「鉄壁」サービス仕様書

Ver.2.5　2026/9/1

本サービス仕様書の内容は、機能の追加などにより、予告、通知無しに、追加・変更されることがあります。内容についてのお問い合わせは、下記へお願いします。

ユーザーサイド株式会社
sales@userside.inc

目次

改定履歴

版数	日付	内容
Ver.2.0	2025 年 11	サービス仕様書 初版
Ver.2.1	2026 年 3 月	サービス対象機能および提供機能の記載内容を整理・統一 リモートアクセス方式およびサポート対象を明確化 一部機能の追加および対象外機能の明確化 ログ保存期間延長（1 年）オプションを追加
Ver.2.2	2026 年 3 月	冗長構成（HA）およびプラン変更条件の明文化
Ver2.3	2026 年 6 月	サービスプランを「標準プラン」と「ログなしプラン」の 2 種類へ変更 ログ保管期間 1 年間の適用を標準プランのみへ変更 月次レポート発行機能の廃止 セキュリティアラートの発報サービス追加 お客様向け管理コンソール提供を開始 ファームアップデート作業の SLA を追加 対象機種に Fortigate30G を追加、F シリーズ全機種を対象外へ変更
Ver2.4	2026 年 6 月	ファームアップデート作業の SLA を 4 週間に変更
Ver2.5	2026 年 9 月	EOS が発表された機種の取扱いについて「サービス提供条件」に追記 5 年間の基本契約期間を超えた場合の、契約期間と違約金について追加

1. はじめに

本サービス仕様書は、ユーザーサイド株式会社が提供するFortiGateを利用したUTMマネージドサービス「鉄壁」（以下、本サービス）について、その機能や内容を説明するものです。

本仕様書に記載されている内容は、予告なしに変更・追加されることがあります。最新の情報については、常に最新の仕様書をご参照ください。

2. サービス概要

本サービスは、企業のネットワークセキュリティを包括的に保護するためのソリューションです。多岐にわたるセキュリティ機能に加え、24時間365日の監視とサポートを提供します。

1. 主なサービス

- 24時間365日の監視とサポート（死活,CPU,メモリ,ネットワークトラフィック,URLチェック）
- ポリシーの設定と管理
- インシデント対応
- アンチウイルスのセキュリティアップデート
- セキュリティアラートの発報
- ネットワークの設定と変更
- リモートクライアントの認証
- 管理コンソールのご提供　※ログなしプランは除きます。

2. サービス対象機能

- ファイアウォール
- 侵入検知（IDS）/防御システム（IPS）
- アンチウイルス、アンチスパム
- Webフィルタリング
- アプリケーション制御
- Eメールフィルター
- サンドボックス
- リモートアクセス（IPSec VPN限定）
  VPN接続に利用するクライアントソフトはFortiClientの有償版のみがサポート対象となります。
  多要素認証（MFA）を使う場合はFortiTokenおよび端末証明書のみのサポートとなります。
- DDoS対策
- SD‐WAN
- DNSフィルタ
- WAF
- SSLインスペクション
- 冗長機能※冗長構成プラン（HAプラン）のみ

※サポート対象外機能：VDOM、DLP、CASB、ZTNA、その他本仕様書に記載のない機能

3. サービスの品質保証

当社は、本サービスの品質を保証するために、以下に基づいてサービスを提供します。

- **品質保証：**サービスの品質に関する問題が発生した場合、専用のサポート窓口にて迅速に対応し問題解決に努めます。また、問題の詳細を記録し、再発防止策を講じます。

- **定期メンテナンス：**定期的なメンテナンスを実施し、サービスの安定性と信頼性を確保します。

4. サービス詳細

1. 導入サービス

- **設定：**本サービスにおけるFortiGateの標準設定は「フローモード（Flow-based）」です。お客様が導入設定シートにて合意した内容にてFortiGateの設定を行います。Proxyモード（Proxy-based）をご希望の場合は、対象機種がProxyモードに対応している必要があります。
  ネットワーク設定は、FortiGate 単体で完結する設定に限ります。
  ※下位スイッチや他社機器を含む構成については、当社の責任範囲外とします。VLAN 設定、ルーティング設定等については、お客様の依頼内容に基づき作業を実施しますが、構成全体に対する結果責任は負わないものとします。
- **設置、結線：**指定場所（日本国内に限る）への機器設置および、指定のネットワークへの接続を実施します。※設置に伴う作業員の移動費用および宿泊費用は初期費用には含みません。発生する場合は別途御見積の上、費用を頂戴いたします。
- **動作確認：**当社の試験項目に基づき動作確認を実施し、サービスを提供できる状態にします。

2. 運用サービス

FortiGateの運用を当社が行います。お客様はFortiGateの設定を直接変更することはできません。
設定の追加変更は当社所定の書式を提出の上、ご依頼ください。

- **監視：**FortiGateの遠隔監視を行い、異常を検知した場合は必要な対策を実施
  監視内容は死活監視、リソース監視（CPU使用率、メモリ使用率、再起動チェック、URLチェック）
- **問合せ対応**：お客様からのお問い合わせに対応（対象機器やサービス仕様に関して）
- **管理コンソールのご提供**　お客様自身でログやレポートをご覧いただけます。
- **ログの収集、調査**：調査は必要と判断した場合のみ実施※ログなしプランは除きます。
- **ポートの設定変更**
- **フィルタの追加、削除**
- **ホワイトリスト、ブラックリストの追加削除**
- **VPNアカウントの追加、削除**
- **その他セキュリティポリシーの変更**
- **セキュリティアラートの発報（当社が定めたセキュリティポリシーの閾値を超えた場合に限る）**
- **ネットワーク設定の変更**
- **ファームウェアアップデート：**FortiOS のアップデートは、セキュリティパッチのリリース日から4週間以内に当社判断により遠隔で実施
  ※作業は当社とお客様の合意の日時で行います。
  ※作業に際してお客様に機器電源のオンオフを実施いただく場合がございます。
  ※お客様の要望による任意バージョン指定でのアップデートは、有償対応とします。

※オンサイト対応の場合は有償となります。

3. 保守サービス

FortiGateの保守を行います。

- **障害切り分け：**当社が監視で障害を検知した場合やお客様からの申告があった場合に、障害の切り分けを実施
- **障害対応：**障害が発生した場合は、当社にて復旧まで対応します。
- **ハードウェア交換：**遠隔保守またはオンサイト保守の実施
  障害原因が対象機器の故障によるものと判断した場合、当社または当社委託先の作業員が対象機器の設置場所に訪問し、代替機との交換作業を行います。代替機には当社管理コンフィグを導入します。

※対象機器の機器交換に伴う、周辺機器の設定変更や登録変更作業は本サービスの対象外です。
※交換後の機器調査、故障解析は本サービスの対象外です。

- **機器のEOS（サービス終了）対応：**メーカーより対象機器のEOSが発表された場合、当社はEOS到来の3か月前までに、後継機種または上位互換機種への入替を実施し、EOSを迎えた機器は当社にて回収いたします。なお、入替に伴い発生する費用は別途お見積とします。
- **EOS機器の継続利用（お客様都合）：**お客様のご都合によりEOSを迎えた機器の使用継続を希望される場合、当該機器はお客様にご買い取りいただきます。（買取費用：10,000円）
  買い取り後はお客様の資産・管理となり、通常の鉄壁サービス保守の対象外となります。ご希望によりリソース監視・状態監視および障害時の一次切り分けに限り、月額15,000円（税別）にて継続対応は可能です。※本サービスのログ保管機能もご利用いただけなくなるため、原則FortiGate Cloudの管理画面へのログインはできなくなります。

5. サービスプラン

本サービスのプランは以下の通りです。

- 基本対象機器

対象機種	標準プラン	標準プラン ログなし	冗長構成（HA）プラン	冗長構成（HA）プラン ログなし
FortiGate-30G	○	○	○	○
FortiGate-50G	○	○	○	○
FortiGate-70G	○	○	○	○
FortiGate-90G	○	○	○	○
FortiGate-120G	○	○	○	○
FortiGate-200G	○	○	○	○

※サービス提供開始後の標準プランから冗長構成(HA)プランへの変更は、サービス利用開始後から3年以内であれば可能です。冗長化に伴い追加される費用は別途お見積とします。
※冗長構成(HA)プランから標準プランへの変更はできません。
※ログなしプランから標準プランへの変更は、ご希望の利用開始日の2か月前までにご申告いただければ可能です。
※標準プランからログなしへの変更は原則出来ません。

- オプションサービス

オプションサービス名	内容
UTM機能設定変更　※	・標準設定（フローモード）以外の設定変更の実施
URLフィルタリングの追加	・月1回の作業および5件までは月額基本料金に含む ・6件目以降、月2回目以降の作業については、5件以下の場合も別途料金発生
ポートの開閉	・月1回の作業および5件までは月額基本料金に含む ・6件目以降、月2回目以降の作業については、5件以下の場合も別途料金発生
VPNアカウント追加	・追加作業月10件までは月額基本料金の範囲に含む 11件目以降は別途料金発生
VPNアカウント　AD連携	クライアントVPNのアカウント情報をActive Directoryと連携
SD-WAN構築、設定	SD-WANによるネットワークオフロードの設定

※上記に記載の対応により発生する費用は、1機器あたりに対する対応件数により算出します。発生する料金の確認は、御見積をご依頼ください。

- 提供機能

機能名	内容
ファイアウォール	• ネットワークトラフィックを監視し、不正アクセスを防止 • パケットフィルタリングとステートフルインスペクションを実施 • アクセス制御リスト（ACL）を使用してトラフィックを制御
アンチウイルス	• ネットワークを通過するファイルやコンテンツをスキャンし、マルウェアを検出・除去 • シグネチャベースの検出とヒューリスティック分析を実施 • サンドボックス機能を使用して疑わしいファイルを隔離
アンチスパム	• 電子メールのスパムフィルタリングを実施 • DNSベースのスパムリスト（DNSBL）やコンテンツフィルタリングを使用 • スパムメールの検出とブロック
アプリケーション制御	• ネットワーク上のアプリケーション使用を監視・制御 • 業務に不要なアプリケーションの使用を制限 • アプリケーションごとに許可、ブロック、監視の設定が可能
リモートアクセス IPSec VPNのみ　※1	• インターネットを介して安全な通信を確立 • データを暗号化し、セキュリティを強化 • リモートアクセスVPNとサイト間VPNをサポート
IPS （侵入防止システム）	• ネットワークトラフィックを監視し、攻撃や不正アクセスを検知・防止 • シグネチャマッチングとアノマリ検知を実施 • カスタムシグネチャの作成が可能
Webフィルタ	• 不適切なWebサイトや危険なサイトへのアクセスをブロック • カテゴリベースのフィルタリングとURLフィルタリングを提供 • FortiGuardのWebフィルタリングデータベースを使用
DoSポリシー	• SYNフラッド、UDPフラッド、ICMPフラッドなどの攻撃を検出しブロック
GeoIPフィルタリング	• IPアドレスの地理的な位置情報を使用してトラフィックを制御 • 特定の国や地域からのアクセスをブロック
SD-WAN	• 複数回線を利用したトラフィック制御およびネットワークオフロードを実現
DNSフィルタ	• DNSクエリを基に、不正サイトや危険なドメインへのアクセスを制御
WAF	• Webアプリケーションへの攻撃を検知・防御し、脆弱性を悪用した不正通信を防止
SSLインスペクション	• SSL/TLSで暗号化された通信を検査し、不正通信やマルウェアを検知
冗長化機能(冗長構成プランのみ)	• 機器の冗長化により、障害発生時のサービス継続性を確保

※アンチウイルス／アンチスパム／Webフィルタ は、フローモードで一部機能制限があります。
※1.OS7.6.3以降ではSSL-VPNの機能制限がかかるため、本サービスではIPsec-VPNを利用した接続方法にて提供します。
VPNクライアントは FortiClient 有償版のみサポート対象です。
多要素認証（MFA）を利用する場合は FortiToken のみクライアント製品のサポートに対応します。

- 運用サービス

サービス名	内容
死活監視	• FortiGateが動作しているか24時間365日監視

リソース監視	• FortiGateのリソースを監視（CPU、メモリ、ネットワークトラフィック、URLチェック）
セキュリティポリシー	• 最新のセキュリティポリシーを保存 ※導入後の設定変更はオプションにて対応
ログ収集	• お客様のFortiGateのログを収集し、1年間保存　※標準プランのみ
ファームウェア アップデート	• 弊社ロードマップに従い実施
セキュリティ アップデート	• セキュリティパッチがリリースされてから4週間以内に自動アップデート
月次レポート	• お客様自身で管理コンソールからご覧いただけます。　※標準プランのみ ※詳細分析やフィードバックは含みません。ご希望の場合は別途御見積にてご提供します。

※ログなしは、Fortigateに関する一切のログを弊社では保管いたしません。

6. サービス提供条件

1. サービス対応時間

サービス	内容	対応時間
導入サービス	機器の設定設置作業	当社営業日 9：30～17：00 ※1
運用サービス	セキュリティアップデート ファームウェアバージョンアップ	24時間365日
	上記以外の対応	当社営業日 9：30～18：00
保守サービス	障害の切り分け、故障時の機器交換	24時間365日　※2

※1 標準時間外の作業も承りますが、別途時間外作業費用が発生いたします。

※2 機器交換時の駆け付け対応：対象機器の故障が判明し、且つメーカーの機器交換の承認が取れたことをお客様に報告後に対応します。駆けつけ目標時間は設置先により異なります。
離島等、設置場所によっては駆け付け時間目標はございません。
機器交換時は、対象機器の設置先によりお客様のお立会をお願いする場合がございます。

2. サポート体制

お客様が本サービスを円滑に利用できるよう、以下のサポート窓口を提供します。

サービス	受付時間	問合せ先
サポート受付窓口	24時間365日　※	電話：011-736-7200 メール：support@userside.inc

※対応時間は前項に記載のサービス対応時間に順じます。

3. FortiGateの仕様

本サービスで提供されるFortiGateのモデルと仕様は以下の通りです。

- デスクトップモデル

	FortiGate30G	FortiGate 50G

ファイアウォールスループット （1518 / 512 / 64 バイト UDP パケット）	5/5/5Gbps	5/5/4Gbps
IPSec VPN スループット（512 バイト）	4.4 Gbps	4.5 Gbps
IPS スループット （エンタープライズトラフィック混合）	1 Gbps	2.25 Gbps
NGFW スループット （エンタープライズトラフィック混合）	800 Mbps	1.25 Gbps
脅威保護スループット （エンタープライズトラフィック混合）	600 Mbps	1.1 Gbps
ファイアウォールレイテンシ	2.97 µs	2.42 µs
ファイアウォール同時セッション	700,000	720,000
ファイアウォール新規セッション / 秒	35,000	85,000
ファイアウォールポリシー	2,000	2,000
ゲートウェイ間 IPSec トンネル	200	200
クライアント - ゲートウェイ間 IPSec VPN トンネル	250	250
SSL VPN スループット	490 Mbps	-
同時 SSL-VPN ユーザー （推奨最大値、トンネルモード）	200	-
SSL インスペクションスループット （IPS、avg. HTTPS）	310 Mbps	1.3 Gbps
アプリケーション制御スループット （HTTP 64 K）	990 Mbps	2.8 Gbps
FortiAP サポート数 （合計 / トンネルモード）	16/8	16/8
FortiSwitch サポート数	8	8
FortiToken サポート数	500	500
仮想 UTM（VDOM：標準 / 最大）	10/10	5/5
インタフェース	5 × GbE RJ45	5 × GbE RJ45
ストレージ	—	64 GB (51G)
電源	単一 AC 電源	単一 AC 電源
形状	デスクトップ	デスクトップ

	FortiGate 70G	FortiGate 90G

ファイアウォールスループット （1518 / 512 / 64 バイト UDP パケット）	10/10/10Gbps	28/28/27.9Gbps
IPSec VPN スループット（512 バイト）	7.1 Gbps	25 Gbps
IPS スループット （エンタープライズトラフィック混合）	2.5 Gbps	4.5 Gbps
NGFW スループット （エンタープライズトラフィック混合）	1.5 Gbps	2.5 Gbps
脅威保護スループット （エンタープライズトラフィック混合）	1.3 Gbps	2.2 Gbps
ファイアウォールレイテンシ	2.46 µs	3.23 µs
ファイアウォール同時セッション	1.4 M	1.5 M
ファイアウォール新規セッション / 秒	100,000	124,000
ファイアウォールポリシー	5,000	5,000
ゲートウェイ間 IPSec トンネル	200	200
クライアント - ゲートウェイ間 IPSec VPN トンネル	500	2,500
SSL VPN スループット	-	1.4 Gbps
同時 SSL-VPN ユーザー （推奨最大値、トンネルモード）	-	200
SSL インスペクションスループット （IPS、avg. HTTPS）	1.4 Gbps	2.6 Gbps
アプリケーション制御スループット （HTTP 64 K）	3.6 Gbps	6.7 Gbps
FortiAP サポート数 （合計 / トンネルモード）	96 / 48	96 / 48
FortiSwitch サポート数	24	24
FortiToken サポート数	500	500
仮想 UTM（VDOM：標準 / 最大）	10/10	10/10
インタフェース	10x GE RJ45	8 × GbE RJ45、 2 × 10 GbE 共有ポートペア
ストレージ	64 GB (71G)	120 GB（91G）
電源	単一 AC 電源	単一 AC 電源、二重入力
形状	デスクトップ	デスクトップ

	FortiGate 120G	FortiGate200G

ファイアウォールスループット （1518 / 512 / 64 バイト UDP パケット）	39/39/28Gbps	39/39/26.5Gbps
IPSec VPN スループット（512 バイト）	35 Gbps	36 Gbps
IPS スループット （エンタープライズトラフィック混合）	5.3 Gbps	9 Gbps
NGFW スループット （エンタープライズトラフィック混合）	3.1 Gbps	7 Gbps
脅威保護スループット （エンタープライズトラフィック混合）	2.8 Gbps	6 Gbps
ファイアウォールレイテンシ	3.17 µs	4.36 µs
ファイアウォール同時セッション	3 M	11M
ファイアウォール新規セッション / 秒	140,000	400,000
ファイアウォールポリシー	10,000	10,000
ゲートウェイ間 IPSec トンネル	2,000	2,000
クライアント - ゲートウェイ間 IPSec VPN トンネル	16,000	16,000
SSL VPN スループット	1.5 Gbps	3 Gbps
同時 SSL-VPN ユーザー （推奨最大値、トンネルモード）	500	500
SSL インスペクションスループット （IPS、avg. HTTPS）	3 Gbps	7 Gbps
アプリケーション制御スループット （HTTP 64 K）	6.7 Gbps	27.8 Gbps
FortiAP サポート数 （合計 / トンネルモード）	128 / 64	256 / 128
FortiSwitch サポート数	32	64
FortiToken サポート数	5,000	5,000
仮想 UTM（VDOM：標準 / 最大）	10/10	10/25
インタフェース	4 × 10 GbE SFP+、 18 × GbE RJ45、 8 × GbE SFP	8x 10 GE SFP+ 8x 5GE RJ45 10x GE RJ45 4xGE SFP
ストレージ	480 GB（121G）	480 GB（201F）
電源	二重 AC 電源	二重 AC 電源
形状	1 RU	ラックマウント（1 RU）

7. 契約期間

本サービスの基本契約期間は5年間です。月単位や年単位での解約は原則できないものとします。基本契約期間5年以内に利用者が途中解約を希望する場合は、残期間の50%を解約手数料として支払う必要があります。
基本契約期間（5年間）満了後は、1年単位の自動更新とします。なお、基本契約期間（5年間）満了後の契約については、原則として解約手数料は発生しません。

8. サービスの開始

機器の設定・設置が完了した月よりサービス開始となります。開始日は「鉄壁サービス開始通知書」に記載の日付をご確認ください。

9. 紛争解決手段

利用者と当社の間で紛争が生じた場合、以下の手段を用いて解決を図ります。

- 協議：まずは誠意を持って協議し、友好的な解決を図ります。
- 仲裁・調停：協議によっても解決が困難な場合、第三者機関による仲裁または調停を利用することを検討します。
- 訴訟：それでも解決が困難な場合、札幌地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

10. 注意事項

本仕様書は、利用約款と併せてご確認ください。利用約款には、本サービスの利用に関する詳細な条件や規定が記載されています。
本仕様書と利用約款の内容に矛盾が生じた場合、利用約款の内容が優先されます。最新の情報については、常に最新の仕様書および利用約款をご参照ください。