせをいただく際には個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。本保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、保守サービス仕様書 1.4に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

本内容にご同意いただける場合は、以下の「同意する」にチェックを入れていただき、弊社カスタマサポート宛にメールにてご連絡願います。(同意いただけない場合は、サービスのご提供が出来ませんのでご了承願います)

□ 同意する

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 – 2025. All rights reserved.

別紙2　Fortinet 製品テクニカルサポート 依頼票

1. お客様情報

お客様名	
会社名/部署名	
ご担当者名	

2. 対象機種、製品・FortiGate Cloud サービス

機種名	シリアル番号	OS Version	障害発生日時

機器の OS Version 情報は、5.4.4 等のドット区切りの数字表記、または “get system status” コマンドで表示される Version 情報を記載ください。対象が FortiGate Cloud マルチテナントオプション及びクラウドサービスの場合は、OS Version 情報の記載は不要です。

3. 問い合せ内容

内容 (具体的かつ詳細に記述してください)	
発生条件 エラー情報	(障害が発生した環境、障害発生時の操作内容などをご記入ください)

4. 特記事項

【個人情報の取扱いについて】　　セキュリティサポート部　部長

お問い合わせをいただく際には個人情報の取り扱いにご同意のうえ、お問い合わせをお願いします。本保守サービスでの個人情報の取り扱いについては、保守サービス仕様書 1.4に記載の【個人情報の取り扱いについて】を参照ください。

本内容にご同意いただける場合は、以下の「同意する」にチェックを入れていただき、弊社カスタマサポート宛にメールにてご連絡願います。(同意いただけない場合は、サービスのご提供が出来ませんのでご了承願います)

□ 同意する

© Hitachi Solutions, Ltd. 2014 – 2025. All rights reserved.