

クラウド・仮想化・スマートデバイスなど多様化・複雑化するIT基盤、サイバー攻撃に象徴されるセキュリティ脅威の高度化などを背景に、企業のITセキュリティ対策にも変革が求められています。

製品を導入するだけで適切なITセキュリティ対策を実現することはもはや困難であり、導入した製品を効果的に導入・運用し、保護・検知・分析・対処という一連のセキュリティライフサイクルを適切に回す運用の重要性が改めて指摘されています。

トレンドマイクロでは、高度な製品知識・脅威知識を有するエンジニアが、弊社製品をご利用いただくお客様のセキュリティライフサイクルを支援する各種サービスを提供しています。

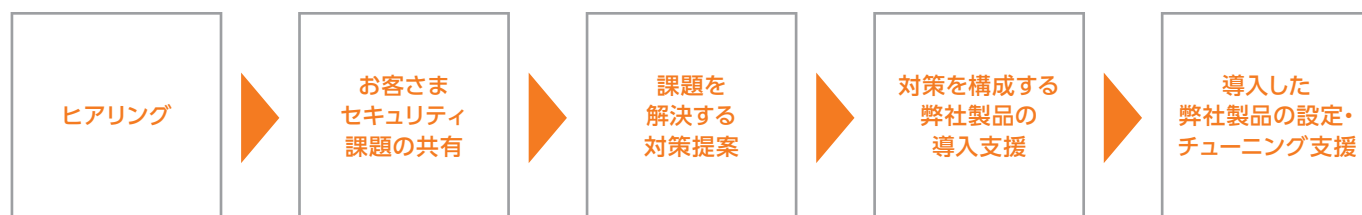
■トレンドマイクロが提供する各種サービス

| | | |
|-------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 構築・導入時の技術支援 | プロフェッショナルサービス | 弊社製品を導入し効果的な運用を実現するための技術支援を提供します。 |
| 保守・運用時のサポート | スタンダードサポート | 弊社製品ご購入のお客様にコールセンターによるサポートサービスを提供します。 |
| | Trend Micro Priority Response Service for Enterprise | お問い合わせ内容に応じた専門性を有するエンジニアが、優先的なサポートサービスを提供します。 |
| | Trend Micro Premium Service for Enterprise | 優先的なサポートサービスに加え、お客様担当のエンジニアがセキュリティ運用改善の支援を提供します。 |
| 海外拠点向けのサポート | グローバルサポート | 弊社製品を海外拠点でご利用されるお客様に対応したサポートサービスを提供します。 |

プロフェッショナルサービス

多様化・複雑化するIT基盤、高度化するセキュリティ脅威に対し、どのようなセキュリティ対策を導入すべきか、多くのお客様が直面している課題に対し、トレンドマイクロでは「プロフェッショナルサービス」による支援をご用意しています。

プロフェッショナルサービスでは、ヒアリングに基づきお客様とセキュリティ課題に対する認識を共有し、課題を解決するための対策をご提案します。また、対策を構成する弊社製品の導入作業を行うお客様に対する各種支援を行います。サービス内容の詳細はお問い合わせください。



スタンダードサポート

Trend Micro Priority Response Service for Enterprise

Trend Micro Premium Service for Enterprise

トレンドマイクロでは、弊社製品をご購入いただいたお客さまに標準提供される「スタンダードサポート」だけでなく、より手厚いサポートサービスをご希望のお客さま向けに有償サポートサービスもご用意しています。お客さまに最適なサポートサービスをお選びいただき、弊社製品を用いたセキュリティ運用にご活用ください。

スタンダードサポート



弊社製品をご購入いただいたお客さまに標準提供されるサポートサービスです。コールセンターのエンジニアがお問い合わせ対応を提供します。

Trend Micro Priority Response Service for Enterprise



お客さまからのお問い合わせ内容に応じた専門性を有するカスタマーサービスエンジニアが、優先的なお問い合わせ対応を提供します。

Trend Micro Premium Service for Enterprise



カスタマーサービスエンジニアによる優先対応に加え、アカウントマネジメントを担当するカスタマーサービスマネージャが、お客さまのセキュリティ運用改善に貢献します。

サポートサービス比較

| サポート内容 | スタンダードサポート (各製品のライセンス費を含む) | 有償サポートサービス | |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| | | Trend Micro Priority Response Service for Enterprise | Trend Micro Premium Service for Enterprise |
| 対応時間 | 弊社営業日 9:00-17:30 (12:00-13:00除く) | 24時間365日 ^{*1} | 24時間365日 ^{*1} |
| お客さまからのお問い合わせ内容に応じた専門性を有するカスタマーサービスエンジニア(CSE)による対応 | (コールセンター対応) | ★ | ★ |
| 弊社製品の保守およびセキュリティ運用改善に関するアドバイスをを行うカスタマーサービスマネージャ(CSM)による対応 | - | - | ★ |
| 付与チケット/インシデント数 | - | 40チケット | 80チケット |
| ご担当者さま・ご登録可能人数 | 1名 | 4名 | 6名 |
| 費用 | 弊社製品ライセンス費を含む | 別途有償 | 別途有償 |
| 弊社製品の保守運用に関する技術的なお問い合わせ対応 | ★ | ★★ | ★★ |
| ウイルスの疑いがある検体に対する解析および情報提供 | ★ | ★★ | ★★★ |
| 優先的なお問い合わせ対応 | - | ★ | ★★ |
| 弊社製品バージョンアップ時の支援 | - | ★ | ★★ |
| 弊社製品および最新脅威に関する情報提供 | - | ★ | ★ |
| 弊社製品が生成する脅威レポートに関するお問い合わせ対応 | - | ★ | ★ |
| オリエンテーション ^{*2} (新規ご契約時) | - | - | ★ |
| ステータスミーティング ^{*2} (年4回) | - | - | ★ |
| オンサイト対応 ^{*2} | - | - | ★ |

^{*1} 問い合わせの重要度に応じて、弊社営業時間内での対応とさせていただきます。詳細は、各有償サポートサービスのサービスガイドブックにてご確認ください。

^{*2} オリエンテーション、ステータスミーティングおよびオンサイト対応は、弊社営業日9:00-17:00での対応となります。

※表中の「★」は、サポートサービス提供の有無およびサービスレベルを表します。「★」の数が多いほど、より充実したサービスが提供されます。

※Trend Micro Priority Response Service for Enterprise および Trend Micro Premium Service for Enterprise のサポート対象製品は、以下URLをご参照ください。

<http://www.go-tm.jp/tps-tprs-products/>

※上記サポートサービスは、エンドユーザー様向けに提供されます。パートナー様向けサポートサービスは別途ご用意しておりますので、詳細はお問い合わせください。



Trend Micro Premium Service for Enterprise によるインシデント時の対応支援

Trend Micro Premium Service for Enterprise では、お客さま先でインシデントが発生した際の対応を支援します。サービス内容の詳細は、本サービスの最新版サービスガイドブックでご確認ください。

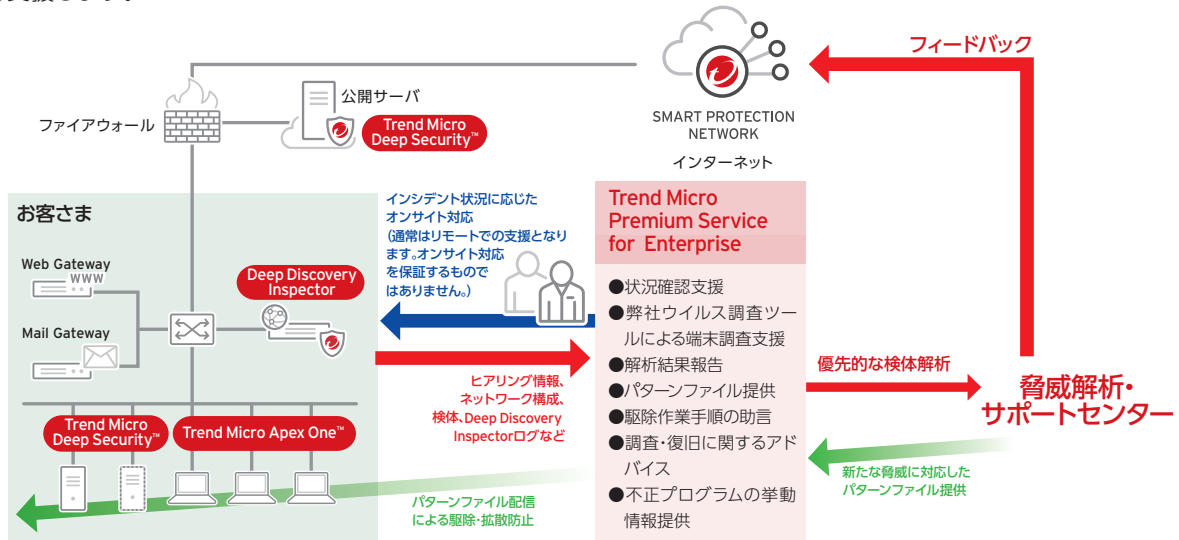
| 各支援項目名 | 支援概要 | |
|---------------|---------|--------------------------------------------|
| 状況確認支援 | ヒアリング | 状況確認 |
| | アドバイス提供 | 調査方針のアドバイス |
| インシデント調査・復旧支援 | 調査、復旧支援 | ウイルス調査ツールによる端末調査支援 ^{※1} (検体特定支援) |
| | | 解析結果報告、応急パターンファイル提供 |
| | | パターンファイルによる駆除作業手順の助言 |
| | | Level 3ウイルス情報および当社製品ログから類推可能な、感染経路に関する考察提供 |
| | 報告 | 不正プログラムの挙動情報(Level 3ウイルス情報)の提供 |
| | | お客さまが作成された報告書のレビュー |

※1 検体を特定するための端末調査は、お客さまがウイルス調査ツールを用いて該端末のログを収集し当社がそのログを解析して実施します。当社が端末そのものを直接解析するものではありません。

インシデントレスポンスサービス全体像

万一のインシデント発生時には専門的な知見に基づく支援を提供します。

見つけることが困難な高度化した脅威の可視化および解析、迅速なパターンファイル反映による駆除および二次感染防止まで、ワンストップで支援します。



グローバルサポート

トレンドマイクロでは、海外拠点で弊社製品をご利用いただくお客さま向けに、ヨーロッパ・アジア・日本・アメリカに設置した弊社サポートセンターによる製品サポートを提供しています。各海外拠点のサポートセンターでは、コールセンターによる製品サポートだけでなく、別途有償による手厚いサポートサービスもご用意しています。詳細はお問い合わせください。





Securing Your Connected World

トレンドマイクロ株式会社

www.trendmicro.com

東京本社

〒160-0022 東京都新宿区新宿4-1-6 JR新宿ミライナタワー
TEL.03-4330-7601 (法人お問い合わせ窓口)

名古屋営業所

〒460-0002 愛知県名古屋市中区丸の内3-22-24 名古屋桜通ビル7F
TEL.052-955-1221 FAX.052-963-6332

大阪営業所

〒532-0003 大阪市淀川区宮原3-4-30 ニッセイ新大阪ビル13F
TEL.06-6350-0330 (代表) FAX.06-6350-0591

福岡営業所

〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前2-3-7 シティ21ビル7F
TEL.092-471-0562 FAX.092-471-0563

TRENDMICRO、TREND MICRO、ウイルスバスター、InterScan、INTERSCAN VIRUSWALL、InterScanWebManager、InterScan Web Security Suite、PortalProtect、Trend Micro Control Manager、Trend Micro MobileSecurity、VSAPI、Trend Park、Trend Labs、Network VirusWall Enforcer、Trend Micro USB Security、InterScan Web Security Virtual Appliance、InterScan Messaging Security Virtual Appliance、Trend Micro Reliable Security License、TRSL、Trend Micro Smart Protection Network、SPN、SMARTSCAN、Trend Micro Kids Safety、Trend Micro Web Security、Trend Micro Portable Security、Trend Micro Standard Web Security、Trend Micro Hosted Email Security、Trend Micro Deep Security、ウイルスバスタークラウド、スマートスキャン、Trend Micro Enterprise Security for Gateways、Enterprise Security for Gateways、Smart Protection Server、Deep Security、ウイルスバスタービジネスセキュリティサービス、SafeSync、Trend Micro NAS Security、Trend Micro Data Loss Prevention、Trend Micro オンラインスキャン、Trend Micro Deep Security Anti Virus for VDI、Trend Micro Deep Security Virtual Patch、SECURE CLOUD、Trend Micro VDI オプション、おまかせ不正請求クリーンナップサービス、Deep Discovery、TCSE、おまかせインストール・バージョンアップ、Trend Micro Safe Lock、Deep Discovery Inspector、Trend Micro Mobile App Reputation、Jewelry Box、InterScan Messaging Security Suite Plus、おもいでバックアップサービス、おまかせ！スマホお探しサポート、保険 & デジタルライフサポート、おまかせ！迷惑ソフトクリーンナップサービス、InterScan Web Security as a Service、Client/Server Suite Premium、Cloud Edge、Trend Micro Remote Manager、Threat Defense Expert、Next Generation Threat Defense、Trend Micro Smart Home Network、Retro Scan、is702、デジタルライフサポートプレミアム、Air サポート、Connected Threat Defense、ライトクリーナー、Trend Micro Policy Manager、フォルダシールド、トレンドマイクロ認定プロフェッショナルトレーニング、Trend Micro Certified Professional、TMCP、XGen、InterScan Messaging Security、InterScan Web Security、Trend Micro Policy-based Security Orchestration、Writing Style DNA、Securing Your Connected World、Apex One、および Apex Central は、トレンドマイクロ株式会社の登録商標です。

本書に記載されている各社の社名、製品名およびサービス名は、各社の商標または登録商標です。

記載内容は 2024 年 12 月現在のものです。内容は予告なく変更になる場合がございます。Copyright©2024 Trend Micro Incorporated. All rights reserved.