

Trellix Intrusion Prevention System (旧 McAfee Network Security Platform) オンサイト保守サービスのご紹介

2022年12月



SBテクノロジー株式会社

本書について

本書は、SBテクノロジー(以下SBT)が提供する
オンライン保守サービスについて記載しております。

ご契約をご希望のお客様は、弊社営業までご連絡ください。

◆ ご契約の種類 ◆

Trellix Business Support トレリックス ビジネス・サポート※

- ・加入必須の標準サポート
- ・メーカーのセンドバック含む

※旧 McAfee Business Support

オプション ※詳細は次項以降に記載

SBTオンライン保守サービス
24×365

or

SBTオンライン保守サービス
平日9-17

1. オンサイト保守サービスのご紹介

■ お客様が実施された一次切り分け※の結果をもとに、SBTがハードウェア障害と認定した場合には、代替機との交換を行います。

※必要に応じて、適時SBTからお客様に追加要請をさせていただく場合がございます。

■ 交換作業は、現地にて作業員が対応いたします。

■ SBTで必要な情報を確認でき次第、代替機および作業員の手配を開始いたします。

※必要な情報は、SBTから提供する障害ヒアリングシートに記入していただきます。

■ 作業員情報や入館時間は、決まり次第、お客様へご連絡いたします。

■ 代替機との交換後、マネージャからセンサの状態確認がされ、通信が正常に流れていることを確認した上で、作業員は退館となります。

※一次切り分けとは… 障害箇所を特定する目的で行う作業を指します。

- 例)
- ・センサの外観、電源LED、FAN、通信ポートのリンクの状態確認
 - ・コンソールおよびSSHによるセンサへの接続確認、status / show intfport コマンドによる稼働状況の確認
 - ・マネージャ画面上でのセンサの状態確認
 - ・隣接するルータやスイッチなどの状態確認

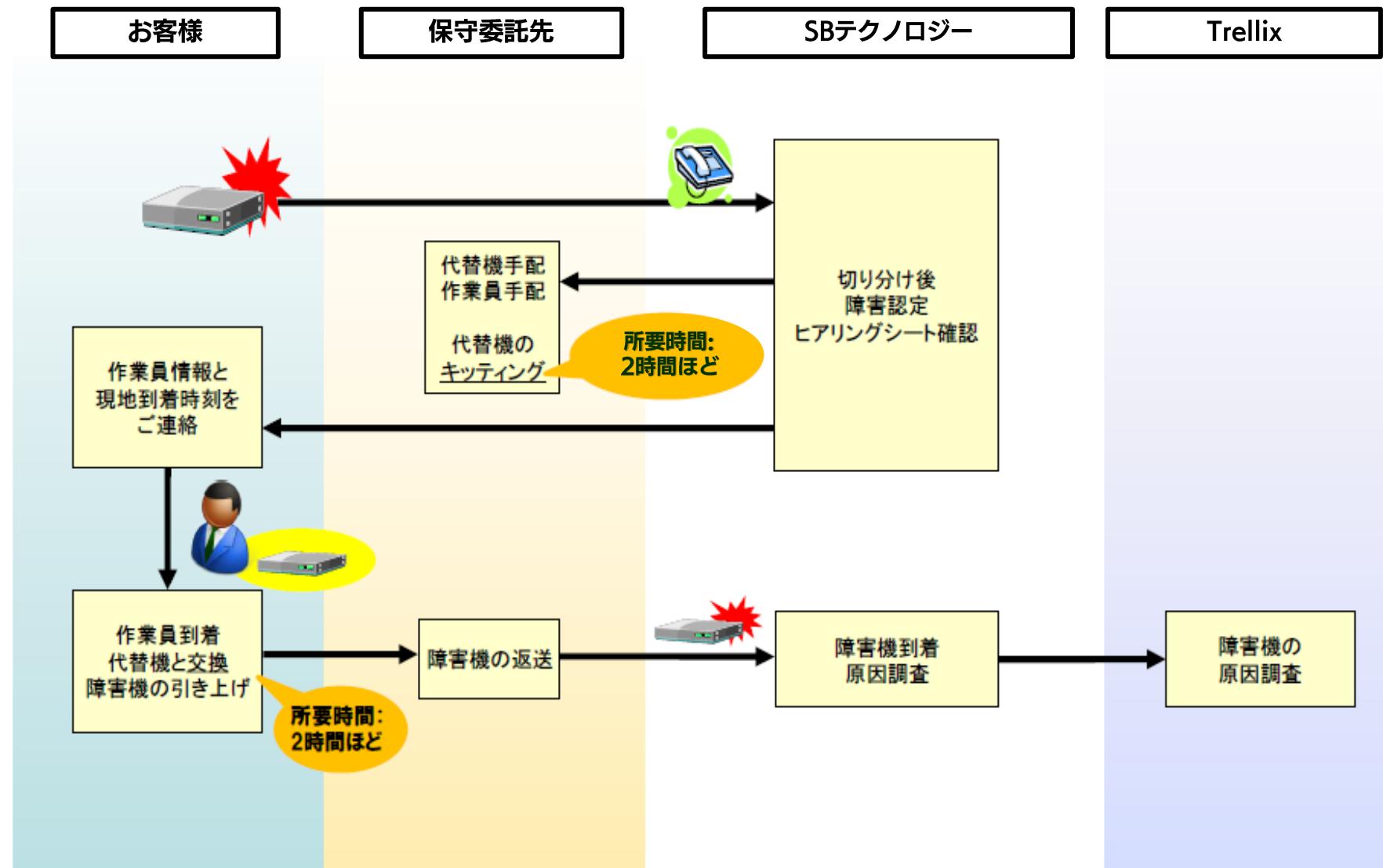
★ 注意事項 ★

- ・作業員はセンサに対してのみ操作を行います。マネージャや対向機器等に関しては、操作対象外となります。
- ・現地での障害切り分けや原因調査は行えませんので予めご了承ください。
- ・障害機の原因調査は、作業員が障害機を回収後にSBTに発送～到着次第、可能な範囲で行います。

2. サービス詳細

- オンサイト保守サービスの提供地域は、全国(※離島除く)です。
- 以下の地域については、4時間以内が駆けつけ目標です。
東京23区、横浜市、川崎市、大阪市、名古屋市、福岡市
 - ※ SBTで交換対応に必要な情報をすべて確認できた時点から4時間となります。
 - ※ 上記以外の地域は、機器設置場所に応じて目標応答時間を定めます。目標応答時間については、サービス証書をご確認ください。
- 代替機に事前にキッティングを行う場合、代替機準備およびキッティングの作業時間は駆けつけ目標の時間には含まれません。
 - ※ 通常、事前キッティングを行っております。キッティングの時間は2時間が目安となります。
 - ※ 不要な場合（機器と作業員の到着が優先の場合）は、障害ヒアリングシート提出時にその旨をお申しつけください。
現地でキッティングを行います。
- 交換にかかる作業時間は、およそ2時間が目安となります。
- SFP等のモジュール、Fail-Open Kit、冗長電源などのオプション品が障害箇所に含まれる場合は交換対象となります。（別途オプション品のオンサイト保守のご契約が必要です）
 - 例) NS-5100以降の上位モデルのセンサで、4Aの通信ポートのみリンクが上がらない問題が発生した場合
交換対象は、センサ本体と、4Aで使用しているSFP等のモジュール/Fail-Open Kit になります。
 - 切り分けによって、より細かく障害箇所が特定できた場合（例えばSFPが障害箇所であると判った場合）は、オプション品のみの交換とさせていただくことがあります。

3. オンサイト保守フロー



補足① Trellix社のセンドバックとの違い

- Trellix Business Supportに標準で含まれております。
- Trellix社の日本サポートから海外の開発部門へ問い合わせ、開発部門にてセンサのハードウェア不良と認定された場合に限り、代替機と交換になります。
※時差等の関係で、Trellix社の回答を得るまで時間がかかる場合がございます。
- 代替機の発送にかかる日数は、Trellix社の在庫次第になります。
- 基本的に代替機はTrellix社から直接、設置場所へ発送いたします。
お客様にて交換を行っていただく必要がございます。※作業員の支援などはございません。
- お客様に代替機が届き次第、2週間以内に、お客様からTrellix社へ直接着払いで障害機を送っていただく必要があります。
- 障害内容によっては、障害機をSBTまたはTrellix社へ送っていただき、状態を確認させていただいた上で ハードウェア不良かどうかの判断を行う場合がございます。

補足② SBTオンサイト保守サービスをおすすめしたい環境

SB Technology

特に以下のような場合に、オンサイト保守サービスをおすすめいたします！

センドバックでは対応が困難と思われます。



- ★ 障害発生時に長時間のダウンタイムが許されない
- ★ センサの運用管理や稼働監視を行っている
- ★ 安全かつ確実に交換作業を行いたい
- ★ 機器の設置や設定に詳しくないため現地支援が欲しい
- ★ 機器の交換、撤去、返送などに手間をかけたくない

補足③ 各サービスの比較表

	センドバック	SBTオンサイト 平日9-17	SBTオンサイト 24×365
受付時間	平日9:00-17:00	平日9:00-17:00	24時間365日
目標応答時間	Trellixの障害認定が必須 代替機の発送は、Trellixの在庫 状況によって異なる	平日15:00までにSBTで 障害認定した場合は当日に対応 可能 駆けつけ目標4時間：東京23区、 横浜市、川崎市、大阪市、名古 屋市、福岡市 ※上記以外の地区は、障害機の 設置エリアに応じて目標時間を 定めております。	24時間365日で障害認定 および対応可能 駆けつけ目標4時間：東京23区、 横浜市、川崎市、大阪市、名古 屋市、福岡市 ※上記以外の地区は、障害機の 設置エリアに応じて目標時間を 定めております。
提供地域	全国（離島含む）	全国（離島除く）	全国（離島除く）
代替機のバージョン	Trellix出荷時のバージョン	お客様がご利用されているバ ージョン	お客様がご利用されているバ ージョン
代替機の設定	なし（初期化された状態）	お客様の設定	お客様の設定
交換作業	作業員の支援なし	作業員が対応	作業員が対応
障害機の返送	作業員の支援なし	作業員が対応	作業員が対応
部材	Trellix在庫 関東から直送	SBTの部材 最寄拠点から発送	SBTの部材 最寄拠点から発送
ログ取得	必要	基本的に不要 (障害内容によって取得依頼)	基本的に不要 (障害内容によって取得依頼)

情報革命で人々を幸せに

～技術の力で、未来をつくる～



SB Technology