WatchGuard リモートサービス
サービス仕様書 （Ver1.07）

目　　次

更新履歴

版数	内容
1.0	2018-11-21 改定
1.02	2018-11-28 修正
1.03	2018-12-05 修正
1.04	2019-02-14 修正
1.05	2019-05-14 修正
1.06	2020-07-09 修正
1.07	2025-04-10 修正

1. サービス概要

「WatchGuard リモートサービス」（以下、「本サービス」といいます。）は、株式会社ネットブレインズ（以下、当社）がWatchGuard 製品に対して提供する、京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社様向けのサービスです。
本サービスは、お申し込みのあった WatchGuard 製品（以下、「対象機器」といいます。）に対して、提供させていただきます。
※「WatchGuard リモートサービス」はサービス総称となります。個別のサービス仕様は、別表「WatchGuard リモートサービス個別仕様」参照ください

2. 利用契約について

2.1 サービスの開始および終了

お客様の対象機器がアクティベートされた日をサービス開始日とし、サービス提供期間が記載された登録証をお客様に発行します。
本サービスは、登録証に記載されたサービス提供期間満了日の 1 か月前迄に更新の申し出がない限り、サービス提供期間満了日をもって終了します。

2.2 途中解約時の料金の取り扱い

途中解約を行った場合でも、利用契約締結に承諾された「利用規約」に特段の定めがある場合を除き、当社にすでにお支払いされた料金等の全部または一部の償還を受けることはできません。また、対象機器のライセンスが無効（WatchGuard 社サポートライセンス期限切れ等）により本サービスが受けられない場合でも、同様に返金いたしません。

2.3 利用契約単位

設置された機器 1 台ごとに利用契約が必要です。

2.4 利用可能な機器

WatchGuard Firebox シリーズ/バージョン

T シリーズ/12.1 以上

M270,370 シリーズ/12.1 以上

※ EOL(エンドオブライフ:メーカーサポート終了)機器は対象外です(本サービスを利用できません)。

※ サービス提供期間中に、対象機器がメーカーの事由により EOL を迎えることが判明した場合、対象機器の後継モデルを事前に当社に提供いただくことで、当社は後継モデルを利用したサービスの継続を行います。

※ 対象機器のライセンスが無効(メーカーサポートライセンス期限切れ)の場合は本サービスを利用できません。

尚、対象機器メーカーや当社の都合により、サポート機器を変更することがありますので、事前に当社営業までご確認ください。

3 サービス提供環境について

3.1 サービス提供可能地域、回線種別

提供エリアは日本国内のインターネット接続が可能な地域です。

回線環境は、INS 回線、ADSL 回線、光回線、ケーブル回線などの IPV4 回線のみ対応。

※IPV6 回線については今後サービス拡張予定です。

※インターネットに到達できない閉域網(クローズドネットワーク)回線など一部の回線サービスでは利用できません。

3.2 サービス提供可能な機器導入環境について

この項に示す環境全てについて本サービスが正常稼働することを保証するものではありません。

3.2.1 ルーターモード:導入可能なネットワーク環境

WAN 回線環境	WAN 側:DHCP	WAN 側:固定 IP
ルーターモード:WAN グローバル IP 帯	○	○
ルーターモード:WAN class B,C 帯 ※1	○	○
ルーターモード:上位ルーター有	○	○

※1: マネージメントシステム側で 10.0.0.0/8 を使用するため、B,C のみが対象です。

※ いずれも SSL マネージメントモードを利用します。

※ いずれも IPV4 環境のみ対応しております。

3.2.2 ルーターモード：各サービス機能に制限がかかるまたは利用できない環境

・ 10.0.0.0/8 を LAN 側で利用しているネットワーク環境（一部の回線環境、ルーティング含む）

・ マネージメント機能やセキュリティ機能を正常に稼働させるために、対象機器が発信する下記通信を阻害する環境

TCP: 80, 443 SSL トンネルマネージメント、シグネチャーダウンロード、クラウド問い合わせ型の機能に利用

TCP: 4115 当社データセンターへログを送信するために利用 ※2

UDP: 123 NTP に利用 ※3

UDP: 53 DNS 問い合わせに利用 ※3

UDP: 10108 Reputation Enabled Defense に利用

※ いずれも宛先を固定することはできません。

※ 2: 暗号化された通信を利用します。

※ 3: 対象機器設置先に NTP、DNS サーバーが存在する場合、その環境を利用することが可能です。

例: 対象機器から外部通信で当社データセンター(もしくは必要な問い合わせ先)に通信する経路において、

- Firewall や、IPS、宛先フィルタリング機能などにより通信が阻害される
- TCP establish 状態が keep alive 状態にもかかわらず強制的に切断される
- NAT セッションタイマーなどにより数分で強制的にセッションが破綻してしまう
- UDP を許可していない
- UDP タイムアウトが極端に短い（目安 10 秒以下）
- プロキシを経由するトラフィックフローを利用する
- 極端に低速な回線（目安 10Mbps 以下）
- その他、対象機器設置環境内のシステムにより必要な通信が阻害される

等の環境。

3.2.3 ルーターモード：その他の制限

・ 物理ポート 1 つに対し、1 セグメントのみ利用可能です。

※ ブリッジポート機能は利用できません（例：物理ポート 1、物理ポート 2 をまとめて 192.168.0.0/24 で利用する。）L2 スイッチを必ずご準備ください。

・ 物理ポート個数以上のネットワークセグメントを対象機器で終端することはできません。

・ 異形ルート環境での利用はできません。

3.2.4 ブリッジモード：導入可能なネットワーク環境

	WAN 側：DHCP	WAN 側：固定 IP
ブリッジモード：DHCP 環境	○	○
ブリッジモード：固定 IP 環境	○	○

※ いずれも IPV4 環境のみとなります。

※ ブリッジモードの場合は WAN 回線終端装置が別途必要です。

※ 固定 IP 環境の場合、設置時に販売店様によって利用可能なプライベート IP アドレスを設定いただく必要があります。

3.2.5 ブリッジモード：各サービス機能に制限がかかるまたは利用できない環境

- タグ VLAN(802.1Q)を利用しているネットワーク経路上環境。
- 10.0.0.0/8 を LAN 側で利用しているネットワーク環境（一部の回線環境、ルーティング含む）
- マネージメント機能やセキュリティ機能を正常に稼働させるために、対象機器が発信する以下通信を阻害する環境

  TCP: 80, 443　SSL トンネルマネージメント、シグネチャーダウンロード、クラウド問い合わせ型の機能に利用

  TCP: 4115　当社データセンターへログを送信するために利用 ※4

  UDP: 123　NTP に利用 ※5

  UDP: 53　DNS 問い合わせに利用 ※5

  UDP: 10108　Reputation Enabled Defense に利用

  ※　いずれも宛先を固定することはできません。

  ※ 4: 暗号化された通信を利用します。

  ※ 5: 対象機器設置先に NTP、DNS サーバーが存在する場合、その環境を利用することが可能です。

例：対象機器から外部通信で当社データセンター(もしくは必要な問い合わせ先)に通信する経路において、

- Firewall や、IPS、宛先フィルタリング機能などにより通信が阻害される
- TCP establish 状態が keep alive 状態にもかかわらず強制的に切断される
- NAT セッションタイマーなどにより数分で強制的にセッションが破綻してしまう
- UDP を許可していない
- UDP タイムアウトが極端に短い（目安 10 秒以下）
- プロキシを経由するトラフィックフローを利用する
- 極端に低速な回線（目安 10Mbps 以下）
- その他、対象機器設置環境内のシステムにより必要な通信が阻害される等の環境。

3.2.6 ブリッジモード：その他の制限

・ 物理ポート1つに対し、1 セグメントのみ利用可能です。

・ 異形ルート環境での利用はできません。

※ ブリッジポート機能は利用できません（例：物理ポート 1、物理ポート 2 をまとめて 192.168.0.0/24 で利用する）。L2 スイッチを必ずご準備ください。

3.3 対象機器の導入について

対象機器導入フェーズにおいて、本サービスに含まれる範囲を下記に定めます。なお導入フェーズとは、対象機器が当社マネージメントサービスに正常に接続され、当社サポートセンターにて対象機器の稼働確認ができるまでを指します。ルーターモード、ブリッジモード共通です。

3.3.1 販売店様に行っていただく必要のある範囲

・ 対象機器のライセンス（WatchGuard 社提供のライセンス）のアクティベーション。

・ ルーターモードで導入の場合

- 対象機器の初期設定はブリッジモードの設定になっております。別途弊社より提供するルーターモード用のコンフィグファイルを、対象機器に適用。
- 契約されているインターネット回線情報の、対象機器への入力およびインターネット接続確認。
- 導入前環境で利用されているルーター（インターネットゲートウェイ）のネットワーク情報の対象機器への入力。但し、事前に当社サポートセンターに情報提供いただいた場合は、当社での入力も可能。

・ ブリッジモードで導入の場合（以下、お客様のプライベート IP アドレス割り当て環境により異なります）

- DHCP 環境の場合： お客様ネットワーク環境への物理接続
- 固定 IP 環境の場合： 管理用プライベート IP アドレスの対象機器本体への入力

・ 対象機器が正常に稼働するための設置環境確認、その他利用環境で必要な対象機器の設定作業等、対象機器がサービス利用可能になるまでに必要な作業のすべて。

・ 導入時における必要な物品準備。（L2 スイッチ、LAN ケーブル、その他現地環境において必要な物品すべて。）

・ 対象機器以外の設置環境に存在する機器が正常に稼働するための論理設計、設定作業、トラブルシューティングなどのすべて。

※ 対象機器以外については、設置環境に依存するため、現地作業員による調査、対応が必要です。

※ 対象機器の設置方法については当社指定のインストールガイドを参照してください。

3.3.2 対象機器導入フェーズにおける本サービスの提供範囲

・ マネージメント機能を有効にするためのコンフィグレーション（インストール済みの状態で提供）

・ 各種セキュリティ機能を有効にするためのコンフィグレーション（インストール済みの状態で提供）

・ ルーターモードでの導入において、既設ルーターのネットワーク情報を事前提供受けた場合の対象機器への設

定(マネージメント機能有効後)

・　対象機器のモードに応じたインストールガイドの提供（依頼を受けた場合のみ）

・　マネージメント機能有効後、設置環境に存在する対象機器以外の機器を正常稼働させるために必要なコンフィグレーションの変更依頼の受け付け

対応可能例：　外部公開システムが存在するため、TCP:80 を NAT で LAN 側の 192.168.10.10 に変換してほしい

対応不可能例：外部公開システムが存在する。なにをすればよいかなどの相談

※　対象機器以外の調査は、設置環境に依存するため現地作業員による対応が必要です。

3.3.3 対象機器導入フェーズにおける本サービスの提供範囲外

対象機器の導入や設定前に必要な役務提供（環境確認、論理設計、現地設定作業等設置するために必要な役務すべて）は本サービスには含まれません。設計や現地設置サービスは個別有償対応になりますので、当社までお問い合わせください。

4.リモート保守サービス内容

リモート保守の基本サービスについてご説明します。

4.1 運用サポートサービス

販売店様もしくは、エンドユーザ様から当社サポートセンターへのご依頼により、当社サポートチームがお客様に設置された対象機器にログインし、コンフィグレーションの変更などを支援します。

4.2 ファームウェア管理

対象機器のファームウェアアップデートは、当社の計画に基づき、事前に京セラドキュメントソリューションズジャパン様へご案内のうえ実施します。ただし、重大な欠陥の発表や当社の判断により、計画外の緊急アップデートを行う場合があります。その際も事前に京セラドキュメントソリューションズジャパン様へご案内いたします。

なお、アップデートは当社スケジュールにて実施し、対象機器については自動アップデートとなりますので、あらかじめご了承ください。

4.3 対応時間

年末、年始、祝祭日を除く、平日 9:00～17:00　※当社休日を除く

4.4 提供条件

サポートサービスを実施するにあたり、各種ネットワーク、システム情報の提供をお願いする場合があります。

その際には、障害発生時の切り分けに必要なお客様システム情報をご提供いただきます。

システム情報とは、主にネットワーク構成図、構成機器一覧などのドキュメント等を指します。

4.5 責任範囲

責任範囲対象は、導入された対象機器のみです。その他の関連装置、（例：クライアント端末、プリンタ、ファイルサーバーなど）、及び、対象機器のコンフィグレーションの変更により生じるクライアント端末の設定変更などは対象外です。

※対象機器設置環境における、対象機器以外のシステムの正常稼働を保証するものではありません。

※対象機器のファームウェアの欠陥や対象機器の停止などによって発生した損害への保証は致しません。

また、回線の不具合などにより対象機器を操作できない場合など、やむを得ない事情によりサービスの提供が困難な場合がありますのでご了承ください。

4.6 サービス提供依頼方法

本サービスは、利用申込書に記入いただいたエンドユーザ様もしくは、販売店様のサポート担当者からのご依頼のみ対応しております。

5 ログ収集、レポーティングサービス内容

5.1 レポーティング機能

本機能は、お客様が専用サイトにアクセスすることで、対象機器の情報をグラフや数値で閲覧することができるものです。対象機器がログを当社の共用サーバーにインターネット経由で自動送信し、WatchGuard Dimension を利用して提供しております。

5.2 サービス構成、範囲

本サービスは、お客様が情報を閲覧するためのログ収集と Dimension による閲覧サイトを提供するものです。収集された情報についての分析、コンサルティング、セキュリティインシデント解析などには対応しておりません。

5.3 ログ、レポートの保存期間

データの保存期間は T シリーズが直近の 35 日間、M シリーズあ直近の 10 日間です。古いデータから自動的に削除されます。なお、削除されたデータの復旧はできません。

5.4 提供機能一覧

本サービスは、シェアード型のサービスです。共有サーバーでログ収集、レポート機能を提供しておりますので、一部の操作に制約があります。出力内容によっては出力までに時間がかかる場合がありますので予めご了承ください。
販売店様、お客様が利用可能な機能は下記の通りです。

	提供可否	備　　考
トラフィックログ収集	○	
デバッグログ収集	×	
レポート閲覧	○	出力内容によっては出力までに時間がかかる場合があります。
PDF レポート出力	○	アクセス状況により、一度に指定期間全てのレポートを出力できない場合があります。
ログダウンロード	○	アクセス状況により、一度に指定期間全てのログをダウンロードできない場合があります。
データ保存期間	35 日（T シリーズ）もしくは 10 日間（M シリーズ）	
閲覧用アカウント複数作成	×	

5.5 収集されたデータに対する免責事項

本サービスは、インターネットを経由する特性上、ログの収集を完全に行うことを保証しておりません。また、収集したログは、天災や設備（冗長化された系すべて）の故障など、予測不可能な事態により欠損する可能性があり、保管データの完全性を 100%保証するものではありません。35 日経過後したログは自動削除されます。
本サービスで出力されるレポートは、Dimension 機能により自動出力されるもので、当社でのログ解析は行いません。また、レポート出力可能な項目については、メーカーリリースバージョンに依存するため、すべてのセキュリティ機能レポートを出力できる保証は致しません。

6 サービス品質

6.1 セキュリティとサービス品質

本サービスで使用するサーバー及び各種機器は、IDC 内に設置し 24 時間稼働に対応しております。サポートセンター及び IDC 内は、入退出管理はもちろん、メディアなどによる情報持込や持ち出すことができない様、徹底した管理と運用を実施しております。
当社は、全社規模での ISO(JIS Q)27001 認証を取得しております。

6.2 お客様ネットワークのセキュリティ対策

サポートセンター側では、お客様ネットワーク間の通信を隔離しています。また、本サービスに必要のないトラフィックは通信できない設定をしております。対象機器とサポートシステム間で必要なトラフィックのみ許容しますので、対象機器と同一ネットワークにあるデバイスであっても、サポートシステムから直接 ping コマンド等で疎通確認することや、リモートログインすることは、本サービスご利用者様からの特別の要請が無い限り行いません。
サポートシステムと設置された対象機器に対する接続は当社サポートセンターからのみアクセスでき、telnet ログイン等のアクセスは許容しない対策を施しております。

6.3 情報セキュリティ

お客様から提供いただいた各種情報は、当社の情報セキュリティマネジメントシステムにおいて適切に管理致します。

6.4 メンテナンスによるサービスの一時停止

障害発生等によるサービス停止の他、サポートシステム等のメンテナンス時にサービスを一時停止する場合があります。停止する場合は、当社ホームページ及び販売店担当者様へ事前にメールでご連絡致します。
また、サポート設備設置環境（データセンター、及び、当社サポートセンター）において電源工事や計画停電などの法定点検などが実施される場合もサービスを一時停止します。また、レポートシステムのメンテナンスの為、年間 1 日程度のレポートサービス停止時間が設けられています。その間のログ収集、レポートサイトの閲覧はできなくなりますのでご了承ください。なお、当社サービスシステムが停止した場合においても対象機器側への影響はありません。

以上

【本仕様書について】

WatchGuard 運用支援パック for KDJ　サービス仕様書

本仕様書の内容は、機能の追加などにより、追加・変更されることがあります。

尚、内容についてのお問い合わせは、下記へお願い致します。

株式会社ネットブレインズ

東京都中央区明石町 6-22　築地ニッコンビル4F

TEL: 0120-039-045

受付時間：平日 10：00～17：00

E-mail: wg-support@netbrains.co.jp