

サポートサービス ガイド： Enhanced/Enhanced Plus/TAM



目次

概要	2
1. サポートの範囲とご連絡方法	3
1.1 サポートの範囲	3
1.2 ご連絡方法	3
2. ENHANCED	3
2.1 ソフトウェアのダウンロード、アップデート版と製品アップグレードの提供	3
2.2 オンライン セルフ ヘルプおよびサポートフォーラムの利用	4
2.3 新着情報などの配信登録	4
2.4 オンライン インシデント送信フォームへのアクセス	4
2.5 リモート アシスタンス サポート	4
2.6 保証 (Sophos XG アプライアンスのみ)	5
2.7 サポート契約の継続	5
3. ENHANCED PLUS	6
3.2 リモートコンサルティング	6
3.3 マルウェアサンプル解析	7
4. TAM (テクニカル アカウントマネージャ)	7
4.1 お客様担当の TAM (テクニカル アカウントマネージャ) のアサイン	7
4.2 情報の事前通知とアラートの送信	7
4.3 パフォーマンスと機能の最適化	7
4.4 SophosLabs の高レベルサービス	7
4.5 緊急時のオンサイトサポート	7
4.6 サービスや新製品への優先的なアクセス	8
5. インシデントの深刻度レベル	8
5.1 深刻度レベルの定義	8
5.2 深刻度レベルの割り当て	8
5.4 深刻度レベルの再割り当て	8
6. サービスレベルの目標	9
6.1 用語の定義	9
6.2 サービスレベルごとの目標レスポンスタイム	9
7. エスカレーション方法	10

概要

ソフォスでは、お客様の要件に合わせて 3種類のサポートプランの中からお選びいただけます。(Enhanced、Enhanced Plus、および TAM (テクニカル アカウントマネージャ))。このサポートサービス ガイドでは、各サポートプランについて、**製品**を運用するにあたって得られるメリットをご説明します。なお、このガイドは、Sophos UTM 9 および Cyberoam 製品は対象としておりません。

太字で記された用語は、特に明記しない限り、[ソフォス使用許諾契約書](#)での定義に従うものとします。

この文書では、以下について説明します。

- ▶ **製品**に対して提供されるテクニカルサポートの範囲
- ▶ **製品**に関して、お客様が報告した問題に割り当てられる深刻度レベルの定義
- ▶ テクニカルサポートのサービスレベルの目標の定義
- ▶ テクニカルサポートのエスカレーション方法の概要
- ▶ Enhanced および Enhanced Plus サポートプランに関連付けされている他のサービスコンポーネントの説明

1. サポートの範囲とご連絡方法

1.1 サポートの範囲

日本語でのサポートは、基本的に平日9:00～17:30（年末年始及びソフォスの定める休日除く）でご利用いただくことができます。

ソフォス テクニカルサポートは、このドキュメントで指定されるレスポンスタイム、エスカレーション方法、および対応状況の報告に基づいて、お客様によって報告された、**製品**のインストール、管理、および操作に関連する問題（このドキュメントでは、まとめて「**インシデント**」と呼びます）に対応します。以下を目的とします。

- ▶ ソフォスの**ドキュメンテーション**で対応していない一般的な問題に答える
- ▶ **製品**が、ソフォスの**ドキュメンテーション**の説明どおりに動作しないことで発生する問題に対処する
- ▶ ウイルス感染時の問題解決、およびソフォス提供のウイルス駆除ツール使用に関する支援と対処策を提供する
- ▶ 脅威検出に関する支援と対処策を提供する
- ▶ 詳細なポリシー設定や最適なフィルタの設定に関する支援と対処策を提供する

さらに、ソフォス テクニカルサポートは、本ドキュメントの 2項、3項、4項に記載されているサポートを提供します。

1.2 ご連絡方法

ソフォス テクニカルサポートは、以下の問い合わせ方法のいずれか、または複数を組み合わせて**インシデント**の受付や対応を行います。

サポートインシデントは次のいずれかの方法で登録します。

- ▶ メール
- ▶ [Web フォーム](#)
- ▶ 電話（Enhanced は初回問い合わせ時は Web フォームもしくはメール）
- ▶ オンライン サポートポータル [SophServ](#)（英語のみ）

2. ENHANCED

以下のサービスは、Enhanced サポートを享受する資格を持つすべてのお客様がご利用になれます。ただし、有効なライセンスを所有していることが前提となります。

2.1 ソフトウェアのダウンロード、アップデート版と製品アップグレードの提供

- ▶ オンラインによる最新ソフトウェアアップグレード版のダウンロード（エラー修正用パッケージ、および製品機能のアップグレード版を含みます）
- ▶ オンラインによるソフォスのマルウェア / スпам定義ファイルのダウンロード。最新のセキュリティ脅威対策を迅速に提供します

2.2 オンライン セルフ ヘルプおよびサポートフォーラムの利用

- ▶ オンライン サポート フォーラム (英語) : <https://community.sophos.com>
- ▶ ナレッジベース (包括的な技術情報検索データベース) : <https://community.sophos.com/kb>
- ▶ 各製品のリソースセンター :
 - 製品の基本操作、徹底活用方法、およびベストプラクティス
 - システム要件、スタートアップガイド、およびマニュアル
 - 製品デモ動画
- ▶ 製品の最新版、システム要件、アップグレードの手引きなどに関する情報を提供するアップグレードセンター
- ▶ 製品勧告やセキュリティ脅威情報

2.3 新着情報などの配信登録

- ▶ 新着情報やアラートの配信登録
- ▶ サポートニュースレター (登録が必要です) によるセキュリティ脅威や保護対策に関する全般情報の配信
- ▶ 製品リリースの情報 (不具合修正、新機能、インストール手順など)
- ▶ Twitter による最新の製品情報、カスタマーイベント、新着情報の配信。
@SophosSupport (英語) をフォローしてください

2.4 オンライン インシデント送信フォームへのアクセス

- ▶ オンラインインシデント送信フォーム Web フォームの無制限利用
 - ライセンス番号や製品の種類等の詳細情報を送信いただくことによりインシデント報告がスピーディーに行えます
 - ログファイルやスクリーンショットを添付できます。

2.5 リモート アシスタンス サポート

- ▶ **インシデント**の診断・解決を迅速に行うために、ソフォス テクニカルサポートからお客様のシステムへのリモートアクセスを求める場合があります。リモートアクセスできない場合、**インシデント**の解決時間が長引く可能性があります。また、リモートアクセス中に、調査に必要な項目 (診断ログなど) へのアクセスを求めることがあります。
- ▶ リモートアクセスは、お客様から明確な許可を得たうえで、お客様の監視・指示のもとに行います。
- ▶ お客様のシステムにリモートアクセスするためには、業界で認知されているツールのみを使用するものとします (SSH (セキュアシェル)、Microsoft Terminal Services、LogMeIn Rescue、TeamViewer など)。

2.6 保証 (Sophos XG アプライアンスのみ)

以下のサービスは、サポート契約が有効期間内のお客様にのみ提供されます。また、Sophos XG アプライアンスのみが対象となります。SG アプライアンスの保証、延長保証、テクニカルサポートについては、[UTM 9](#) のガイドをご覧ください。

- ▶ Sophos XG アプライアンスの延長保証
 - 通常 1年間の保証を延長するには、サポートプランを購入する必要があります。
- ▶ 先出しセンドバックによる RMA
 - すべてのサポートプランに、先出しセンドバックによる RMA サービスが含まれています。ソフォスは、不具合の通知および RMA 番号の受領から 1営業日以内に交換デバイスを発送できるように努めます。また、送料はソフォスが負担します。この先出しサービスを受けるには、サポート契約が有効期間内であることが条件となります。お客様がハードウェアをソフォスに送付する際には、お客様の自己責任のもとに行うものとします。
- ▶ Sophos RED および Sophos Access Point デバイスのテクニカルサポートおよび保証
 - Sophos RED および Sophos Access Point のテクニカルサポート、ソフトウェアダウンロード、およびアップデートについては、これらのデバイスが関連付けられているアプライアンスに従うものとします。Sophos XG アプライアンスのサポート契約を結んでいる場合は、すべての Sophos RED と Sophos Access Point がカバーされます。
 - Sophos RED と Sophos Access Point のハードウェア保証を延長するには、Sophos XG アプライアンスの Enhanced Plus サポートプランが必要です。
- ▶ 冗長構成 (HA)
 - アクティブ / アクティブ構成 : アクティブなアプライアンスごとに、サポートプラン (Enhanced または Enhanced Plus) を購入する必要があります。サポートプランには、テクニカルサポート、先出しセンドバックによるハードウェア交換、延長保証が含まれます。
 - アクティブ / パッシブ構成 : アクティブなアプライアンスが Enhanced または Enhanced Plus のサポートプランでカバーされていれば、パッシブ設定されているアプライアンスもテクニカルサポートを受けることができます。スレーブ (パッシブ) アプライアンスが、先出しセンドバックによるハードウェア交換や延長保証を利用するには、マスター (アクティブ) アプライアンスの Enhanced Plus サポートが必要です。
- ▶ 保証ポリシーについて詳しくは、以下をご覧ください。
 - [保証ポリシー](#)
 - [Sophos UTM XG のライフサイクルポリシー](#)

2.7 サポート契約の継続

上記 (2.6項) の保証を受けるには、サポート契約が有効期間内であることが条件となります。サポート契約が切れている場合は、契約を更新することによって、2.6項にある保証を受けることができます。ソフォスは、その時点での価格表に基づき、**ライセンシー**に対して過去に遡ってサポート契約費用を請求する権利があるものとします (6カ月の**料金**を上限とします)。

3. ENHANCED PLUS

以下のサービスは、Enhanced PLUS サポートを享受する資格を持つすべてのお客様がご利用になれます。ただし、有効なライセンスを所有し、該当製品の**年次サポート料金**を支払っていることが前提となります。

Enhanced Plus サポートプランでは、2項に列挙したサービスに加え、以下のサポートサービスを利用できます。

3.2 リモートコンサルティング

サポート契約の有効期間中、ソフォスのエンジニアによるリモートコンサルティングを、年間で最大 8時間受けることができます。

リモートコンサルティングの時間数は、ご購入いただいた製品によって異なります。

XG Firewall のリモートコンサルティングを受けられる時間

- ▶ 85-200 シリーズ : 2 時間
- ▶ 300-400 シリーズ : 4 時間
- ▶ 500-700 シリーズ : 8 時間

その他のソフォス製品 4 時間

リモートコンサルティングの主なサービス内容：

- ▶ プロアクティブな正常性チェック
- ▶ 既存の問題のトラブルシューティング
- ▶ 構成、管理、基本的なトラブルシューティングについてのベストプラクティスのデモ
- ▶ パフォーマンスと機能の最適化

リモートコンサルティングに含まれないもの：

- ▶ 新規セットアップまたはインストール
- ▶ 新しいアプライアンスの実装
- ▶ 構成の変更
- ▶ カスタムスクリプトの開発または変更

リモートコンサルティングサービスでは、リモート接続の確立にセキュアな暗号化ツール (LogMeIn Rescue、SSH [セキュアシェル]、Microsoft Terminal Services、TeamViewer など) を使用することがあります。リモートアクセスは、お客様から明確な許可を得たうえで、お客様の監視・指示のもとに行います。

3.3 マルウェアサンプル解析

- ・ 所定の方法 (www.sophos.co.jp/support/samples を参照) にて疑わしいファイルを提出した場合、優先的に解析します。

4. TAM (テクニカル アカウントマネージャ)

以下のサービスは、TAM サポートを享受する資格を持つすべてのお客様がご利用になれます。ただし、有効なライセンスを所有し、該当製品の**年次サポート料金**を支払っていることが前提となります。

TAM のサポートプランでは、2項、3項に列挙したサービスに加え、以下のサポートサービスを利用できます。

4.1 お客様担当の TAM (テクニカル アカウントマネージャ) のアサイン

お客様担当の TAM が、以下のサポートを行います。

- ・ お客様が登録したインシデントをすべてモニタリングし、タイムリーかつ的確な処理・解決を行います。
- ・ お客様のインシデントが適切に対応されてきたかどうかを 3か月ごとにレビューを実施します。
- ・ お客様の要求が製品に取り込まれたり、サービスに関するご意見がソフォスのサポートのマネージメントに届くよう積極的に取り計らいます。
- ・ お客様のビジネスとセキュリティ要件を把握したうえで、ソフォス製品を最大限に活用できるように支援します。

4.2 情報の事前通知とアラートの送信

- ・ 製品の機能向上、アップデート、アップグレード、勧告について、一足早くお知らせします。

4.3 パフォーマンスと機能の最適化

- ・ 企業の将来的なニーズや製品の要件を踏まえたうえで、運用に適切なサーバー数やハードウェア容量などについてアドバイスをしたり、製品のアーキテクチャに関する情報を提供したりします。
- ・ リモートからのシステムヘルスチェックを年に一度行い、製品をモニタリングして詳細な設定を提案、パフォーマンスを最適化します。
- ・ 製品のバージョンアップ時に、直接上位サポートエンジニアに直接問い合わせることができます。

4.4 SophosLabs の高レベルサービス

- ・ サンプルの解析を優先的に対応します。
- ・ マルウェア大規模感染時の高度な復旧支援を実施し、SophosLabs Incident Response Manager をアサインします。

4.5 緊急時のオンサイトサポート

- ・ 深刻度レベルが「緊急」のインシデントが発生し、リモートから解決することが不可能な場合は、オンサイトサポートを要請することができます。担当の TAM が必要に応じて現場に出向き、緊急対応を要する部分を切り分けたり、問題を回避し、緊急事態を脱するよう対策を講じます。

4.6 サービスや新製品への優先的なアクセス

- ソフォス製品のベータ版についての情報をいち早く入手し、使用することができます。
- TAM にはソフォスのプロダクトマネージャや SophosLabs Manager、開発部門、幹部へのエスカレーションパスがあります。

5. インシデントの深刻度レベル

ソフォス テクニカルサポートでは、**インシデント**の優先度に基づき、効果的な対応を実施しています。お客様は、以下の 5.1項で定められる深刻度レベルに基づいて、送信する**インシデント**に深刻度レベルを指定する必要があります。

5.1 深刻度レベルの定義

緊急	2	3	4
深刻度「緊急」は、ソフォス製品の問題がサービスの全面停止を引き起こし、暫定的な回避策が提供できない場合に割り当てられます。	深刻度「2」は、ソフォス製品に関する問題で、業務の大幅な停止につながり、暫定的な回避策が提供できない場合に割り当てられます。ビジネスの運営に悪影響を及ぼしますが、業務を一定の範囲内で続行したり、別の方法で遂行することができる状態がこれに相当します。	深刻度「3」は、ソフォス製品に関する問題で、業務の停止につながらない、または部分的な停止のみにつながるものに割り当てられます。不都合が生じているものの、業務の遂行やビジネスの運営を妨げることがない状態がこれに相当します。 メール送信されたインシデントはすべて、いったん、深刻度「3」が割り当てられます。なお、以下で定義される深刻度「4」に該当するものは除きます。	深刻度「4」は、ソフォス製品の操作に関する質問、または製品機能やドキュメントの変更に関する提案に割り当てられます。

注意：深刻度レベルが「緊急」または「2」の**インシデント** (5.1項で定義されている) については、迅速な対応を図るために、メールまたは Web フォームで登録後、電話していただくようお願いいたします。その後の対応には、上記の連絡方法のいずれか 1つまたは複数を使用しています。

5.2 深刻度レベルの割り当て

お客様が**インシデント**を送信すると、ソフォス テクニカルサポートの判断に基づき、深刻度レベルが割り当てられます。その際、お客様が申告した深刻度レベルと、5.1項の定義、およびお客様が報告した情報が考慮されます。

お客様が**インシデント**を送信する際、深刻度レベルを指定しなかった場合は、5.1項の定義に基づき、「3」または「4」が割り当てられます。

5.3 複数のサポートインシデント

1つのお問い合わせの中に複数の問題が絡む場合は、ソフォス テクニカルサポートが各々の問題を複数の**インシデント**に分割し、5.1項の定義に従って各**インシデント**ごとに深刻度レベルを割り当てます。

5.4 深刻度レベルの再割り当て

過去にもライセンス製品に関連する類似事象が発生し、**インシデント**して扱われ、問題が解決した場合でも、新規の**インシデント**としてお問い合わせいただく必要があります。**インシデント**が再発した場合は、5.1項の定義に従って、改めて深刻度レベルが割り当てられます。**製品**に関連する**インシデント**を送信した後に、状況が悪化した場合は、お客様は当該の**インシデント**の深刻度レベルを見直すよう要請できます。

6. サービスレベルの目標

6.1 用語の定義

レスポンス

お客様が送信した**インシデント**はすべて、ソフォス テクニカルサポートが受理・登録し、深刻度を割り当てたうえで、サポートエンジニアをアサインします。

対応状況の報告

ソフォス テクニカルサポートは、**インシデント**への対応状況を定期的に報告し (6.2項参照)、問題解決の進み具合をお客様が把握できるように努めます。

問題解決

インシデントは、次のいずれかの条件が満たされた場合に、解決したとみなされます。

- ▶ 当初送信された質問に回答した場合
- ▶ 当初報告された問題が解決した場合
- ▶ 当初報告された問題に対する回避策が提供され、今後の製品アップデートで問題が修正される予定である場合
- ▶ 当該の問題が将来的に製品側での修正が見込まれ、お客様が修正を含んだリリースを待つことに合意したため、回避策を必要としない場合

6.2 サービスレベルごとの目標レスポンスタイム

ソフォス テクニカルサポートは、お客様が登録したすべてのインシデントを、深刻度ごとに定められた目標レスポンスタイム内 (以下の表1 参照) に処理するよう努めます。

	深刻度レベル	目標レスポンスタイム	対応状況の報告頻度の目標
Enhanced	緊急	4時間以内	毎日、またはお客様 / パートナーと同意した頻度
	2	8時間以内	毎営業日、またはお客様 / パートナーと同意した頻度
	3	24時間以内	お客様 / パートナーと同意した頻度
	4	24時間以内	お客様 / パートナーと同意した頻度

	深刻度レベル	目標レスポンスタイム	対応状況の報告頻度の目標
Enhanced Plus	緊急	1時間以内	2時間ごと、またはお客様 / パートナーと同意した頻度
	2	2時間以内	毎日、またはお客様 / パートナーと同意した頻度
	3	24時間以内	お客様 / パートナーと同意した頻度
	4	24時間以内	お客様 / パートナーと同意した頻度

注: 実際には、多くの**インシデント**が、初回のメールのやりとりや電話連絡時に解決されています。上記の表で示した深刻度レベルとレスポンスタイムは、その他のインシデント (調査・解析が長引いたり、**製品**の不具合修正が必要だったり、回避策を必要とするもの) を想定しています。

7. エスカレーション方法

ソフォスでは、あらゆる**インシデント**を的確・迅速かつプロフェッショナルに解決することを目標としています。ソフォス テクニカルサポートが**インシデント**を分析・解決するにあたって、ソフォス内で**インシデント**のエスカレーションを行う場合があります。通常は、**インシデント**の深刻度レベルに応じて、ソフォス テクニカルサポートが必要であると判断した場合に、シニアサポートエンジニアやサポートマネージャにさらなる技術的支援や診断を求めます。

インシデントを迅速に解決するために、登録されたインシデントは通常、以下の手順に従ってエスカレーションされます。

レスポンスタイムとエスカレーションの目安

重要度	アクション	Enhanced	Enhanced Plus
緊急	エンジニアが優先的に問題解決に取り組む	0～8時間*	0～2時間**
	サポートマネージャへのエスカレーション	8時間	2時間
	製品開発担当者	8時間	必要に応じて介入
2	エンジニアが優先的に問題解決に取り組む	0～72時間	0～48時間
	サポートマネージャへのエスカレーション	72時間	48時間
	問題解決や回避策を促すために改善策を策定	お客様との間で合意した時間内	お客様との間で合意した時間内
3	エンジニアが優先的に問題解決に取り組む	0～15日	0～15日
	インシデントが悪化した場合、お客様は深刻度レベルの見直しを要請することが可能	30日目	30日目
4	エンジニアが優先的に問題解決に取り組む	0～30日	0～30日

* 深刻度レベルが「緊急」の**インシデント**の調査中に、お客様側の担当者（または、適切な専門スキルを持つ代理人）が 8時間以上不在になる場合は、深刻度レベルを「2」にダウングレードすることがあります。

** 深刻度レベルが「緊急」の**インシデント**の調査中に、お客様側の担当者（または、適切な専門スキルを持つ代理人）が 2時間以上不在になる場合は、深刻度レベルを「2」にダウングレードすることがあります。

注: エスカレーションは、**ライセンス製品**に関する問題に対してのみ実施できます。お客様の環境特有の問題、またはサポートされていない方法で**製品**を使用 / 変更したことが原因で生じた問題は、エスカレーションの対象外となります。また、ここで定めた時間は、すべて営業日内とします。

「ソフォスのサポートを購入することにより、専門家から迅速な対応を受けられることは大きな安心です。」

Mike Rider 氏、First Keystone Community Bank

プランご購入の詳細については、ソフォス認定パートナーに今すぐお問い合わせください。

ソフォス株式会社営業部
Tel: 03-3568-7550
Email: sales@sophos.co.jp

英国、オックスフォード | 米国、ボストン

© Copyright 2016.Sophos Ltd. All rights reserved.

Registered in England and Wales No. 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, UK

Sophos は、Sophos Ltd. の登録商標です。その他すべての製品および会社名は、それぞれの所有者に帰属する商標または登録商標です。

2016-04-13 JA (DD-2314)

SOPHOS