

---

# Forescout CounterACT サポートご案内

2019年10月1日

この度は Forescout CounterACT をご購入いただき、誠にありがとうございます。  
Forescout CounterACT のサポートについてご案内させていただきます。

- サポート対象製品  
サービス証書に記載されている、機器、ソフトウェア、ライセンスがサポート対象製品となります。
  
- サービスについて
  - ・テクニカルサポート  
技術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は“先出しセンドバック”もしくは“オンサイト”の契約に含まれております。
  - ・ハードウェア故障対応(物理アプライアンスのみ対象)  
“先出しセンドバック”と“オンサイト”の2タイプがございます。
    - 先出しセンドバック保守
    - オンサイト保守ご契約いただいているタイプについてはサービス証書をご確認ください。

---

## ■ テクニカルサポート

---

(対応時間)

平日 9:00～17:00 です。

土日祝祭日、年末年始は対応時間外となります。

(対応受付)

サポートサイトのお問い合わせフォームへの入力をお願い致します。

(対応内容)

製品購入後のテクニカルサポートとなります。

- ・障害切り分け
- ・機能、操作に関すること
- ・製品動作に関すること
- ・新バージョン、パッチの提供(適用作業は除く)
- ・無償プラグインの提供
- ・Management IP アドレス変更時のライセンス再発行(バージョン 7 以下をご利用の場合のみ)

(対応範囲外)

- ・(対応内容)に含まれないお問い合わせ
- ・機器の設計・構築に関するお問い合わせ
- ・お客様環境に合わせたコンフィギュレーション作成
- ・お客様先へ訪問してのサポート

---

## ■ 先出しセンドバック

---

(対応時間)

ご契約内容に従い対応させていただきます。サービス証書をご確認ください。

(対応受付)

電話にてサポート窓口までご連絡ください。

電話:03-6892-3107

(対応内容)

ハードウェア故障時に代替機のメーカー手配を実施致します。

注意)

・代替機はメーカーからお客様先へ直送されます

※代替機は海外から発送されます。輸入時に必要となる税金等の諸経費はお客様にご負担いただきます

※代替機の手配(受取りまで)には3~4週間程度のお時間がかかります

・ライセンスの投入、システムリストアはお客様にて実施願います

・故障機は1週間以内にメーカー指定先までご送付願います

※故障機を送付いただく際の送料・必要諸経費は、お客様にご負担いただきます

---

## ■ オンサイト保守

---

(対応時間)

ご契約内容に従い対応させていただきます。サービス証書をご確認ください。

(対応受付)

電話にてサポート窓口までご連絡ください。

(対応内容)

ハードウェア故障時に機器設置先へ訪問し、故障機を代替機と交換させていただきます。

・代替機へお客様がご利用されている OS と同じバージョンをインストール

〈バージョン 7 以下をご利用のお客様〉

-代替機でテンポラリーライセンスが利用可能です。(有効期限 30 日間のテンポラリーライセンスが投入済みとなります)

-本番ライセンスの発行手続きは弊社で実施します。

-ライセンス申請から発行まで 5 営業日程度要します。

-本番ライセンス発行後はお客様にてテンポラリーライセンスから本番ライセンスへ入れ替えて頂きますようお願い致します。

〈バージョン 8 以上をご利用のお客様〉

-代替機でテンポラリーライセンスを利用することができません。

[故障機の GUI にアクセス可能な状態である場合]

-本番ライセンス発行手続きにおいて、お客様に一部作業を実施いただきます。

※故障機の GUI よりライセンスの失効手続き(Deactivate 処理)をお客様にて実施頂く必要がございます。

-ライセンス失効手続き後、故障機より生成されるリクエストファイルを弊社までお送りください。

-サポート時間内にリクエストファイルを頂けましたら当日、もしくは翌営業日には代替機の本番ライセンスが発行されます。

[故障機の GUI にアクセス不可の状態である場合]

-本番ライセンス発行手続きは、弊社側で実施致します。

-代替機の本番ライセンス発行には、障害確定後、2 営業日程度お時間をいただきます。

・お客様からご提供いただいたシステムバックアップからのリストア作業

・作業員が代替機を機器設置先へお持ちし、故障機と交換

・作業員による故障機の回収

---

注意)

サービス証書に記載されている目標対応時間は、キッティング(OS インストール、ライセンス投入など)終了後、お客様先へ訪問するまでの目標となります。

※機器交換をお急ぎの場合、キッティングなしで交換のみ実施することも可能です。

---

## Forescout CounterACT サポートご案内(補足)

- ・ **サポート対象バージョン**

原則として最新バージョン含め 2 世代がサポート対象となります。  
(加えてリリース後 12 ヶ月以内の GA バージョンも対象となります)  
GA …… Generally Available

**Forescout** 社のサポートポリシーの詳細につきましては下記をご参照ください。

<https://www.forescout.com/wp-content/uploads/2015/12/ForeScout-End-of-Life-Policy.pdf>

※サポートポリシーに齟齬がある場合は **Forescout** 社のものが優先的に適用されます。

- ・ **システムバックアップ**

ハードウェア故障時の復旧作業のため、設定後にシステムバックアップをお願い致します。  
システムバックアップの手順については弊社サポートサイトに掲載しております。

- ・ **システムバックアップからのリストア**

オンサイト保守契約を契約頂いているお客様でシステムバックアップからのリストアをご希望の場合、オンサイト交換時に現地作業場所までシステムバックアップデータを格納した USB (FAT32 フォーマット済であること) をご持参いただけた場合に限り、現地にてリストア作業を実施させていただきます。

※システムバックアップのデータサイズが 2GB を超える場合は、リストアコマンド実行までを弊社作業とさせていただきます。(リストア後の復元確認はお客様にて実施頂けますようお願い致します。)

- ・ **Management IP アドレスの変更(バージョン 7 以下をご利用の場合)**

Management IP アドレスを変更する場合、ライセンスの変更が必要となりますので、テクニカルサポートまでご連絡ください。ライセンス再発行には 5 営業日程度かかりますのでご注意願います。

なお、サポート期間内のライセンス発行は無償です。

※当文書に記載の内容に関して、予告なく変更する場合がございます。