

【 TJ Care 】
Check Point UTM (Quantum Spark)

サービス仕様書

第1.0版
株式会社宝情報

本書について

本サービス仕様書（以下「本仕様書」といいます）は、株式会社宝情報（以下「当社」といいます）が提供する「Check Point UTM TJ Care サポートサービス」（以下「本サービス」といいます）のうち、「Check Point UTM」と対象に提供するサービスの内容を定めるものです。

本仕様書に記載が無いものは、「一般規約 宝情報サービス契約約款」および「TJサポート サービス仕様書」に準じます。なお、本仕様書は当社が必要と判断した場合、変更することがありますので、予めご了承ください。

1. 用語の定義

本仕様書で使用する用語を以下に定めます。

用語・略語	説明
宝情報	株式会社宝情報及び同社の指定する会社
販売パートナー	宝情報の販売する製品を再販するため、宝情報と直接契約している一次店
販売店	宝情報の販売する製品を販売パートナーから仕入れて再販する二次店や三次店、及び以降の数次の販売店
エンドユーザー	本サービスを利用する法人もしくは個人事業主またはその管理者
Check Point社	Check Point Quantum Spark アプライアンス(UTM)の提供元
Infinity Portal	本サービス及び本サービスの管理を行うために利用されるCheck Point社が提供するクラウドサービス
Quantum Spark	本サービスが適用されるCheck Point社のUTM製品のブランド名
Spark Management Portal(SMP)	Check Point社が提供するInfinity Portal上のQuantum Spark管理用クラウドサービス
TJ Care サポートセンター / サポートセンター	宝情報が運営する取り扱い製品に関するテクニカルサポートを提供する機関
申込書	本サービスを利用する際に提出いただくサービス申込書
サポートサービス証書	本サービスの契約を保証するサポートサービス証書

2. 本サービスについて

2.1. サービス概要

- (1) 本サービスはCheck Point社が提供するQuantum Spark製品、及びSpark Management Portal (SMP)のクラウドサービス上で利用可能な機能を提供するものです。
- (2) 宝情報は、Quantum Spark ハードウェア及び有効なライセンスをCheck Point社から取得し、利用者に提供いたします。
- (3) 各機能の仕様は、Check Point社が定める内容に準じます。
- (4) 本サービスには、宝情報が運営するサポートセンターによる、お問い合わせ対応やその他のサポートの提供が含まれます。
- (5) 本仕様書では、本サービスの基本的な内容を定め、対象製品ごとに異なる部分やその他詳細に関しては別途個別の仕様書（以下、「個別仕様書」という）で定めるものといたします。
- (6) 本サービスの提供にあたって使用される言語は日本語のみといたします。
- (7) 本仕様書にて定めのない事項については、別途協議の上、解決するものといたします。
- (8) 本サービスは、日本国内の販売パートナー、販売店、エンドユーザーに提供いたします。
- (9) 本サービス仕様書に記載する条項は、日本国法に準拠するものといたします。

2.2. サービス利用者

2.2.1. 販売パートナー

宝情報は、本サービスを販売パートナーに対し提供します。販売店やエンドユーザーに対して本サービスを提供する場合、その内容は対象製品ごとの個別仕様書または個別契約により定めるものといたします。

2.2.2. その他のサービス利用者

宝情報は、本サービスを販売パートナー以外にも提供する場合には、別途個別仕様書に定めるものといたします。

2.3. 価格

本サービスはオープン価格です。別途、価格表や見積書等により販売パートナーへ提示いたします。

2.4. サービスレベル

- (1) 本サービスはご依頼のお問い合わせに関する対応をベストエフォートで実施いたします。
- (2) ご依頼に関する対応を実行するために製品標準機能以外のツールを別途用いる必要がある作業等、対応を実施するために想定以上の時間を要することが見込まれる依頼内容については、別途、当社と販売パートナー/販売店/エンドユーザー間で協議の上、必要に応じ個別契約により実施するものといたします。
- (3) 本サービスが提供する脅威対策機能は、あらゆる脅威に対し効果を有するものではなく、セキュリティインシデントの発生を完全に防ぐものではございません。
- (4) 本サービスは製品の正常性や稼働率を保証するものではございません。

3. 本サービスの対象

3.1. 対象製品

3.1.1. 対象機器

本サービスは、Check Point社が提供しておられる情報が販売した、Quantum Sparkブランドの製品、及び別途定める製品を対象といたします。但し、Check Point社によるサポートが終了している場合は本サービスの対象となりません。

3.1.2. Quantum Spark製品のセキュリティ機能

本サービスは、以下に挙げるQuantum Sparkのライセンスにより利用可能となる機能を対象といたします。

- (1) NGFW
- (2) NGTP
- (3) NGTX

3.1.3. Spark Management Portal (SMP) の機能

本サービスは、Spark Management PortalとQuantum Spark製品を接続した時に利用が可能となる機能の内、以下に挙げるものを対象といたします。

- (1) フームウェアアップデート
- (2) セキュリティレポート送信

3.2. 別途定める製品

以下に挙げる製品を本サービスの対象機器として定めます。

- (1) Check Point 700シリーズ
- (2) Check Point 900シリーズ

3.3. 例外

以下のいずれかに該当するような場合には、本サービスの一部または全部のご提供ができない場合があります。

- (1) 有効なライセンスが適用されていない機器
- (2) 日本国外に設置されている機器
- (3) インターネットを通じて当社からご利用機器へのリモート接続が不可能な機器

4. サービス内容

4.1. テクニカルサポート

本サービスでは、製品利用に関する以下のテクニカルサポートを提供いたします。

種類	内容
お問い合わせ対応	<p>製品の操作方法のご案内や仕様に関するお問い合わせに回答いたします。</p> <p>以下に挙げる例はサポート対応範囲外の問い合わせ内容ですが、サポート対応範囲外となるのはこれに限定されません。</p> <p><対応範囲外のお問い合わせ内容例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・Quantum Spark製品 / SMP 以外の製品、及びサービスに関する動作や仕様に関する内容 ・Quantum Spark製品が出力したログに記載されている内容以外に関する各種調査やフォレンジック調査にあたる内容 ・セキュリティインシデントの発生に伴う各種調査やフォレンジック調査に関する内容 ・本サービスやメーカーが公表している製品仕様に定められていない利用方法に起因する事象に関する内容 ・その他、総合的な判断の結果当社がサポート不可と判断した内容
製品登録作業	<p>サービス申込者が本サービスの提供を受けるにあたって必要な登録作業を、リモートにて実施します。</p> <p>販売パートナーまたは販売店のみが本作業を依頼できるものといたします。</p>
作業代行	<p>本サービスを利用中の製品に対し、サポートセンターからリモートで製品の設定の確認や設定変更作業を代行いたします。</p> <p><代行可能な作業例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・製品の設定値やログの確認作業 ・アクセスポリシー/脅威対策ポリシー等の各種ルールの変更作業 ・製品仕様内に限定された機器の設定変更作業 ・セキュリティレポートの再送作業 ・フームウェアアップデート作業 ・機器の再起動
各種ドキュメント類の提供・整備	設定手順書やマニュアル、その他本サービスの利用に必要とされるドキュメントを隨時作成・整備し、販売パートナーへ提供いたします。

4.2. ハードウェア保守

本サービスでは、以下のハードウェア保守サポートを提供いたします。但し、一部のサービス範囲はオプションサービスとして提供される場合があり、これは対象製品ごとの個別仕様書で定めるものといたします。

種類	内容	
製品の故障診断	お問い合わせ担当者からの症状のご申告、リモートでの機器確認、サポートセンターでの機器預かりのいずれかにより、ご利用機器の故障の有無を診断いたします。	
センドバック保守	<p>(1) 当社による製品の故障診断によりご利用機器が故障と判断された場合、ご利用機器を故障機器として扱い、ご利用機器の返却を待たず同製品の交換品をご指定の住所に当社から送付いたします。本サービスでは、これを先出しセンドバックと呼びます。</p> <p>(2) 利用者による交換品の設置が当社から確認出来た後日、故障機器のライセンスや保守・サポート契約を、送付した交換品に移行し、継続して交換品をご利用いただきます。</p> <p>(3) 交換品への入れ替えが完了した後、販売パートナー/販売店/エンドユーザーから、故障機器を当社指定の住所に5営業日以内に返送いただく必要があります。指定された期日以内に故障機器を返却いただけなかった場合、宝情報は交換品の代金を販売パートナー/販売店/エンドユーザーに請求することができます。</p> <p>(4) 製品の配送に関わる送料は発送者の負担といたします。</p>	
オンサイト保守	平日	<p>(1) 当社による製品の故障診断により、ご利用機器が故障と判断された場合、平日日中9:00～17:00の時間内で、当社または当社指定協力会社がサービス申込書で指定された製品ご利用先（設置場所）に交換品を持参し製品の交換対応を実施します。</p> <p>(2) オンサイト保守にあたって予め保存されている設定データがある場合は、設定データを交換品に復元します。</p> <p>(3) 本サービスで実施される設定データの復元は、設定情報の完全性を保証するものではありません。製品の特性や故障状況により、故障機器で直前まで利用されていた設定・環境が交換品に完全に復元出来ないことがあります。</p> <p>(4) 交換完了後に故障機器を引き取ります。</p> <p>(5) 当社により製品故障と診断されてから保守員及び交換品の手配ができた後、現地訪問を行うまでの目標目安時間は4時間といたします。但し、ご利用地域によってはこの限りではありません。</p> <p>(6) ご利用地域によりオンサイト保守サービスはご利用いただけないことがあります。</p>
	24時間365日	上記の対応時間を24時間365日に拡張いたします。

4.3. サービスの受付方法と受付時間

サポートセンターは下記の受付方法・受付時間でサービス利用者からのお問い合わせに対応します。

受付方法	サービス利用者	受付時間	備考
電話	販売パートナー / 販売店	平日日中9:00-19:00 ※土日祝、及び当社指定休日を除く	
	エンドユーザー	平日日中9:00-17:00 ※土日祝、及び当社指定休日を除く	※別途お申込みが必要です
メール	販売パートナー / 販売店 / エンドユーザー	終日受付（対応時間は上記に準じます）	※エンドユーザーからのお問い合わせは、別途お申込みが必要です

4.4. お問い合わせ窓口

4.4.1. 連絡先情報の告知

お問い合わせ窓口の連絡先情報はサポートサービス証書にてご案内いたします。

4.4.2. お問い合わせ時の注意事項

- (1) お問い合わせの際は、サポートサービス証書に記載された情報をご用意ください。
- (2) ご申告された以下の情報が、当社で保有する情報と合致した場合に、問い合わせされた方を当該機器の正当なお問い合わせ担当者と判断し問い合わせを受付いたします。
 - ・ユーザー情報
 - ・サービスID
 - ・MACアドレス または 製品のシリアル番号

4.5. 受付時間の一時的な変更

宝情報は、業務上必要である場合、4.3. サービスの受付方法と受付時間 に定めるサポートセンター受付時間を一時的に変更できるものいたします。

4.6. 利用申込

本サービスの利用者は対象製品の購入と同時に、または本サービスの利用開始までに宝情報に対し所定のサービス申込書により本サービスを申し込むものといたします。宝情報は、申込書の受領後に申込書の内容を確認し、申込を受け付けられない場合には遅滞なく販売パートナーへ通知を行います。宝情報が申込書を受領後、2営業日以内に申込を受け付けない旨を通知しない場合、申込を受け付けたものといたします。

4.7. 納品

宝情報は、本サービスの利用登録が完了した後、原則14営業日以内に以下の内容・方法により本サービスの納品を完了するものといたします。

納品内容	納品方法
サポートサービス証書	サービス申込書に記載されたメールアドレスに、PDFデータで送付いたします。

4.8. 最低利用期間

本サービスの最低利用期間は以下のとおりです。

種類	期間	備考
新規契約	1年	
更新	1年	契約の自動更新はありません。

4.9. サービスの開始

本サービスの提供開始は、4.1. テクニカルサポートに定める製品登録作業が完了し、当社が製品登録作業の依頼者に製品登録作業の完了を通知した時点からといたします。

販売パートナーまたは販売店は、サービス申込書で指定された製品ご利用先（設置場所）に対象製品を設置した後、可能な限り遅滞なく、当社の定める窓口・受付方法で製品登録作業を依頼するものといたします。

窓口名称	宝情報 Check Point 機器設置受付窓口	
受付時間	平日日中帯 9:00-19:00 ※土日祝、及び当社指定休日を除く	
受付方法	電話	050-5535-3700
	Webフォーム	https://takarajoho.com/contact/cp-touroku/ ※受付時間外に受領した依頼は翌営業日対応

4.10. サービスの終了

本サービスは、サポートサービス証書に記載されたサービス終了日を以て終了といたします。

4.11. 更新

新規契約及び既存契約利用途中で追加された契約のいずれも、最低利用期間の経過以降は1年単位で繰り返し更新が可能です。但し、Check Point社によるサービス終了案内が告知された場合、更新期間を限定する場合があります。

4.12. 宝情報によるアクセス

宝情報は、サポートサービス提供の上で必要と判断した場合に、販売パートナー、販売店、及びエンドユーザーからの依頼の有無に関わらず、宝情報がアクセス権を持つ製品、管理画面、その他のリソースへのアクセスを実施する場合があります。

5. 本サービスの責任

- (1) 宝情報のご案内に基づく作業は、お問い合わせ担当者の責任において実施するものといたします。
- (2) 対象製品の不具合に起因するいかなる損害についても当社は一切責任を負わないものといたします。
- (3) 宝情報の責に帰すべき事由による損害が発生した場合、その賠償額は本サービスの年額相当額を上限とします。
- (4) サービス利用者は、天災、火災、騒乱、その他の不可抗力によりサポートを提供できない場合があることを承諾するものといたします。

6. サービス利用者の協力

宝情報が本サービスを提供するために必要な範囲で依頼する以下内容について、サービス利用者は協力して対応するものといたします。

- (1) 対象製品の利用の中止。
- (2) 不具合または不良箇所の探求作業に際し、不具合の内容、発生時の環境状況、不具合是正の元となるデータの提供。
- (3) オンサイトの作業が発生する場合、宝情報の作業員に対する作業スペース、消耗品、機器に連結された装置、通信装置などの無償での提供、及び、サポートに必要な電力、通信、光熱、消耗品などの負担。
- (4) その他、宝情報がお問い合わせ担当者に求めるサポート実施上における要請事項。

7. 再委託

宝情報は本仕様書に基づくサービスを、当社の指定する第三者へ委託できるものといたします。但し、その場合においても宝情報は本仕様書で課せられた責を免れるものではありません。

改訂履歴