

ネットワークSOCサービス基本仕様書

本ネットワークSOCサービス基本仕様書以下「本仕様書」というのは、株式会社ネットワーク(以下「NW」という)が提供するSOCサービス契約者(以下「契約者」という)に対してNWが提供する、SOCサービス(以下「SOCサービス」という)の内容を定めるものです。

1.SOCサービスの利用申込み、設定作業ならびにSOCサービスの開始と期間、更新、解約

- ①SOCサービスを新規に申し込む場合は、注文書とともに、別紙のNW指定の申請書に必要な事項をご記入のうえ、NWあるいは、NWの販売代理店にご送付ください。NWは注文書と申請書を受領した時点をもって、SOCサービスの提供に必要な設計や設定作業を実施するものとします。また、NWが契約者の申請を受け付けたことを示す文書(以下「サービス開始案内」という)を、契約者のサービス問合せ担当者(以下「問合せ担当者」という)に送付することによりSOCサービスが開始されます。
- ②SOCサービスの最低契約期間は、12ヶ月とします。
- ③契約者は、SOCサービスを更新しない場合は、サービス有効期間終了日より3カ月前までに電子メールでNWにご連絡いただくものとします。解約を通知いただき、NWが通知受領を確認することで解約が可能となります。サービス有効期間終了日の3カ月前までに契約者からの解約の申出がないときは自動更新となり、更新時点での有効なサービス料金で自動更新となります。
- ④契約者はSOCサービスの契約期間中に中途解約を希望する場合は、中途解約日より3カ月前に電子メールでNWにご連絡いただくものとします。解約を通知いただき、NWが通知受領を確認することで解約が可能となります。ただし、契約者は有効期間中に中途解約をする場合はNWに対し有効期間満了日までの契約の残期間分のサービス料金等の返還請求はできないものとします。
- ⑤NWは、問合せ担当者に対してSOCサービスに関する案内を登録時および不定期で送付します。

2.SOCサービスの契約番号

- ①NWは問合せ担当者に、サービス開始案内を以って契約番号を通知します。
- ②契約者は、受領した契約番号を自己の責任を持って管理するものとします。不正使用が行われた場合であっても、NWは一切の責任を負いません。
- ③契約者は、受領した契約番号等をいかなる理由でも、第三者に譲渡、貸与、販売することはできません。

3.SOCサービスの利用条件

- ①NWが利用申し込みを承諾したとき、問合せ担当者はSOCサービスを設置する施設に関する情報および管理に使用する既存システムに関する情報をNWに提供するものとします。
- ②NWがSOCサービス提供にあたり必要なシステムやサービス対象製品に対し、管理用アカウントを用いてアクセスやログインすることができるものとします。また、必要に応じ、負荷計測、トラフィック計測、不正アクセス監視等の管理用ツールを問合せ担当者に通知することなくインストールすることができるものとします。
- ③契約者はSOCサービスを利用するにあたり、次の行為を行わないものとします。
 - ・SOCサービスの提供を受ける権利を他人に譲渡すること
 - ・誹謗、中傷、わいせつ等、公序良俗に反する行為、その他法律に反する行為
 - ・有害なコンピュータープログラム等を送信または書き込む行為
 - ・第三者のプライバシーを侵害する行為または侵害する恐れのある行為

4.SOCサービス

(定義)

SOCサービスとは、NWがサービス対象と認めた製品のセキュリティにおけるイベントの常時監視と検知時の通知を行うサービスを指します。SOCサービス開始にあたり、必要な運用準備サービスの作業内容や関連するライセンスは、別紙のご提案書にて提示します。

(SOCサービスの内容)

- ①セキュリティにおけるイベントの常時監視、脅威検知と通知、予防、防御ならびに問合せ担当者からの問合せに対する回答は、NWがオフサイトで実施するものです。
- ②SOCサービスの内容は運用準備サービスにおいて定める別紙の運用仕様書の通りとします。

(SOCサービスの提供時間)

- ①セキュリティにおけるイベントの常時監視、脅威検知については、24 時間365 日の対応とします。ただし、システムまたは関連設備の修繕保守等、やむを得ない事由による運用停止はこの限りではありません。また、天災、突発事故等の場合は事前通知を省略できるものとします。このような事由によってサービスに一時的な中断や遅延が発生しても、NW は一切責任を負わないものとします。
- ②攻撃検知に関する通知は、危険度が低～中、静観対象のものについては、即時通知は行わず、月次報告にてまとめて報告とします。危険度が高、平常時よりも大多数の攻撃傾向が見られるものについては、原則、NW 営業時間帯(平日9 時～17 時)に通知を行い、NW が緊急度の高い攻撃検知と判断した場合は、24 時間365 日で通知を行います。緊急度の高い攻撃検知時の通知は、原則、検知から20 分以内に行います。
- ③レポートの提供、シグネチャーの適用、遠隔マイナーバージョンアップ、通常時ルール、ポリシー設定変更、インシデント発生時の設定変更実施、セキュリティ監視に関する軽微なお問い合わせ、定例報告会については、NW 営業時間帯(平日9 時～17 時)の対応とします。

(セキュリティ監視に関する軽微なお問い合わせの内容)

- ①問合せ窓口は、サービス開始案内にてご連絡します。
- ②問合せ担当者からの問合せがあった時点で、1インシデントが消費されるものとします。
- ③問合せ担当者からの問合せの中に複数の問合せが含まれる場合、1問合せ毎に1インシデントが消費されるものとします。
- ④セキュリティ監視に関する技術的な問合せ、設備・体制・教育に関する問合せ、脅威内容詳細調査・報告、マルウェア解析、改善提案、監視対象機器追加時の設計および構築、攻撃シナリオ変更、コンサルティング、システム構築、障害等によるトラブルや調査と復旧、サービス対象製品外のソフトウェアやハードウェアが関係する障害やトラブルの解決や調査や検証を必要とする問合せ、及び開発に係わる問合せはサービス対象外とし、対応や回答は行わないものとします。
- ⑤問合せの回答は当日中に行うことを基本としますが、内容により調査に時間をいただく場合もあり、問合せ担当者はこれを承諾するものとします。
- ⑥インシデントの有効期間は、サービス開始案内に記載されているご契約期間とします。サポート期間終了時における未消費のインシデントは無効となります。契約者はNWに対し当該インシデント分の料金等の返還請求はできないものとします。
- ⑦インシデントのクローズは問合せ担当者的了承を以ってクローズとします。また、NW担当者からの回答後30日経過後も問合せ担当者からの連絡がない場合は、当該インシデントはクローズされるものとします。ただし、問合せ担当者の正当な理由により連絡が遅れた場合に関しては、再度インシデントをオープンして再開するものとします。

5.SOCサービスの内容、仕様書、利用料金の変更

NWはSOCサービスの内容、仕様書、利用料金を当社から問合せ担当者に電子メールで通知することにより随時変更や改定できるものとする。この場合の料金その他の提供条件は、変更後の本仕様書ならびに販売代理店経由で提示する見積によるものとします。

6.SOCサービスの中止

- ①NWは次のいずれかに該当する場合には、SOCサービスの提供を中止することがあります。
 - ・SOCサービスの提供のために必要な設備の保持または工事上やむを得ないとき
 - ・サービス対象機器の故障等により、監視や検知ができないとき
 - ・NWが利用する通信回線、電力などの提供に中断が発生したとき
 - ・理由の如何を問わずSOCサービスの提供が困難になったとき
- ②NWは前項の規定によりSOCサービスの提供を中止するときは、事前にその旨を問合せ担当者に電子メールで通知します。ただし、自然災害時またはそれに準ずるやむを得ない事由がある場合にはこの限りではありません。

7.SOCサービスの停止

- NWは次のいずれかに該当する場合には、SOCサービスの提供を事前の催告をすることなく停止することがあります。
- ・契約者が販売代理店経由でNWに対する支払を期日までに行わなかったとき
 - ・申込内容の記載に虚偽があったとき
 - ・SOCサービスの提供に著しい支障を及ぼすと認められる事情が生じたとき
 - ・契約者がSOCサービスの提供を受ける権利を他人に譲渡したり、誹謗、中傷、わいせつ等公序良俗に反する行為をしたり、その他法律に反すると判断される行為をしたとき
 - ・契約者が仮差押、差押、再生手続、破産、会社更生等の申立をし、またはこれを受けたとき
 - ・契約者が第三者に対して迷惑行為を行ったとき、若しくは第三者から契約者に対して抗議があったとき
 - ・暴力団、暴力団員、暴力団関係者、総会屋若しくはそれらの関係者(総じて「反社会的勢力」)に該当し、または反社会的勢力との取引もしくは人的、資金的関係があると判断したとき
 - ・その他、NWが契約者をSOCサービスの利用者として不適切と判断した場合

8.SOCサービスの責任

- ①NWの回答やアドバイスに基づいての作業は、全て契約者の責任において実施するものとします。
- ②契約対象製品の不具合に起因するいかなる損害についてもNWは一切責任を負わないものとします。
- ③契約者またはその依頼を受けた第三者によって、利用中のシステムに蓄積ないし転送されたデータが、SOCサービス関連のシステムまたはネットワーク機器等関連設備の故障および不正侵入等の事由によって消失、毀損、漏洩した場合でもNWは一切責任を負わないものとします。
- ④NWの責に帰すべき事由により契約者に損害が発生した場合、その賠償額はそれまでに契約者からNWに支払われたサービス料金を上限とします。
- ⑤天災、火災、騒乱、その他の不可抗力によりSOCサービスを提供できない場合があることを契約者は承諾するものとします。

9.SOCサービスの運用

(再委託)

NWは本仕様書に基づくSOCサービスを、NWの指定する第三者へ委託できるものとします。但し、その場合においても、NWは本仕様書でNWに課せられた責を免れるものではないものとします。

(運用)

- ①SOCサービスは、契約者のサービス要員またはNWが選任した代行者(以下、併せて「サービス要員」という)によって行われるものとします。NWと委託先の体制表は別紙で提示します。
- ②NWはNWの都合により、サービス要員を随時交代できるものとします。
- ③SOCサービスは日本語で行い、日本国内からの問合せのみを対象とします。
- ④問合せ担当者は、NWがSOCサービスを行う上で必要な情報をNWの要求に応じて適時に無償で提供するものとしますが、NWは提供された情報をSOCサービス以外の用途では使用しないものとします。またNWは提供された情報を必要に応じて製品開発元メーカーへ提示する場合があります。
- ⑤問合せは、NW指定の申請書に問合せ担当者として明記した者を窓口とし、この者以外は問合せをする権利を行使できないものとします。
- ⑥問合せ担当者は、基本的な知識を有する技術者を対象とします。
- ⑦問合せ担当者は、契約者の住所変更、社名変更等サポート申込時の登録データに変更が生じた場合、速やかにNWへ通知する事とします。問合せ担当者が本通知を怠った場合、NWは契約者に対してSOCサービスを提供できない場合があり、契約者はこれを了承するものとします。

10.特定個人情報の取扱い

- ①特定個人情報とは、個人情報(「個人情報の保護に関する法律」に定める個人情報をいう)や特定個人情報(「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に定める「個人番号」や「特定個人情報」をいう)をいいます。
- ②SOCサービスに基づくサポートは、特定個人情報を含む電子データの中身の取扱いは行なわないため、特定個人情報関係事務や特定個人情報利用事務の委託には該当しません。
- ③SOCサービスに基づくサポートの履行のために問合せ担当者がNWに提供した情報に特定個人情報が含まれている場合であっても、NWはその電子データの中身を取扱うことはありません。

11.適用の除外

次の事項は、SOCサービスの範囲外とします。

- ①破損した契約者固有のデータの修復作業
- ②ソフトウェア更新版の媒体の提供とオンサイトによる実装に伴う作業
- ③ソフトウェアやハードウェアの不適切な使用および誤用に起因するトラブル解決へのサポート
- ④機器の構成変更などに伴うソフトウェア・コンフィグレーションの変更作業
- ⑤セキュリティ監視に関する技術的な問合せ、脅威内容詳細調査・報告
- ⑥設備・体制・教育に関する問合せ

- ⑦マルウェア解析、改善提案等のコンサルティング、監視対象機器追加時の設計および構築、攻撃シナリオ変更等の作業
- ⑧システム構築、障害等によるトラブルや調査と復旧、及び開発に係わる問合せ
- ⑨サービス対象製品外のソフトウェアやハードウェアが関係する障害やトラブルの解決や調査や検証を必要とする問合せ
- ⑩各項目の情報の取得ロジックや情報根拠の判断基準
- ⑪NW フォーマットによるセキュリティレポート以外の各種報告書の作成

2021年10月20日
株式会社ネットワーク

(以下余白)