公開可

SB Technology

Trellix(旧FireEye)製品サポートサービス案内

2025年 3月 12日

SBテクノロジー株式会社

Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

サポートの種類

SB Technology

Trellix(旧FireEye)製品には、以下のサポート契約がございます。

■プラチナメーカサポート(初年度より必須)
テクニカルサポートを提供させていただきます。
Trellix(旧FireEye)製品をご利用いただく際には、必ず契約をお願いいたします。

■オンサイト保守 (オプション)
ハードウェア故障時に、お客様先に訪問し機器を交換するサービスです。
訪問対応時間帯により、以下2つの契約がございます。
- 平日9-17時オンサイト保守
- 24時間365日オンサイト保守

注意)
オンサイト保守契約がない場合、原則海外拠点からの出荷となるため、
代替機着荷日数の目安は2週間～1ヶ月程度です。

Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

プラチナメーカサポート内容(1/2)

SB Technology

プラチナメーカサポートでは、以下のサポートを提供させていただきます。

・テクニカルサポート
下記についてのご質問をお受けいたします。
対応時間は平日 9:00～17:00 です。(土日祝祭日、弊社指定の休日を除く)

＜対応範囲＞
・機能や操作に関するご質問
・障害に関するご質問
・メーカソフトウェアの提供
・先出しセンドバック保守(RMA)の提供

Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

プラチナメーカサポート内容(2/2)

SB Technology

以下のような対応は提供範囲外となります。

・構築支援
- 構築関連の資料作成や確認、設定や適用ポリシーのご相談など

・個別対応
- 報告書作成、機能/動作検証及びこれらに付随する資料作成、コンフィグレーションの確認及び作成、和訳対応、インシデントレスポンス相談、メーカが提供元ではないアプリケーションやサービスに関する相談、サイジングに関する相談など

・弊社サポートエンジニアによる設定作業
・訪問対応、およびオンライン会議(テレフォンカンファレンス含む)
・契約内容、および費用に関するご質問
・検証用の機器、または評価ライセンスの提供

Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

オンサイト保守内容

SB Technology

オンサイト保守は、ハードウェア故障発生時、フィールドエンジニアが代替品と
共にお客様先へオンサイトでお伺いし、ハードウェアの交換を行うサービスです。
また、お客様の設定情報をいただけた場合、設定のリストアも実施いたします。
（過去の検知情報などのリストアについては、お客様にてご対応をお願いいたします。）

・平日9～17時オンサイト保守
土日祝祭日、弊社指定の休日を除く平日9:00～17:00に障害受付、障害切り分けを実施いたします。
障害切り分け完了時刻により、オンサイト保守対応は翌営業日となる事がございます。

・24時間365日オンサイト保守契約
時間帯の制限無しにオンサイト保守を実施いたします。

Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

オンサイト保守　注意事項

SB Technology

・コンフィグレーションバックアップをご提供いただいた場合、コンフィグリストアを実施いたします。（過去の検知情報などのリストアが必要な場合は、お客様にてご対応をお願いいたします。）

※コンフィグレーションバックアップからのリストアを実施する場合、代替機のOSはバックアップを取得した機器のOSと同一バージョンである必要がございます。サポート終了を迎えたバージョンをご利用されていた場合、サポート終了を迎えていないバージョンの適用で進めさせていただく可能性がございます。

この場合、コンフィグリストアではなく、お客様へのヒアリング内容を基に基本設定を投入させていただきます。

・代替機のゲストイメージのバージョンは、製品仕様によりご指定いただくことができません。

（ゲストイメージのバージョンアップは、代替機を設置後、お客様でのご対応をお願いいたします。）

・仮ライセンスで設置となりますので、後日お客様にて正式ライセンス適用をお願いいたします。

Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

サポートポリシー

SB Technology

プラチナメーカサポート、オンサイト保守はメーカサポートポリシーに従って提供いたします。

・サポート対象バージョン
最新GAバージョンと、1つ前のバージョンがサポート対象となります。
新GAバージョンの提供間隔が短い場合、1年間はサポートを継続いたします。

バージョンは3つの数字で X.Y.0 と付けられます
X.Y の部分が General Availability (GA) release です

・オンサイト保守契約対象機器
製品のEOL(End Of Life)までオンサイト保守を提供いたします。
EOLは製品販売終了後から5年後となります。

Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

サポートサイト

SB Technology

ログアウト

FireEye ユーザー様専用サイト

重要なお知らせ

- HX3.1.0、Endpoint Agent 21.33.0 リリース（2016/5/11）
- NX/CM用OS 7.8.0 リリース（2016/4/27）
- EX7.6.6 OSリリース （2016/4/22）
- 2016年ゴールデンウィークのサポートスケジュールのお知らせ（2016/4/8）
- NX7.7.3 OSリリース （2016/3/30）
- HX2.1.9、HXD2.2.3、MIR 3.0.6 リリース （2016/3/30）
- HX2.6.3、3.0.2 OSリリース （2016/3/30）
- NX・CM7.7.2/EX7.6.5/AX・FX7.7.3 OSリリース （2016/2/22）
- NX・CM7.7.1/EX7.6.4/AX・FX7.7.2 OSリリース （2016/2/22）
- NX/CM用OS 7.7.0 リリース（2016/2/3）
- NX, EX, FX, AXシリーズにおける解析回避の問題についてのお知らせ（2016/2/2）
- NXシリーズにおけるFEOS7.7.0 GI15.1218アップグレード失敗の問題についてのお知らせ （2016/2/2）

サポートメニュー

- トップページ
- サポートからのお知らせ
- 手順書
- 製品スペック
- 製品マニュアル
- 障害ヒアリングシート ※オンサイト保守ご契約のお客様のみ
- サポート対象製品について
- マルウェア検知検証
- よくあるご質問(FAQ)

お問い合わせ

- 問い合わせフォーム

SBT サービス

- サポートサービス案内
- サポート案内

FireEye技術情報配信 お申し込み

SBTからバージョンアップ、不具合情報等、技術情報を電子メールで配信致します。
お申し込みフォーム

日本語の手順書や検証レポート・マニュアルや

過去のお知らせやアップデート情報

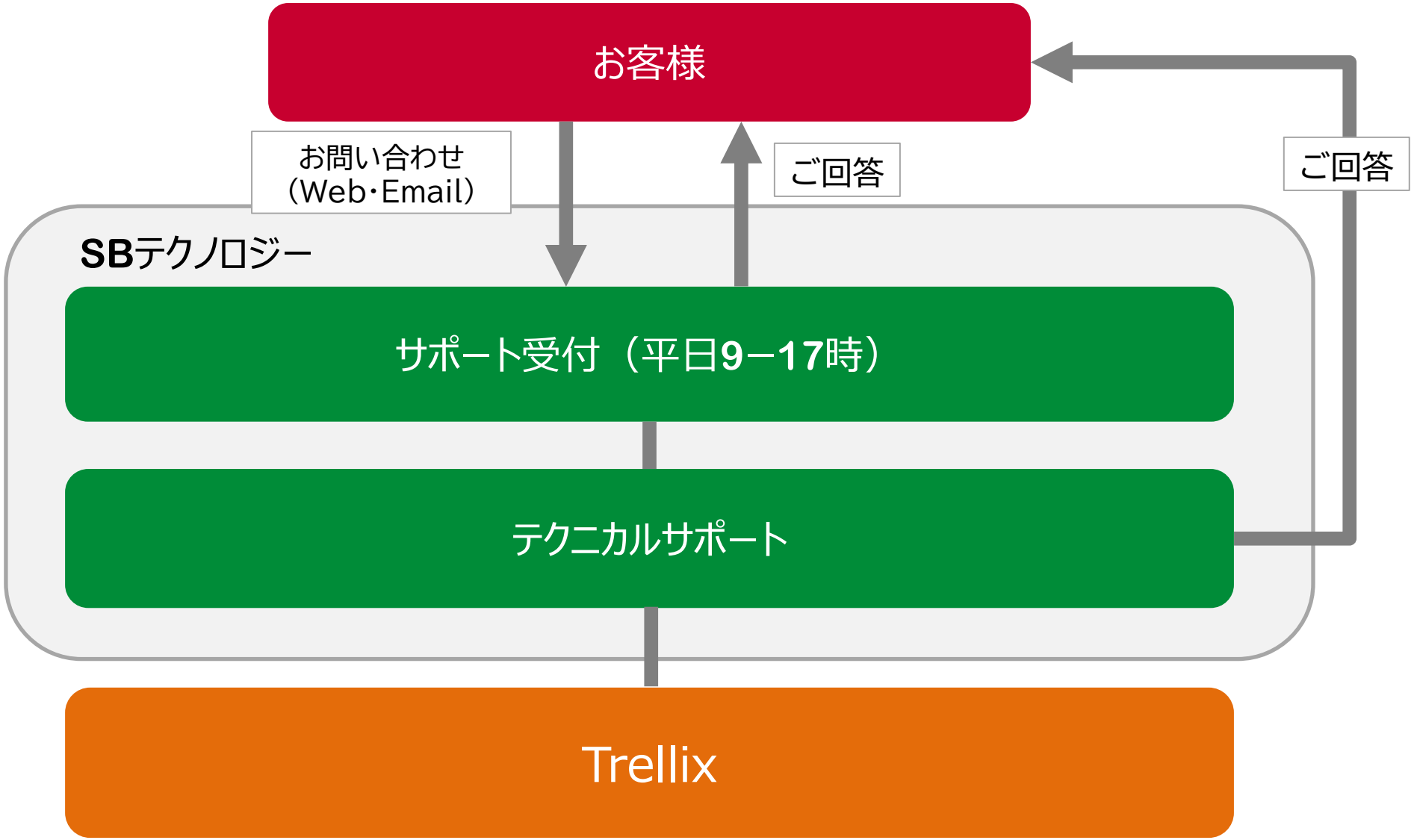
初回のQAやお問合せ・障害連絡はこちらから。
緊急の場合はTEL

Trellix技術情報、
新Ver. OS、不具合、
技術情報のアップデートを
メール配信
パートナー様もご登録ください

Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

サポート体制：テクニカルサポート

SB Technology

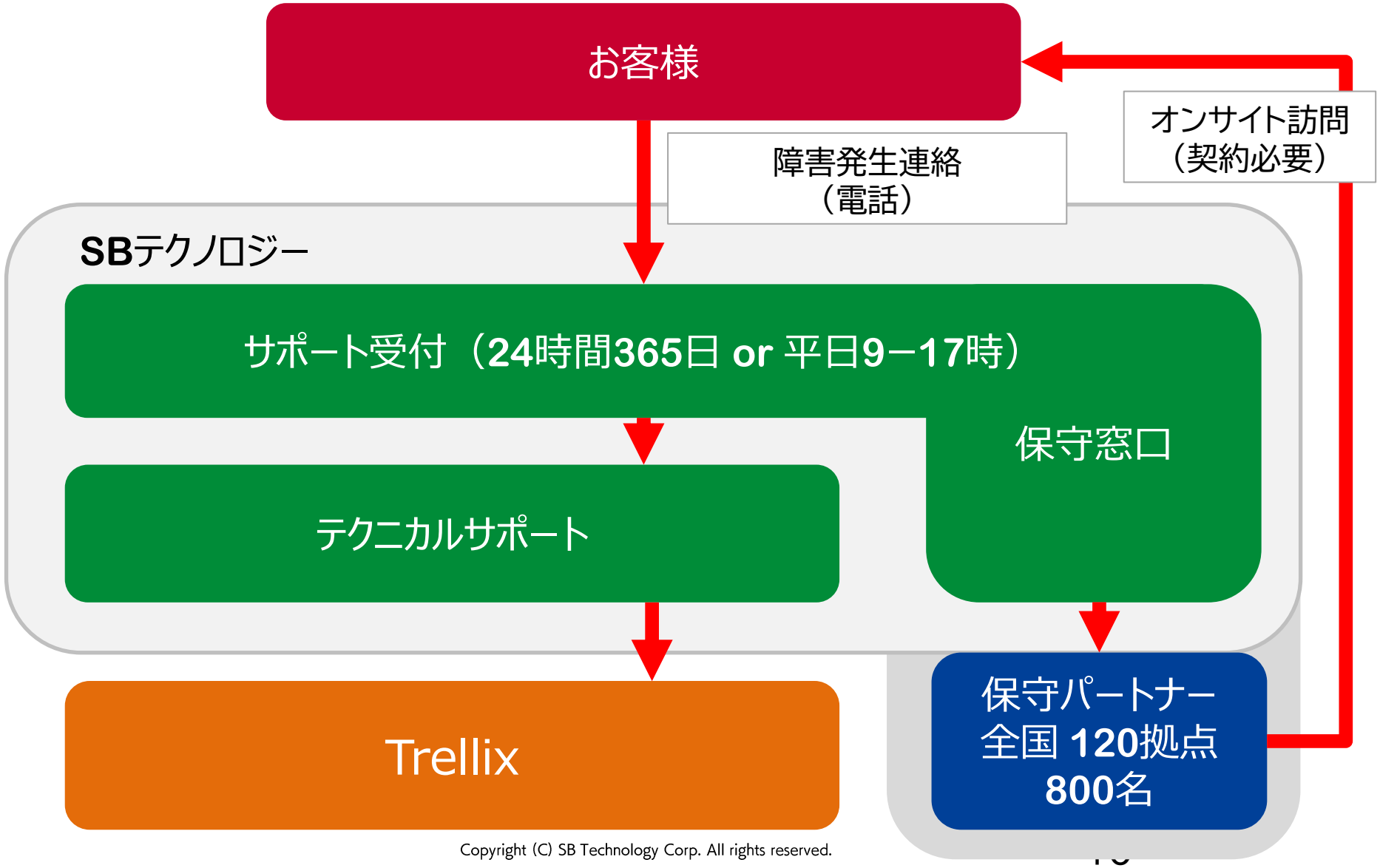


Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

サポート体制：オンサイト保守

SB Technology

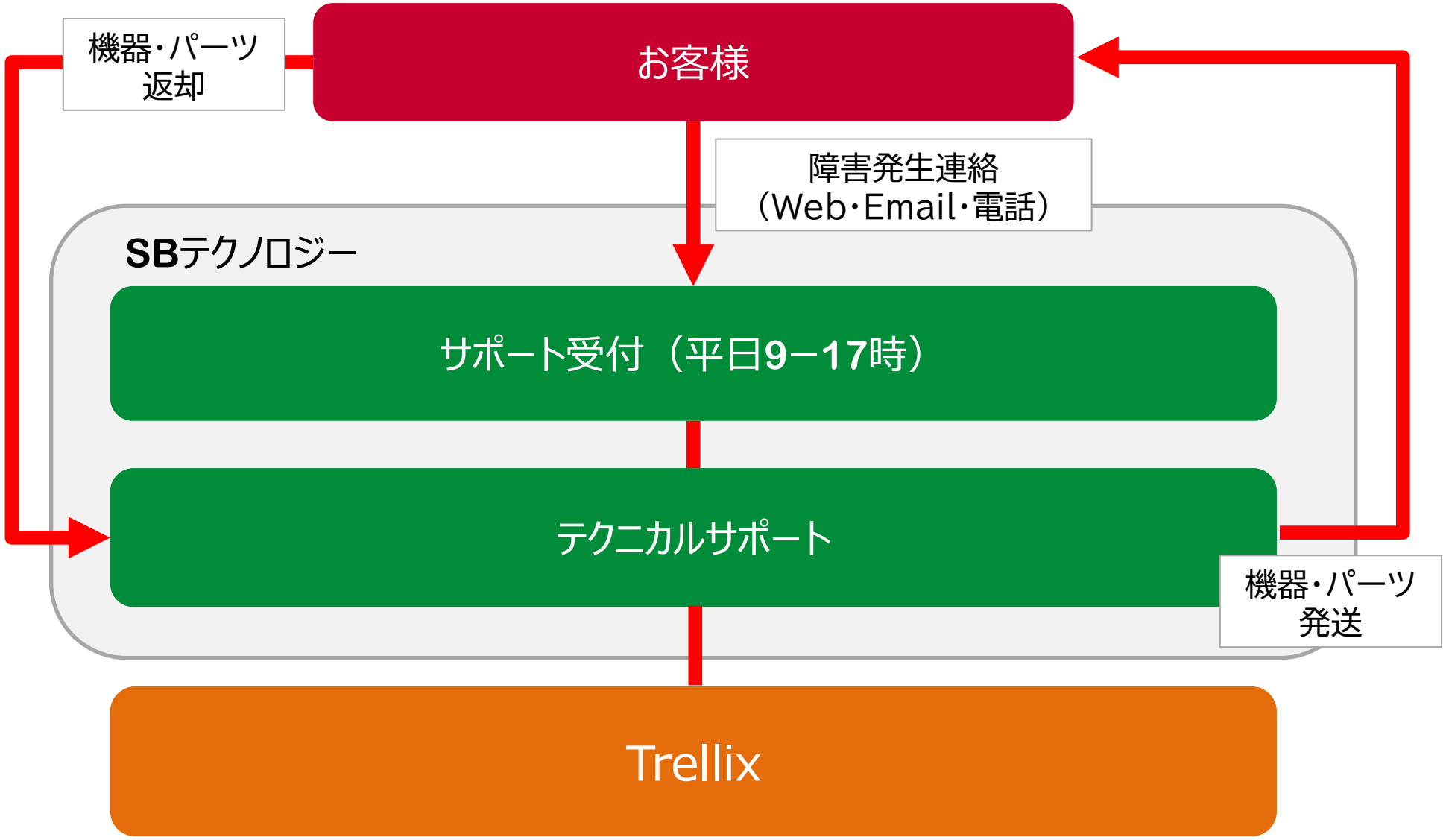
対応の詳細はそれぞれ（ **24時間365日 or 平日9−17時**）の契約に準じます。



Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

サポート体制：先出しセンドバック保守

SB Technology



Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

オンサイト保守拠点と駆けつけ時間

SB Technology

サービスネットワーク（約１２０拠点）

・全国を網羅した拠点網と協力会社との提携にて、トラブル発生時にお客様に最寄の拠点から迅速な訪問保守を日本全国に対して実現しております。
・提携保守会社網　全国約120拠点
・24時間365日保守体制

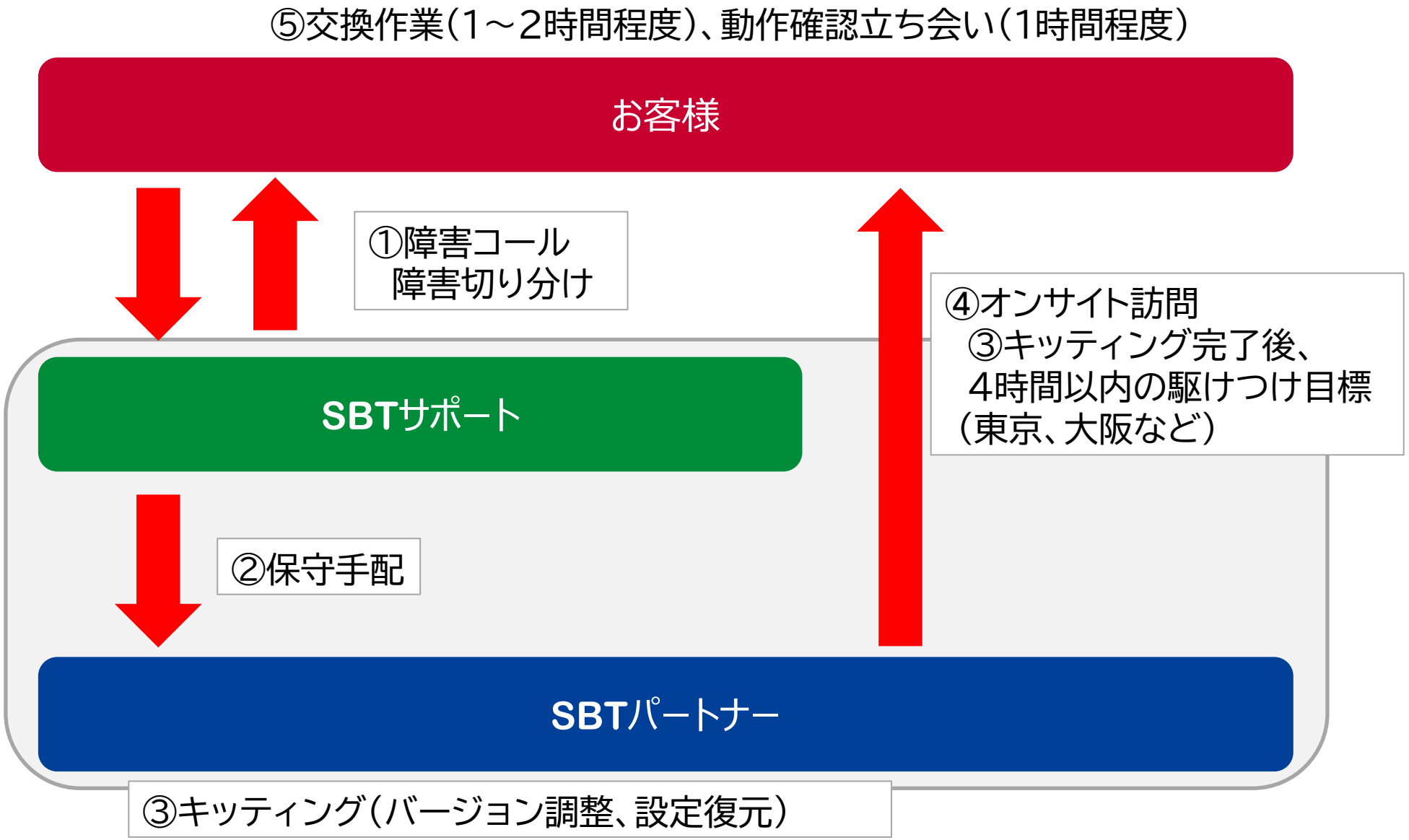
オンサイト保守は障害切り分けによる故障の確定、及びキッティング後、お客様先まで駆けつける目標時間を設定しております。東京23区、横浜市、川崎市、大阪市、名古屋市、福岡市は4時間以内の駆けつけを目標としております。それ以外の地区は、機器のキッティング後、ベストエフォートでの駆けつけ対応となります。（北海道・本州・四国・九州・沖縄本島以外の離島は対応不可となります。）

注意）お客様訪問前にキッティング（OSバージョン調整、Configリストア）を実施可能ですが、駆けつけ目標時間にはキッティング時間を含みません。

Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

（補足）ハードウェアオンサイト保守フロー

SB Technology



Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

（補足）お客様運用でのお願い

SB Technology

・バックアップ

以下のバックアップを定期的に取得されることを推奨いたします。

- コンフィグレーションバックアップ：各種設定情報が含まれます。
- データベースバックアップ：alerts, call-back details, OS change detailsが含まれます。

・弊社サポートWeb

新バージョン情報、サポート終了情報、製品技術情報等を掲載させていただきます。

運用の参考として定期的にご確認いただけますようお願いいたします。

Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.

公開可

情報革命で人々を幸せに

～ 技術の力で、未来をつくる ～

SB Technology

Copyright (C) SB Technology Corp. All rights reserved.