SoftBank C&S

Fortinet製品サポートメニューのご案内

サポート体制

政令指定都市を中心に4時間駆付目標を設定

上記以外のエリアでも一部地域、離島（沖縄本島を除く）を除いて、当日駆付を目標としオンサイトサービスの提供が可能です。
※駆付目標の設定地域の詳細は、弊社営業担当までお問合せください。

保守サービス

ご使用中のネットワーク機器やネットワークセキュリティ機器に不具合が発生した場合に、障害の切り分け支援を行い、
機器故障時には交換機器を提供し、お客様のビジネスダウンタイムを最小化いたします。
お客様のご利用環境に合わせられるよう、各種保守サービスをご用意しております。

種別	基本保守サービス	オンサイト保守サービス	
		Standard	Platinum
体制	月～金 9:00～17:00 ※祝祭日および弊社年末年始休暇を除く	月～金 9:00～17:00 ※祝祭日および年末年始を除く	24時間365日
内容	・電話・メールによるQ&A技術サポート ・FortiOS™のバージョンアップ、パッチの御提供。 ・障害時のハードウエア先出し発送機器交換。 ※午前中に障害確定した場合は、当日発送。 午後に障害確定した場合は、 翌営業日発送となります。 ※故障機器は、代替機器到着後５営業日以内に弊社指定場所までご返送ください	・機器に故障が発生した際、 保守作業員が故障機器の設置場所を訪問し、代替機器との交換作業を行います。 ・お客様からソフトウェアのバージョン情報をご提示いただき、当該バージョンのソフトウェアをインストールします。 ・お客様が設定ファイルを管理・保管しており、 現地作業前にご提供いただけた場合のみ設定情報の復旧を行います。	

作業員サービスステーション(SS)　全国約１１０拠点

北海道
札幌　札幌市東区
室蘭　北海道室蘭市
苫小牧　北海道苫小牧市
函館　北海道函館市
旭川　北海道旭川市
北見　北海道北見市
紋別　北海道紋別市
滝川　北海道滝川市
留萌　北海道留萌市
釧路　北海道釧路市
帯広　北海道帯広市

中部
金沢　石川県金沢市
七尾　石川県七尾市
福井　福井県福井市
富山　富山県富山市
高岡　富山県高岡市
新潟　新潟県新潟市
長岡　新潟県長岡市
上越　新潟県上越市
名古屋　名古屋市中区
岡崎　愛知県岡崎市
静岡　静岡県静岡市
沼津　静岡県沼津市
浜松　静岡県浜松市
岐阜　岐阜県岐阜市
三重　三重県津市
四日市　三重県四日市市
長野　長野県長野市
松本　長野県松本市
飯田　長野県飯田市

東北
仙台　仙台市宮城野区
古川　宮城県古川市
青森　青森県青森市
八戸　青森県八戸市
岩手　岩手県盛岡市
釜石　岩手県釜石市
北上　岩手県北上市
水沢　岩手県水沢市
秋田　秋田県秋田市
大館　秋田県大館市
本荘　秋田県本荘市
横手　秋田県横手市
山形　山形県山形市
酒田　山形県酒田市
郡山　福島県郡山市
福島　福島県福島市
いわき　福島県いわき市
会津若松　福島県会津若松市

中四国
広島　広島市中区
福山　広島県福山市
岡山　岡山県岡山市
米子　鳥取県米子市
鳥取　鳥取県鳥取市
小郡　山口県吉敷郡小郡町
松山　愛媛県松山市
高松　香川県高松市
徳島　徳島県徳島市
高知　高知県高知市

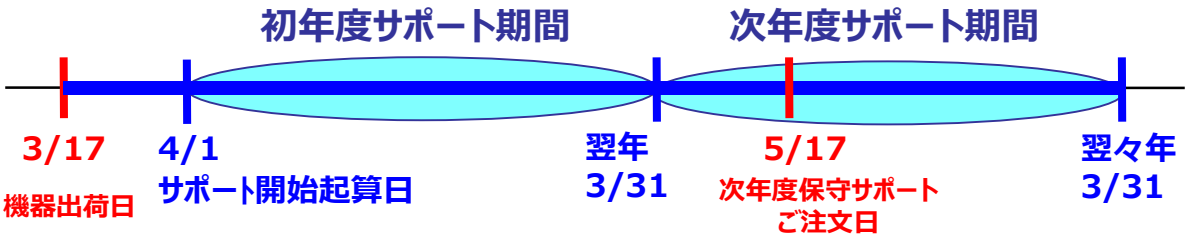
関西
大阪　大阪市淀川区
大阪南　大阪市中央区
大阪南（堺）　大阪府堺市
高槻　大阪府高槻市
泉佐野　大阪府泉佐野市
神戸　神戸市中央区
姫路　兵庫県姫路市
京都　京都市下京区
京田辺　京都府京田辺市
大津　滋賀県大津市
彦根　滋賀県彦根市
奈良　奈良県奈良市
奈良南　奈良県橿原市
和歌山　和歌山県和歌山市
田辺　和歌山県田辺市

九州
福岡　福岡市博多区
北九州　北九州市小倉北区
佐賀　佐賀県佐賀市
長崎　長崎県長崎市
大分　大分県大分市
熊本　熊本県熊本市
宮崎　宮崎県宮崎市
鹿児島　鹿児島県鹿児島市
下関　山口県下関市
沖縄　沖縄県那覇市

関東
新宿　東京都新宿区
新橋　東京都港区
東京　東京都千代田区
池袋　東京都北区
立川　東京都立川市
横浜　横浜市西区
川崎　川崎市幸区
南町田　東京都町田市
相模　神奈川県厚木市
小田原　神奈川県小田原市
伊東　静岡県伊東市
甲府　山梨県甲府市
群馬　群馬県高崎市
太田　群馬県太田市
宇都宮　栃木県宇都宮市
埼玉　埼玉県さいたま市
熊谷　埼玉県熊谷市
所沢　埼玉県所沢市
越谷　埼玉県越谷市
千葉　千葉市中央区
柏　千葉県柏市
船橋　千葉県船橋市
茨城　茨城県土浦市
水戸　茨城県水戸市
下館　茨城県下館市

保守サポートメニュ提供期間

初年度　　：　機器出荷日の翌月1日から１年間がサポート対象期間となります。
次年度以降　：　前年度契約終了日から1年間がサポート対象期間となります。
※契約終了日を過ぎ購入する場合は遡りで金額が計算されます。
ただし、機器の販売終了後の製品に関しましては、契約終了日を過ぎ購入することは出来ません。

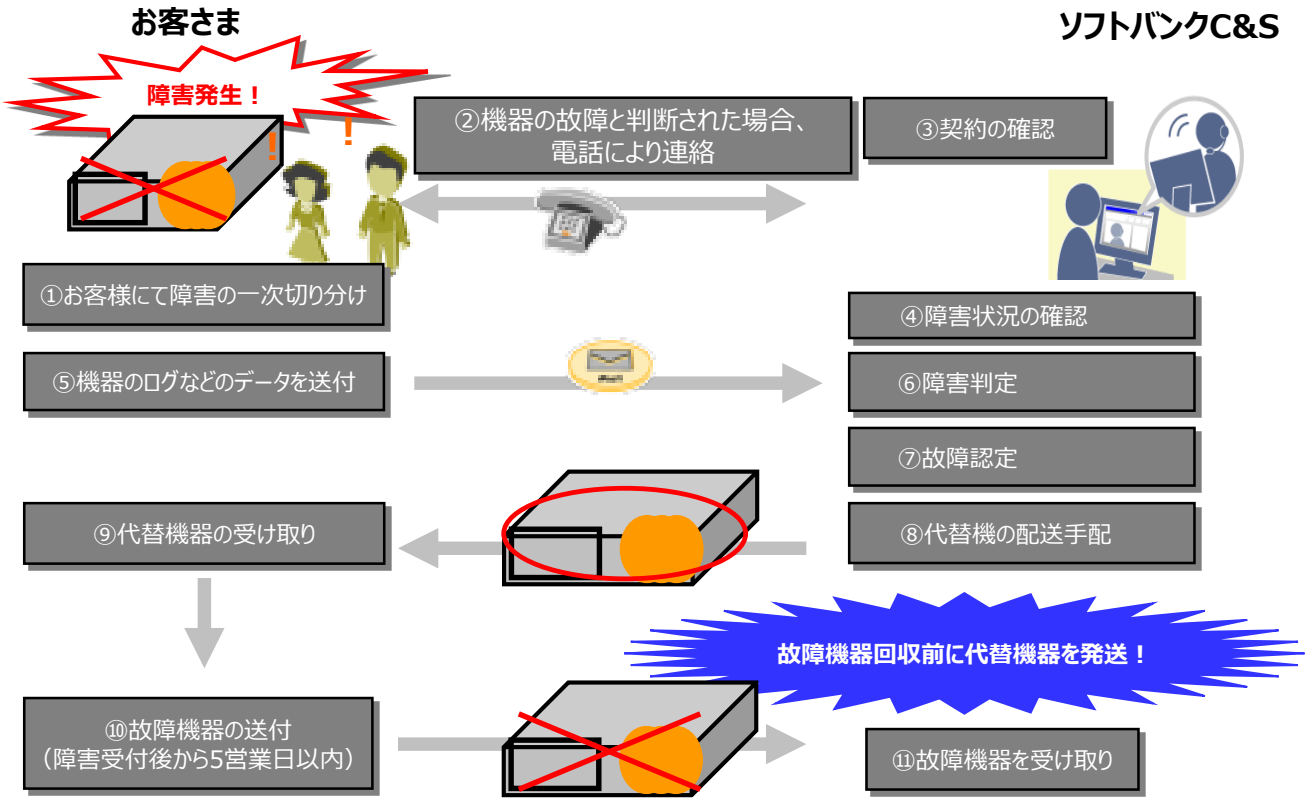


例）3/17に機器を出荷した場合、4/1から翌年3月末までが初年度サポート対象期間となります。
　翌年5/17に次年度保守サポート契約を購入した場合、次年度保守開始起算日は4/1に遡りとなります。
※機器出荷日とは、SBC&S倉庫出荷日になります。

保守サポート更新時の注意事項

・保守サポート提供期間が終了したOSバージョンの製品は、弊社保守サポートの契約を更新していただくことができません。後継機種へリプレイスされるか保守サポート提供期間中のOSへバージョンアップされることをお奨めいたします。
・販売終了の製品で、保守サポート契約の更新期限を過ぎてしまった場合は、弊社保守サポートの契約を更新していただくことができません。後継機種へのリプレイスをお奨めいたします。

基本保守　ハードウェア故障発生時の代替機器提供の流れ



オンサイト保守サービス　提供の流れ

お客さま　　**ソフトバンクC&S**

障害発生！

①お客様にて障害の一次切り分け

②機器の故障と判断された場合、電話により連絡

③契約の確認

④障害状況の確認

⑤機器のログなどのデータを送付

⑥障害判定

⑦故障認定

⑧作業員の手配

⑨指定作業日時または当日作業時間の調整

⑩機器のキッティング、送付

⑪機器の到着に合わせて作業員が駆けつけ

⑫オンサイト保守
・良品との交換作業
・設定情報の復旧
・機器単体での動作確認

⑬作業員が故障機器を回収

<注意事項>
設定情報の復旧に関しては、お客様が設定ファイルを管理・保管しており、現地作業前にご提供頂けた場合のみ行います。

保守契約ユーザ向け、サポートサイト

主な掲載内容
・Topics/News
　-サポート情報
　-OSリリース情報
　-脆弱性情報
・各種OS＆リリースノート
・SBC&S作成日本語マニュアル
・メーカマニュアル
・FAQ
・保守、構築情報
・ハードウェア/OSサポート期限