【 TJ Care 】
Check Point Harmony Endpoint T-SOC サービス

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 Harmony Endpoint T-SOC サービス」（以下「本サービス」といいます）のサービス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」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
T-SOC	本サービスの名称「Takara Joho SOC サービス」
Harmony Endpoint	本サービスの対象となるセキュリティサービスの総称及びクライアントソフトウェアの名称
Check Point社	Harmony Endpoint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Web上の管理ツール
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
チェックポイントサポートセンター	宝情報が運営するT-SOCサービスの総合窓口

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Harmony Endpointから転送したログをInfinity Portalで収集し、検知したアラートを予め決められた閾値に基づいて、対象端末をネットワークから自動隔離し、オペレーターにより遠隔スキャンなど、お客様の環境で発生したインシデントに対応します。

Harmony Endpointの各機能仕様は、Check Point社が定める内容に準じます。

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。

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「宝情報サービス契約約款」及び、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。

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。

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。

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。

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。

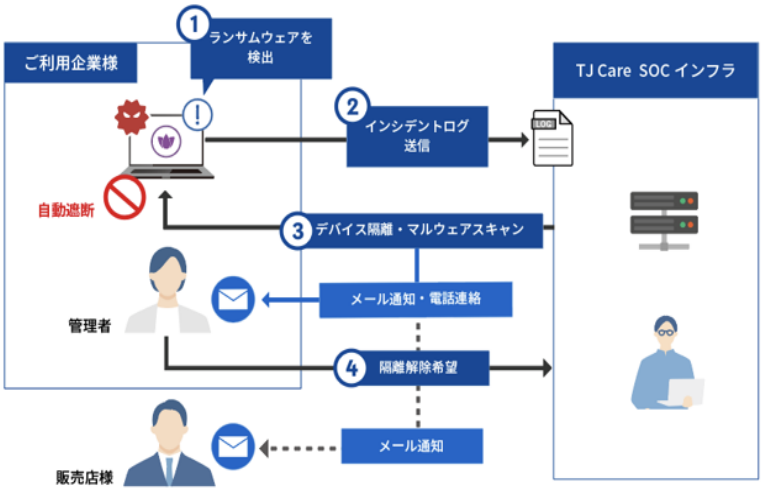
2.2.2. その他のサービス利用者

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. サービスイメージ



【ランサムウェアの検知～隔離】
① EDR がデバイス上でランサムウェアイベントを検出
② インシデントログ送信。SOC チームよりお客様にインシデント発生状況に関するご連絡をします。
③ EDR デバイス上で封じ込めを実施。拡散を防止するためにデバイスをネットワークから隔離します。
この時、管理者へ隔離イベントをメールにて通知します。（エンドユーザー様だけでなく、販売店様へも送信可能）
④ デバイスのマルウェアスキャンを実施。安全を確認できた場合に限り、デバイスの隔離解除が可能となります。

2.4. サービスレベル

(1) 本サービスの動作については一定の条件があります。また動作、提供時間についてはベストエフォートとなりお客様のご利用環境によっても差異が発生いたします

(2) 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。

(3) 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

本サービスの提供にあたり必要な条件は以下の通りです。

(1) 本サービスの申込が正常に完了している
(2) Harmony Endpointの有効なライセンスが適用されている。
(3) Harmony EndpointをインストールしているPCがクラウド上にあるInfinity Portalと通信ができる。
(4) アラート通知メールを正常に受信できる。
(5) その他、宝情報が提供する利用条件を遵守する。

以下については本サービスの対象外とします

(1) 宝情報以外から購入したHarmony Endpointに対するサービス提供
(2) Harmony Endpoint以外によって検出された脅威に関する対応依頼、問合せ
(3) インシデント発生から2週間以上経過したものに対する対応
(4) サービス提供時間外での対応
(5) ランサムウェア等の脅威により消失や暗号化されたデータの復旧
(6) 他のセキュリティ製品やお客様環境に起因する動作不良の調査、対応、問合せ
(7) その他、本サービスに記載の無いもの、及び条件を満たさないもの

4. サービス内容

4.1. T-SOCは以下のサービスメニューを提供いたします

種類	内容
端末NW隔離	予め設定された閾値に基づき、該当端末をネットワークから切り離す（隔離）指示を送信します。
アラート通知	隔離が実施された場合に、対象端末情報、脅威内容などを管理者様へ通知します。
対応レポート作成	隔離が実施された場合の対象端末、脅威内容、及びCheck Pointサポートでの作業内容などを記載したレポートを作成し、管理者様へ通知します。
端末スキャン	エンドユーザー様の要望に応じて、脅威が発見された端末に対しサポートセンターよりスキャンを実行いたします。
隔離解除	スキャンの結果、エンドユーザー様の要望に応じて、脅威が発見された端末の隔離解除を実施します。
レポート提供	端末隔離時、Infinity Portalから提供されるレポートを提供します

4.2. 有償対応

お客様が予め購入したチケットを使用することで以下のサービスをサポートセンターが提供します

対応項目	必要チケット数	対応内容
デバイス隔離 （隔離＋マルウェアスキャン） 対象: 1台	1	ユーザーのご依頼により、ご利用のデバイスを遠隔で隔離します。 挙動が怪しいデバイスに対して一度隔離しておき、デバイスのマルウェアスキャンをかけることにより、潜在している脅威の発見や安全性の確認が可能です。
フォレンジックレポートの作成	2	発生したインシデントに関して、Harmony Endpoint の検知データを元にフォレンジックレポートを作成します。
フォレンジックレポート解説	3	フォレンジックレポートの解説をユーザー様と個別に打ち合わせの場を調整の上、実施させていただきます。Harmony Endpointで検出している内容をベースに、脅威に関して想定される影響やインシデントに関するアドバイスを弊社セキュリティエンジニアが対応します。
Threat Huntingの実施	3	インシデントに関連したマルウェア等の発生源のファイルが他のHarmony Endpoint利用デバイスにも存在していないか、Harmony Endpointのログや履歴の情報を使って詳細調査します。

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様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
電話	販売パートナー / 販売店 / エンドユーザー	受付対応時間：平日日中帯 9:00-17:00（土日祝、及び当社指定休日を除く）
メール	販売パートナー / 販売店 / エンドユーザー	受付時間：終日 対応時間：平日日中帯 9:00-17:00（土日祝、及び当社指定休日を除く）

4.4. SLO

T-SOCのSLO（サービスレベル目標）は以下の通りです。

項目	SLO	サービス提供時間帯	開始トリガ	備考
端末NW隔離（自動）	30分	24時間365日	対象ログ検知時	閾値に基づき自動実行
アラート通知（自動）	30分	24時間365日	対象ログ検知時	自動実行
対応レポート作成	5営業日	平日9－17時	レポート対象月の翌月第1営業日	－
端末スキャン	120分	平日9－17時	ユーザー依頼時	－
隔離解除	120分	平日9－17時	ユーザー依頼時	－
レポート提供	120分	平日9－17時	ユーザー依頼時	－
端末NW隔離（手動）対象:1台	120分	平日9－17時	ユーザー依頼時	－
フォレンジックレポートの作成	2営業日	平日9－17時	ユーザー依頼時	－
フォレンジックレポート解説	－	平日9－17時	ユーザー依頼時	－
Threat Huntingの実施	120分	平日9－17時	ユーザー依頼時	－

4.5. お問い合わせ窓口

4.5.1. 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。

4.6. 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といたします。

4.7. 利用申込

本サービスの利用者は対象製品の購入と同時、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。

4.8. 納品

Harmony Endpointの納品に準じます。

4.9. 最低利用期間

Harmony Endpointの利用期間に準じます。

4.10. 更新

Harmony Endpointの更新に準じます。

4.11. サービスの開始

本サービスは、申込書にサービス利用者が記入した導入予定日を以て提供を開始いたします。但し、やむを得ない事情により導入予定日より後の日付に納品が完了した場合、納品完了を以て本サービスの提供を開始するものといたします。

4.12. サービスの終了

(1) Harmony Endpointの納品に準じます。

(2) 契約期間終了日以降、Infinity Portalにて収集していた全ての情報・データについて、利用することは出来なくなります。

4.13. サービスチケット

初期契約時のチケット数は以下の通りです。

プラン	対象ライセンス数	チケット数
ライト	２０～９９	４枚
スタンダード	１００～２９９	６枚
スタンダード	３００～４９９	８枚
アドバンス	５００～９９９	８枚
プレミアム	１０００以上	１０枚
追加チケット	－	１枚単位

4.14. 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断。

(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

版数	更新日付	更新内容
1.0	2025年6月1日	新規作成