

# WideAngle プロフェッショナルサービス あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス サービス仕様書

バージョン 2.04

2024 年 5 月 31 日

NTT コミュニケーションズ株式会社

マネージド&セキュリティサービス部 セキュリティサービス部門 第二グループ

## 目次

<b>1. はじめに</b>	<b>3</b>
1.1. 本書の目的	3
1.2. 用語の定義	3
1.3. 関連文書	4
<b>2. サービス概要</b>	<b>6</b>
2.1. Falcon Mobile とは	6
2.2. サービス概要	7
<b>3. サービス仕様</b>	<b>8</b>
3.1. サービス構成	8
3.2. 提供区分	8
3.3. 提供メニュー	9
3.4. 提供条件	9
3.5. 提供機能	12
3.6. 提供地域	17
<b>4. 料金・工事費仕様</b>	<b>18</b>
<b>5. 運用・保守条件</b>	<b>19</b>
5.1. SO	19
5.2. 保守	20
<b>6. お問い合わせ連絡先</b>	<b>23</b>
<b>7. 重要事項・留意事項</b>	<b>25</b>
7.1. 重要説明事項	25
7.2. 留意事項	27
<b>改訂履歴</b>	<b>29</b>

記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

## 1. はじめに

### 1.1. 本書の目的

本書は、「あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス」の提供機能、利用条件、保守運用条件、重要事項などについて記述したものです。機能名や画面、メール文面は、予告なく変更される場合があります。

### 1.2. 用語の定義

No.	用語	定義
1	SAC	セキュリティアドバイザリーセンターの略称 本サービスの運用提供を行うセンター
2	NTT Com	NTT コミュニケーションズの略称
3	MTD	Mobile Threat Defense の略称
4	MDM	Mobile Device Management の略称
5	MSSP	Managed Security Service Provider の略称 CrowdStrike 社から Falcon Mobile ライセンスを購入して、エンドユーザーへ NTT コミュニケーションズのサービスとして提供することができる契約形態
6	SO	サービスオーダーの略称。申込情報の流通
7	スマートデバイス	スマートフォン、タブレットなどモバイル端末の総称
8	Falcon Mobile センサー	お客さま（エンドユーザー）のスマートデバイスにインストールして外部脅威を検知するアプリケーション
9	Falcon Mobile	CrowdStrike 社が提供する、クラウド型で提供されるスマートデバイス向けセキュリティ製品。正式名は、CrowdStrike Falcon for Mobile
10	Falcon コンソール	お客さま単位で払い出され、お客さま（管理者）が利用可能な、Falcon Mobile に関する管理コンソール
11	CID(Customer ID)	お客さま毎に払い出される Falcon Mobile で管理されるお客さま ID
12	CrowdStrike Customer Name	お客さま毎に付与する Falcon Mobile テナント名
13	ID 数	Falcon Mobile を利用するスマートデバイス数 スマートデバイス 2 台で利用する場合の ID 数は 2ID となります。
14	サポートサイト	ご契約前のお客さま向けのマニュアル、サービス共通の故障情報などを掲載する NTT Com 提供サービス共通サポートサイト
15	カスタマーポータル	ご契約後のお客さま向けのお問い合わせ受付、マニュアル参照、アナウンス/ナレッジ参照する WideAngle プロフェッショナルサービス共通のポータルサイト
16	ServiceNow	ServiceNow 社が提供するプラットフォーム
17	お客さま（管理者）	お客さま環境で使用するスマートデバイスの運用管理者
18	お客さま（エンドユーザー）	お客さま環境で使用するスマートデバイスの利用者
19	ゼロタッチプロビジョニング	MDM または Falcon コンソールでゼロタッチプロビジョニング用プロファイルを作成し、ご利用端末に配信することで、導入現場においてネットワークに接続し Falcon Mobile センサーアプリを起動するだけでサービスを利用できる仕組み
20	エンロール	Falcon Mobile センサーアプリをモバイル端末へインストール、セットアップし、Falcon サーバーに端末情報を登録すること
21	BYOD	Bring Your Own Device の略称 個人で所有する携帯電話などの端末を業務で利用すること

22	共通顧客 ID	顧客ごとに付与される顧客識別番号です。SO お申し込みの際に利用します。 C+ 数字 10 桁で付番されます。
----	---------	--

### 1.3. 関連文書

#### サービス資料

文書名	説明	掲載場所
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _サービス仕様書_WideAnglePS	本書。 サービスの概要、仕様、お客さま事前同意・制限事項を記載しており、お申し込み時に利用規約と合わせて提示する仕様書です。	<a href="#">サポートサイト</a>
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _カスタマーポータルご利用ガイド _WideAnglePS	カスタマーポータルへのログイン方法やその他の操作方法を記載したガイドです。	<a href="#">サポートサイト</a>
B03_【あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス】標準提案書	サービス仕様の説明資料です。	—
WideAngle プロフェッショナルサービス あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス利用規約	本サービスをお申し込みいただくための契約条件を定めたサービス利用規約です。	<a href="#">オフィシャルサイト</a>
【Lite】【新規】WideAngle PS あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス	本サービスの申込書です。	—
【Lite】【変更】WideAngle PS あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス		
【Lite】【廃止】WideAngle PS あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス		
【Lite】【簡易変更】WideAngle PS あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス		

#### ユーザーガイド（お客さま管理者向け）

文書名	説明	掲載場所
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile 導入ガイド_Android_手動エンロール(あんまね NEXT・CLOMO 共通版) _WideAnglePS	MDM から該当のスマートデバイスに Falcon Mobile センサーアプリを配信、正常性確認を行うためのマニュアルです。	<a href="#">カスタマーポータル</a>
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile 導入ガイド_Android_自動エンロール(あんまね NEXT・CLOMO 共通版) _WideAnglePS		
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile 導入ガイド_iOS_iPadOS_手動エンロール(あんまね NEXT・CLOMO 共通版) _WideAnglePS		
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile 導入ガイド_iOS_iPadOS_自動エンロール(あんまね NEXT・CLOMO 共通版) _WideAnglePS		
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile 導入ガイド_Android_自動エンロール(Workspace ONE 版) _WideAnglePS		

あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile 導入ガイド_iOS_iPadOS_自動エンロール(Workspace ONE 版) _WideAnglePS		
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile 導入ガイド_Android_手動エンロール(MDM 汎用版) _WideAnglePS		
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile 導入ガイド_iOS_iPadOS_手動エンロール(MDM 汎用版) _WideAnglePS		
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile 導入ガイド_Android_自動エンロール(Microsoft Intune 版) _WideAnglePS		
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile 導入ガイド_iOS_iPadOS_自動エンロール(Microsoft Intune 版) _WideAnglePS		
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile 操作ガイド_WideAnglePS	Falcon コンソールを利用するための初期設定、操作方法、アカウント管理、アラート通知先変更などのマニュアルです。	<a href="#">カスタマーポータル</a>
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _アラート対応表 _WideAnglePS	本サービスから通知されるアラート情報に記載されている Detection 名、概要、推奨軽減策/参考情報などを記載した表です。	<a href="#">カスタマーポータル</a>

#### ユーザーガイド（エンドユーザー向け）

文書名	説明	掲載場所
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile エンドユーザー向けガイド _Android_手動エンロール_WideAnglePS	Falcon Mobile センサーアプリがインストールされた端末のセットアップマニュアルです。	<a href="#">カスタマーポータル</a>
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile エンドユーザー向けガイド _Android_自動エンロール_WideAnglePS		
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile エンドユーザー向けガイド _iOS_iPadOS_手動エンロール _WideAnglePS		
あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス _Falcon Mobile エンドユーザー向けガイド _iOS_iPadOS_自動エンロール _WideAnglePS		

## 2. サービス概要

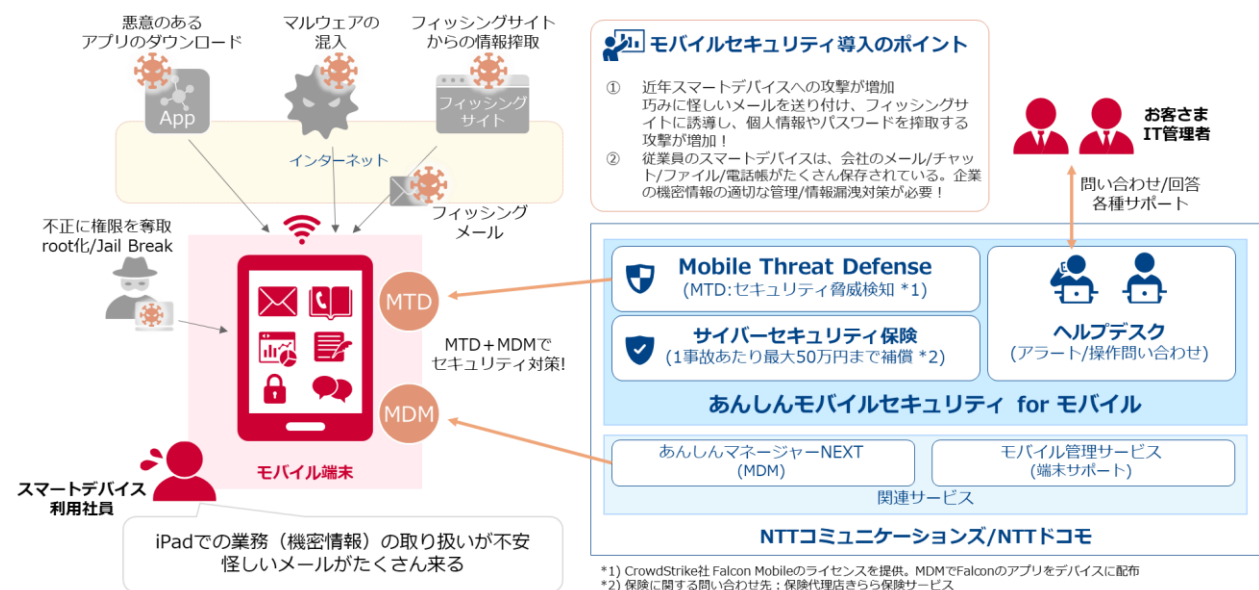
「あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス」は、NTT Com が、Mobile Threat Defense(MTD)を用いて、お客さまのスマートデバイス（iOS、Android）のセキュリティ保護をするサービスです。

昨今、スマートデバイスを狙った攻撃や、スマートデバイスの脆弱性が相次いで発見されています。Mobile Threat Defense(MTD)を導入することで、それらの攻撃をいち早く検知しブロックすることで、お客さまのスマートデバイス上のセキュリティリスクの低減につなげることができます。

NTT Com では、Mobile Threat Defense(MTD)として、CrowdStrike 社の CrowdStrike Falcon Mobile を採用しています。NTT Com が CrowdStrike Falcon Mobile を用いて、お客さまのスマートデバイスを保護します。

NTT Com のセキュリティアドバイザリーセンター(SAC)では、CrowdStrike Falcon Mobile を通じお客さまのスマートデバイスの監視や、ログ分析の提供は行ないませんが、お客さまからの各種問い合わせ（操作方法、アラート内容問い合わせなど）に対応します。

また、サイバーリスク保険を付帯しているため、情報漏えいや不正アクセス等に起因するセキュリティ事故が発生した場合、お客さまに生じる損害賠償責任、サイバー事故対応に関する費用を一定金額まで補償します。



### 2.1. Falcon Mobile とは

Falcon Mobile とは、Mobile Threat Defense(MTD)と呼ばれ、クラウド型で提供されるスマートデバイス向けセキュリティ製品です。

iOS および Android デバイスの可視化、エンタープライズアプリケーションの挙動の継続的な監視、モバイルデバイス上でのリアルタイムの脅威ハンティングを実現いたします。

## 2.2. サービス概要

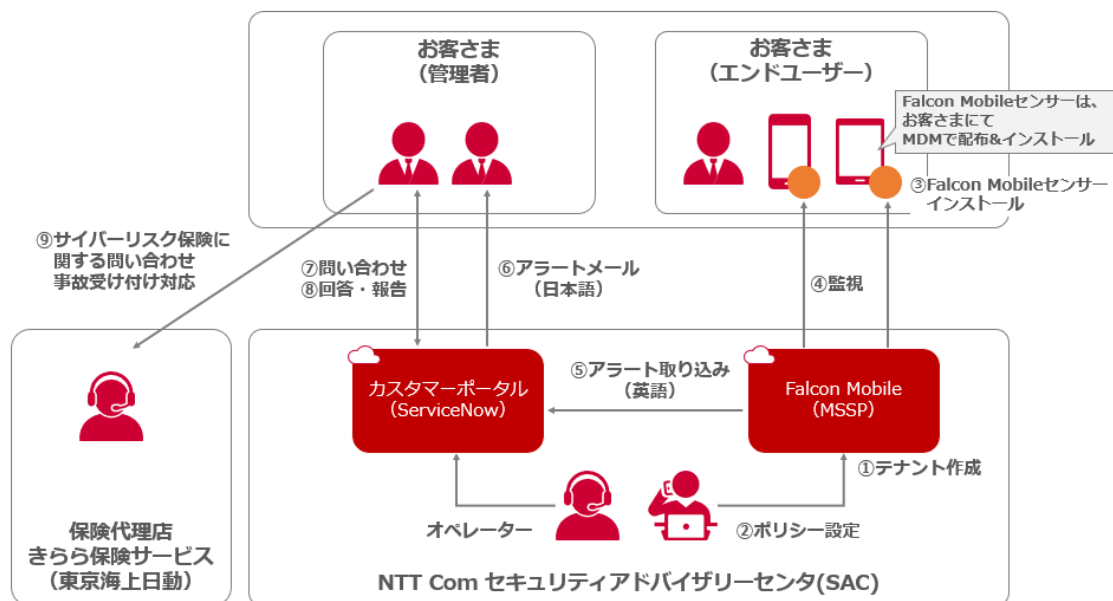
お客様のスマートデバイス(iOS/Android)上に CrowdStrike 社の Falcon Mobile センサーをお客様保有の MDM を用いて導入し、「モバイル脅威防御」「お客様管理者向けヘルプデスク」「サイバーリスク保険」を基本メニューとして提供します。

Falcon Mobile が検知したアラートに対して、お客様のエンドユーザーは、自身のスマートデバイスにて警告が表示（自動でブロック）されます。

お客様スマートデバイス上で Falcon Mobile が検知したアラートは、NTT Com が提供するカスタマーポータルに起票され、Falcon Mobile からのアラート情報、NTT Com 独自の日本語でのアラート解説、推奨軽減策の 3 点をセットにしてお客様管理者向けにアラートメールとして送信されます。お客様はアラートの内容に不明点がある場合、アラートメールのリンクからカスタマーポータルを開き、セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)に問い合わせを行うことができます。

アラートについては、お客様単位で払い出される Falcon コンソールでも確認が可能です。

また、Falcon コンソールの操作方法が分からない場合は、カスタマーポータルを通じて、セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)に問い合わせを行うことができます。



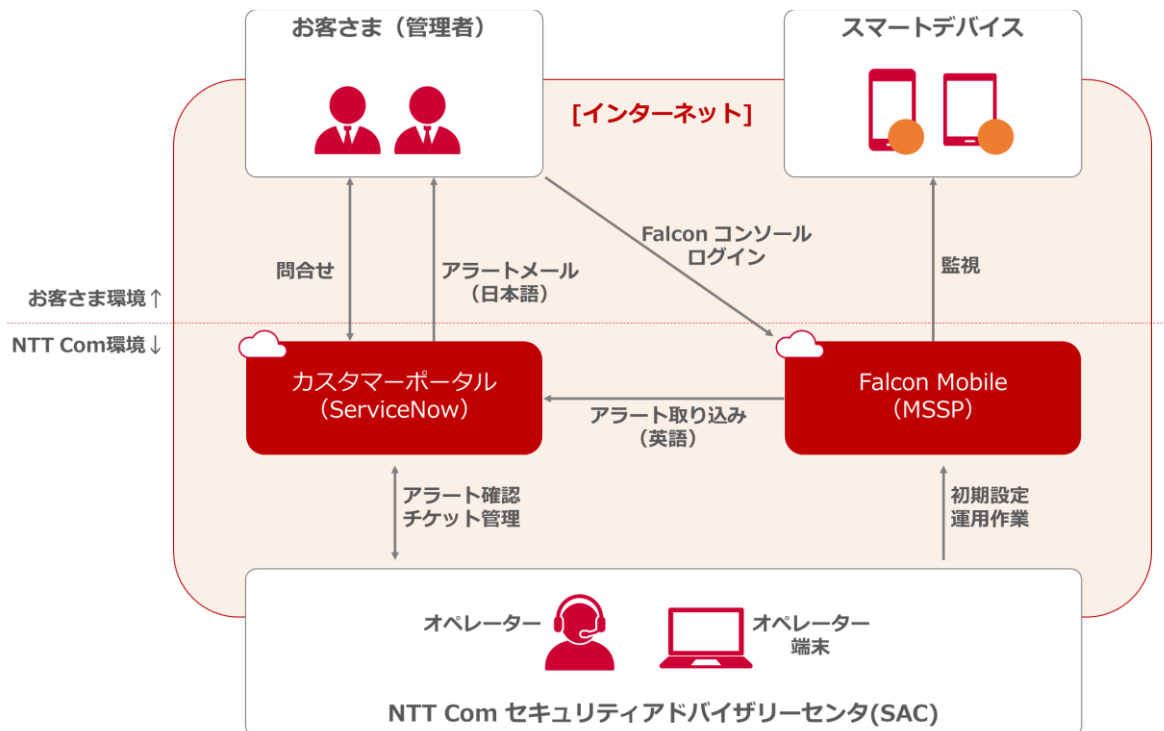
### 3. サービス仕様

#### 3.1. サービス構成

お客さま（エンドユーザー）のモバイルデバイスへのサイバー攻撃等が行われた場合、Falcon Mobile で検知してお客さま（管理者）へアラートメールが通知されます。

お客さま（管理者）は、カスタマーポータルから各種問い合わせを行うことができます。

NTT Com は、SAC 運用システムにて各種問い合わせ回答を行います。



#### 3.2. 提供区分

サービス提供区分は以下の通りです。

接続構成	<p>お客さま（管理者） お客さま（エンドユーザー） CrowdStrike Falcon Mobile (MSSP)</p>			<p>運用作業</p>
構成品	お客さま	Falcon Mobile	カスタマーポータル ※共用設備	サービス運用
サービス契約区分	お客さま	NTT Com (あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス)		
サービス責任区分	お客さま	CrowdStrike	ServiceNow	NTT Com



### 3.3. 提供メニュー

あんしんモバイルセキュリティ for ビジネスの提供メニューは以下の通りです。

問い合わせ対応としては、お客さま（管理者）に通知されたアラートに関する問い合わせ、Falcon Mobile 操作方法の問い合わせ、故障に関する問い合わせなどの対応を行います。

メニュー	内容	申込単位
基本プラン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Falcon Mobile ライセンス提供</li> <li>・ 運用（問い合わせ受付、故障受付など）</li> <li>・ サイバーリスク保険</li> </ul>	1ID 単位 (最低契約 ID 数 1ID 以上、 最大契約 ID 数 30,000ID 未満)

・ サービス利用にあたっては、ご利用のスマートデバイスに Falcon Mobile センサーをインストールする必要があります。ご利用のスマートデバイス 1 台につき、1 ID のご契約が必要となります。

・ 当社は、Falcon コンソール上の台数を元にお客さまのご利用実績を集計します。ご利用実績が契約 ID 数を超過する場合には、契約 ID 数を変更いただくようお客さまへご連絡する場合があります。

### 3.4. 提供条件

#### 3.4.1. 対象 OS

- ・ iOS/iPadOS 15.0 以上
- ・ Android 9.0 以上

なお、最新情報については、以下を参照願います。

[Falcon For Mobile Endpoint Protection & Response FAQ | CrowdStrike](#)

#### 3.4.2. MDM を持っていること

スマートデバイスに Falcon Mobile センサーをインストールする際に MDM が必要です。

NTT Com で動作確認が取れている MDM は以下の通りです。

- ・ NTT ドコモ あんしんマネージャーNEXT
- ・ アイキューブドシステムズ CLOMO
- ・ VMWare Workspace ONE
- ・ Microsoft Intune

なお、上記以外の MDM でもスマートデバイスに Falcon Mobile センサーをインストールすることが可能ですが、弊社では動作確認はしておりません。必要に応じてお客さまで確認をお願いいたします。

#### 3.4.3. Falcon Mobile ライセンスについて

Falcon Mobile のライセンスは NTT Com が MSSP ライセンスとして保有しお客さまに貸し出します。

運用サービスのみの提供は出来ず、NTT Com から提供する Falcon Mobile ライセンスと運用サービスをセットで提供します。

本サービスでは、お客さま毎に Falcon Mobile のテナントを作成しており、他のお客さまと共有されることはありません。

Falcon Mobile のライセンス使用に際しては、以下の CrowdStrike の契約条件に従うものとします。

[CrowdStrike 契約条項](#)

#### 3.4.4. Falcon Mobile の脅威検知に関する提供条件

本サービスは、セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)で、Falcon Mobile のログを分析しアラート内容を精査するものではありません。

Falcon Mobile で検知したアラートは、お客さま（エンドユーザー）のスマートデバイス上で自動的に検知またはブロックされ保護されます。

お客さま（エンドユーザー）のスマートデバイス上で脅威検知したアラートについて、カスタマーポータルから確認いただけます。

#### 3.4.5. Falcon Mobile の設定

Falcon Mobile のポリシー設定は NTT Com で実施しております。お客さまはこれを変更しないようお願いいたします。設定を変更することにより、本サービスが正常に提供できなくなる可能性があります。ご了承ください。ポリシーの例は以下になります。

##### Run apps within mobile sensor (Android-only)

Protect Android apps by running them via the Falcon mobile sensor.

##### Monitor network using VPN (Android-only)

Watch network activity for Android apps by running all traffic through the CrowdStrike mobile VPN.

##### Connected Bluetooth devices

See Bluetooth devices that the mobile device is connected to, including Bluetooth MAC addresses. These addresses can identify device type, which could be personal in nature.

##### Filename visibility (Android only)

See names of files transferred to external storage. File names may include personal information, which could constitute private data.

##### Currently installed apps (Android-only)

See apps currently installed on the device. This potentially includes personal details about the end user, which might be deemed private data in some countries. NOTE: Events containing met

##### Allow remote log collection

Allow CrowdStrike to remotely collect CrowdStrike-related logs on Mobile devices. On iOS, this will include logs from the CrowdStrike app only. On Android, logs will also include entries from

##### Remote attestation (Android only)

Detect compromised devices by verifying Android OS integrity against Google's validation service. If this is turned off, compromised devices will not be detected.

##### Block malicious network connections

Block malicious IP addresses and domains on mobile hosts.

##### Connected Wi-Fi networks

See Wi-Fi networks the device is connected to. This can include location information, which might be deemed private data in some countries.

### 3.4.6. Falcon Mobile 稼働監視について

セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)は、Falcon Mobile に対して稼働状況の監視を実施しません。  
Falcon Mobile の故障発生時は、CrowdStrike 社から NTT Com へ連絡を受け、NTT Com で故障と判断した場合、お客さま（管理者）へ故障通知します。

### 3.4.7. Falcon Mobile のセキュリティ

Falcon Mobile のセキュリティは、全て CrowdStrike 社の仕様に準拠します。  
Falcon Mobile へログインする際は、多要素認証は必須です。

### 3.4.8. アラート通知に関する提供条件

本サービスでは、Falcon Mobile が検知したアラートを、ServiceNow を利用したカスタマーポータルに起票し、カスタマーポータルを経由してお客さま管理者向けにアラートメールとして送信します。  
このため、ServiceNow の停止時にはカスタマーポータル側のアラートの起票、アラートメールの送信ができません。  
この期間のアラートについては Falcon Mobile 側のポータルサイトからご確認いただく必要があります。

### 3.4.9. お客さま情報の取り扱いについて

本サービス契約中において、Falcon Mobile から取得するデータ（統計データ、インシデント情報）や、お客さまから問い合わせいただいたケース情報、契約情報等は、契約期間中、全てカスタマーポータルに蓄積されます。  
契約期間中の容量について特に制限はございません。お客さまとの契約が満了した際は、NTT Com は、速やかにお客さまのアカウント情報を停止しカスタマーポータルへのアクセスをできないようにします。  
その後、1 か月以内に、これらのお客さま情報を速やかに削除します。  
本サービス契約中において、お客さまの Falcon Mobile から取得するテレメトリデータは、CrowdStrike 社のクラウド基盤上に 7 日間保存されます。また、検知情報（アラート）は、90 日間保存されます。

### 3.4.10. Falcon コンソールアカウント作成について

NTT Com または、他社において既に CrowdStrike 社のサービスをご利用中の場合、既に US-2 リージョンでご利用されているメールアドレスは、Falcon コンソールアカウント作成にご利用いただけません。

[Falcon コンソール US-2 リージョン](#)

### 3.4.11. プロキシをご利用の場合

スマートデバイスとインターネットとの通信経路上にプロキシを経由するネットワーク構成の場合はご利用いただけません。

## 3.5. 提供機能

あんしんモバイルセキュリティ for ビジネスは、以下のサービスを提供します。

#### <初期開通>

No.	サービス	サービスメニュー概要
1	テナント作成	Falcon Mobile のライセンスを払い出し、テナントの開通作業を行います。
2	推奨ポリシー登録	NTT Com で推奨する検知ポリシーを投入し、運用できる状態にします。
3	初期設定サポート	お客さまが、Falcon Mobile センサーをスマートデバイスにインストールする手順書をマニュアルで配布します。また、作業のサポートをいたします。

#### <基本機能>

No.	サービス		サービスメニュー概要
1	Falcon Mobile ライセンス提供	Falcon コンソール	Falcon コンソールのアカウント管理、アラート内容の確認をすることができます。
2	カスタマーポータル	アラート通知	Falcon Mobile からアラートが発生した場合、カスタマーポータルに起票され、カスタマーポータルを通じてお客さま（管理者）宛にメール通知されます。エンドユーザーにはメールは通知されません。
3		お問い合わせ受付	カスタマーポータルからの問い合わせを受け付けます。回答は平日 9-17 時です。
4		故障問い合わせ受付	カスタマーポータルからの不具合の申告に基づき、CrowdStrike 社に故障問い合わせを実施し回答します。回答は平日 9-17 時です。
5		故障通知・メンテナンス通知	CrowdStrike 社のメンテナンス情報が確認された場合や、Falcon Mobile の故障が発生した場合に、カスタマーポータルを通じて通知します。
6		Falcon Mobile センサーアップデート通知・注意制限事項通知	CrowdStrike 社より Falcon Mobile センサーアップデートの連絡、Falcon Mobile 注意制限事項の連絡を受信した場合に、カスタマーポータルを通じて通知します。
7		各種変更・確認 アカウント管理	カスタマーポータルのアカウント管理、サービスご利用情報を確認、アラート通知先メールアドレスの変更をすることができます。
8	サイバーリスク保険		セキュリティ事故発生時にお客さまに生じる原因調査費用や損害賠償費用、弁護士などへの相談費用等を補償します。

### 3.5.1. 提供機能（初期開通）

Falcon Mobile を利用可能な状態にするための初期セットアップを行います。

### 3.5.1.1. テナント作成

お客さまの申し込みにもとづき、個々のお客さま毎のテナント（子 CID）を作成します。子 CID ごとにデータベース(DB)を作成し、他のお客さまと混在することはありません。

### 3.5.1.2. 推奨ポリシー登録

NTT Com のセキュリティアドバイザリーセンター(SAC)で、NTT Com 推奨ポリシーの設定を行います。この設定はすべてのお客さま共通です。

### 3.5.1.3. 初期設定サポート

Falcon Mobile センサーのインストールはお客さまにて実施いただきます。操作が不明な点はサポートをさせていただきます。開通の流れと役割分担は以下の通りです。

<ゼロタッチプロビジョニングなしの場合>

No.	作業内容	担当
1	お客さま MDM で Falcon Mobile センサーの登録 MDM からの配布設定	お客さま（管理者）
2	Falcon Mobile テナントからメール（QR コード）送信	お客さま（管理者）
3	MDM から、Falcon Mobile センサーの一斉配信	お客さま（管理者）
4	Falcon Mobile のエンロール作業（QR コード読み取り）	お客さま（エンドユーザー）
5	端末のエンロールを確認	お客さま（管理者）
6	正常性確認（アラート通知の確認）	お客さま（管理者）

<ゼロタッチプロビジョニングありの場合>

No.	作業内容	担当
1	お客さま MDM で Falcon Mobile センサーの登録 MDM からの配布設定	お客さま（管理者）
2	ゼロタッチプロビジョニング用のプロファイルの作成 MDM からプロファイルを配信	お客さま（管理者）
3	MDM から、Falcon Mobile の一斉配信（自動でエンロール完了）	お客さま（管理者）
4	端末のエンロールを確認	お客さま（管理者）

5	正常性確認（アラート通知の確認）	お客さま（管理者）
---	------------------	-----------

### 3.5.2. 提供機能（基本機能）

基本機能として、以下のサービスを提供いたします。

#### 3.5.2.1. Falcon Mobile ライセンス提供

- Falcon コンソール
  - Falcon コンソールアカウント管理  
お客さまにて Falcon コンソールへのログインアカウントを管理できます。（ユーザー追加、削除）
  - アラート内容の確認

#### 3.5.2.2. カスタマーポータル

本サービスでは、カスタマーポータルを提供し、サービスとして提供されるものは、基本的にカスタマーポータルを通じて提供されます。

お客さまとセキュリティアドバイザリーセンター(SAC)とのやり取りは、すべてカスタマーポータルを通じてやり取りされます。

カスタマーポータルは ServiceNow を利用しており、お客さまはインターネットからアクセスすることが可能です。

カスタマーポータルへのログインには多要素認証のご利用が可能です。

##### ① アラート通知

Falcon Mobile が検知した重要度の高いアラート（Medium 以上）は、カスタマーポータルに起票され、Falcon Mobile からのアラート情報、NTT Com 独自の日本語でのアラート解説、推奨軽減策の 3 点をセットにしてお客さま（管理者）のメールアドレスにアラート通知されます。

通知されたアラートに関する不明点がある場合は、カスタマーポータルでお問い合わせが可能です。

##### ② お問い合わせ受付

お客さま（管理者）からのサービス仕様、Falcon Mobile 製品仕様、アラート通知に関するお問い合わせは、カスタマーポータルをご利用いただき、セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)にて対応します。

##### ■ アラート通知に関するお問い合わせ

アラート通知のお問い合わせは、Falcon センサーの動作について、Falcon UI の表示内容についてのお問い合わせを受け付けます。アラート通知メールのリンクを押下いただくことでカスタマーポータルが表示されますので、自動起票されたケースからコメントを記載してお問い合わせください。

## ■ アラート通知に関するお問い合わせ時の留意点

カスタマーポータルに起票されたアラートは 7 日間で自動でクローズされます。クローズされたアラートや、メール通知されていないアラートに関するお問い合わせをいただく場合、必ず以下の情報をご記載ください。

- 検知時刻
- デバイス特定情報（Hostname または AgentID）
- detection 名
- お問い合わせの詳細内容

以下のようなお問い合わせについては、お問い合わせいただいても回答出来かねますのでご了承ください。

※回答出来ない主なお問い合わせ事例

- アラート対応に関するお問い合わせ
  - ✓ 誤検知・過検知判断
  - ✓ 影響範囲の調査
  - ✓ 検知後の対応手順（一般的な軽減策は除く）
  - ✓ マルウェアの解析依頼
- 一般的な脅威情報に関するお問い合わせ（実際に発生していない脅威に関するお問い合わせ）
  - ✓ 特定のマルウェアに対する Falcon での検知可否
  - ✓ 特定の脆弱性を悪用した攻撃に対する Falcon での検知可否
- メーカー未公開情報に関するお問い合わせ
  - ✓ iOS, Android の新バージョンに対する Falcon センサーの対応時期（情報が公開され次第、弊社から周知させていただきます）

## ③ 故障問い合わせ受付

お客さま（管理者）からの Falcon Mobile の故障に関する問い合わせは、カスタマーポータルをご利用いただき、セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)にて対応します。

## ■ 故障に関するお問い合わせ時の留意点

故障に関するお問い合わせ時には必ず以下の情報をご記載ください。

- 事象が発生した日時または発見した日時
- 事象が発生した Hostname とモバイルデバイスの機種名・OS バージョン
- 事象が発生した際に利用していたセンサーバージョン
- 不具合の概要

（例）センサーインストール失敗について、稼働中センサーの不具合について、Falcon Mobile UI 上の不具合について、その他

- 不具合の詳細内容

## ④ 故障通知・メンテナンス通知



CrowdStrike 社より故障の連絡を受信した場合、セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)で Falcon Mobile の状態を確認し、カスタマーポータルを通じてお客さま（管理者）へ通知します。

CrowdStrike 社よりメンテナンスの連絡を受信した場合、カスタマーポータルを通じてお客さま（管理者）へ通知します。

ServiceNow 社から故障の連絡を受信した場合、セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)でカスタマーポータルの状態を確認し、サポートサイトを通じてお客さま（管理者）へ通知します。

ServiceNow 社よりメンテナンスの連絡を受信した場合、カスタマーポータルを通じてお客さま（管理者）へ通知します。

#### ⑤ Falcon Mobile センサーアップデート通知・注意制限事項通知

CrowdStrike 社より Falcon Mobile センサーアップデートの連絡、Falcon Mobile 注意制限事項の連絡を受信した場合、セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)からカスタマーポータルを通じてお客さま（管理者）へ通知します。

#### ⑥ 各種変更・確認アカウント管理

- ・ カスタマーポータルでは、各種お問い合わせ、お客さまのサービスご利用情報のご確認、お客さまのログインアカウント管理（ユーザー追加・変更、連絡先変更等）、各種情報（工事情報、お知らせ、各種マニュアル）のご確認などが行えます。
- ・ お客さまのログインアカウントは、管理者と担当者と 2 つの権限があります。管理者アカウントは、ユーザーの追加が可能です。担当者アカウントは、自分自身のユーザー情報変更が可能です。

### 3.5.2.3. サイバーリスク保険

情報漏えいや不正アクセス等に起因するセキュリティ事故が発生した場合、お客さまに生じる損害賠償費用、サイバー事故対応に関する費用を一定金額まで補償します。

#### ① 補償概要

あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス導入スマートデバイス（スマートフォン・タブレット）からの情報漏えいや不正アクセス等に起因するセキュリティ事故が発生した場合、お客さまに生じる原因調査費用や損害賠償費用、弁護士などへの相談費用等を補償します。

#### ② 損害賠償責任に関する補償

あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス導入スマートデバイスの所有・使用・管理等に起因して発生した他人の事業の休止または阻害や情報漏えい等について、お客さまが法律上の損害賠償責任を負担することによって被る費用を補償します。

#### ③ サイバー事故対応費用に関する補償

あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス導入スマートデバイスからの情報漏えいや不正アクセス等に起因して一定期間内に生じた不正アクセス等の原因調査費用や弁護士やコンサルティング会社への相談費用等、お客さまが被る費用を補償します。



#### ④ 契約条件

項目	内容
被保険者	お客さま（あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス導入企業）
補償対象事故	あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス導入スマートデバイスからの情報漏えいや不正アクセス等に起因するセキュリティ事故
対象端末	あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス導入端末（スマートフォン・タブレット） ※法人契約端末に限る、BYOD 含め個人端末は対象外
補償対象費用	お客さまに生じる原因調査費用や損害賠償費用、弁護士などへの相談費用等
支払限度額	1 デバイスにつき 1 事故 50 万円まで補償 （1 企業につき最大 250 万円まで補償）
補償期間	あんしんモバイルセキュリティ for ビジネスを契約している期間
保険料	あんしんモバイルセキュリティ for ビジネスに自動付帯のため不要
保険金	お客さまが被る損害に関する費用（実費）を支払限度額まで補償

### 3.6. 提供地域

お客さまは、日本国内の法人であり、日本国内で契約するものとします。

日本語でのコミュニケーションが前提となり、日本円で国内請求します。

海外利用については、NTT Com としては保証を行いません。

## 4. 料金・工事費仕様

本サービスの料金・工事費は利用規約に記載します。

## 5. 運用・保守条件

### 5.1. SO

#### 5.1.1. お申し込み

##### 5.1.1.1. 申込方法

新設、変更、廃止、簡易変更のお申し込みは、申込方法を2種類用意しています。

- ① 新設時に担当営業からお申し込みの場合、新設、変更、廃止、簡易変更いずれも、当社営業担当に注文します。
- ② 新設時に「ICT Business Mall」からお申し込みの場合、変更、廃止、簡易変更は、法人コンタクトセンターに注文します。

申込書	備考
新設申込書	あんしんモバイルセキュリティ for ビジネスを新規で契約する際に利用します。
変更申込書	あんしんモバイルセキュリティ for ビジネスの以下の契約内容を変更する際に利用します。 ①ID 数の変更（追加）・・・1ID 単位 ②ID 数の変更（削減）・・・1ID 単位 ③ご利用ドメイン名の変更
簡易変更申込書	あんしんモバイルセキュリティ for ビジネスのお客様基本情報（共通顧客 ID、契約者名、契約者住所、契約に関する連絡先）を変更する際に利用します。
廃止申込書	あんしんモバイルセキュリティ for ビジネスを解約する際に利用します。

#### 5.1.2. 標準開通日

新規申し込みは、当社が申込書受領後、不備がないことを確認された時点から起算した日数となります。

尚、当日 15 時を過ぎた場合は翌営業日受付の扱いとなります。

申込種別	標準開通日	備考
新設	16 営業日	カスタマーポータル開設、お客さまテナント作成 ポリシー設定、カスタムアラート設定、開通案内書発行
廃止	4 営業日	カスタマーポータル閉設、お客さまテナント削除
変更 (ドメイン名 変更あり)	16 営業日	ID 数変更、ドメイン名変更、開通案内書発行
変更 (ID 数変更 のみ)	6 営業日	ID 数変更、開通案内書発行
簡易変更	4 営業日 (目安)	基本情報変更 ※申込書に希望開通日はなく、また対応完了時の案内も送付しません。左記の標準開通日は目安です。

### 5.1.3. 開通案内・配布同梱物

新設申込、変更申込の場合、開通案内をお客さま（管理者）へメールに添付して送付します。

廃止申込、簡易変更申込の場合は開通案内等を発行しません。

送付物は、NTT Com の BOX サービスを利用して送付します。次の手順でファイルを受領していただきます。

- ① お客さまへ送信元が、“< wa-sac-customer@ntt.com >” からメールが届きます
- ② お客さまは、メール本文の URL をクリックして、BOX の Web サイトへアクセスします
- ③ ファイルダウンロードには、申込書に記載のパスワードを入力します

各申し込みで送付するものは次のものです。

申込 送付物	新設 「サービス利用開始のお知らせ」	変更 「サービス利用内容変更のお知らせ」
開通案内（ご利用内容のご案内）	●	●
サービス利用に必要な情報の通知 -カスタマーポータル URL/ユーザーID	●	—

## 5.2. 保守

### 5.2.1. 問い合わせ受付

セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)にて、お客さまからのお問い合わせを受け付けます。

同時にお問い合わせできるのは 1 件までとし、回答が完了し、ケースが Close となるまでは、次のお問い合わせをすることはできません。

お客さまからのサイバーリスク保険に関する問い合わせ、セキュリティ事故受付については、きらら保険サービスにて受け付けます。

項目	受付時間	手段	問い合わせ方法
<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス仕様問い合わせ</li> <li>・Falcon Mobile 製品仕様問い合わせ</li> <li>・アラート問い合わせ</li> <li>・故障問い合わせ</li> </ul>	受付時間：24 時間 365 日 対応時間：平日（年末年始除く）9:00～17:00	カ ス タ マ ー ポ ー タ ル	カスタマーポータルの「お問い合わせ」より以下のカテゴリ種別を選択しケース起票、お問い合わせ内容を入力いただき、SAC から回答します。 <カテゴリ種別> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスについて：サービス仕様に関する問い合わせ</li> <li>・製品仕様について：Falcon Mobile 製品仕様に関する問い合わせ</li> <li>・アラートについて：Falcon Mobile にて検知したアラートに関する問い合わせ</li> </ul>

			・故障について：Falcon Mobile、カスタマーポータルの故障に関する問い合わせ
・サイバーリスク保険問い合わせ ・セキュリティ事故受付	受付時間：24 時間 365 日 対応時間：平日（年末年始除く）9:00～17:00	メール	—

## 5.2.2. メンテナンス通知

本サービスのメンテナンス発生時は、カスタマーポータルを通じてお客さま（管理者）へ通知します。

### 5.2.2.1. 計画メンテナンス

NTT Com が提供するサービス提供設備は、毎月第 1 日曜日 22:00～翌月曜日 6:00（8 時間）までをメンテナンスウィンドウとしています。

本メンテナンスウィンドウを利用して、NTT Com は、基盤設備のバージョンアップや不具合等の修正を行います。バグや脆弱性の対応については、NTT Com の判断基準において、月に 1 回の本メンテナンスウィンドウで、パッチ適用等の対処を行います。

メンテナンスウィンドウにて NTT Com が作業を行う場合は、1 週間前までにカスタマーポータル上で事前にアナウンスされます。

カスタマーポータルは ServiceNow を利用しているため、ServiceNow のメンテナンスや障害によりアクセスできない場合があります。ServiceNow は通常年に 2 回アップデートがあり、1 か月ごとにセキュリティパッチがリリースされます。

Falcon Mobile にはメンテナンスウィンドウは無く、CrowdStrike 社の任意のタイミングでバグフィックスや脆弱性対応、バージョンアップ等のメンテナンスが実施され、NTT Com はコントロールすることはできません。CrowdStrike 社からのメンテナンス連絡が入り次第、必要に応じて速やかにカスタマーポータル上でアナウンスされます。

### 5.2.2.2. 緊急メンテナンス

本サービスで利用するクラウドサービス(ServiceNow/Falcon Mobile)のメンテナンスは、NTT Com にて実施時間帯をコントロールできない場合があります。

その場合はメンテナンスウィンドウ以外の時間帯でメンテナンスが実施される可能性があります。

緊急を要するメンテナンスについては、可能な限り早くカスタマーポータル上でアナウンスします。

## 5.2.3. 故障通知

故障通知の定義、対応方針は以下の通りです。

- ・ カスタマーポータルの故障通知

セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)は、以下の方法で ServiceNow の故障・メンテナンス情報・脆弱性情報を把握し、サポートサイトにてお客さま（管理者）へ通知します。

- ServiceNow 社の Now Support からの通知
- ServiceNow 社の Status 画面
- 保守ベンダーからの通知
- Falcon Mobile 故障通知

Falcon Mobile 故障の場合は、カスタマーポータルにてお客さま（管理者）へ通知します。

## 6. お問い合わせ連絡先

本サービスのお問い合わせについては、ベストエフォートで対応しており、お問い合わせ内容により、翌営業日対応となることがあります。

内容	受付窓口	連絡先	受付時間
ご利用中のご連絡先			
ご利用開始後のサービスのお問い合わせ受付	セキュリティアドバイザー(SAC)	カスタマーポータル： <a href="https://nttcomsac.service-now.com/fm">https://nttcomsac.service-now.com/fm</a>	カスタマーポータル受付： 24 時間 365 日 対応時間：平日（年末年始除く）9:00～17:00
サイバーリスク保険問い合わせ受付	きらら保険サービス	メール： com-mobile.security@ki-ra-ra.jp	メール受付：24 時間 365 日 対応時間：平日（年末年始除く）9:00～17:00
セキュリティ事故受付	きらら保険サービス	メール： com-mobile.security.ziko@ki-ra-ra.jp	メール受付：24 時間 365 日 対応時間：平日（年末年始除く）9:00～17:00
料金に関するお問い合わせ	ビリングカスタマセンタ	電話：0120-047-128 URL： <a href="https://www.ntt.com/b-charge">https://www.ntt.com/b-charge</a>	URL 受付：24 時間 365 日 対応時間：平日（年末年始除く）9:00～17:00
営業経由の場合の開通・変更・廃止のご連絡先			
お申し込み（新設・変更・廃止）/ご利用開始前のサービスのお問い合わせ	営業担当	-	-

ICT Business Mall 経由の場合の開通・変更・廃止のご連絡先			
お申し込み Web サイト	ICT Business Mall	URL : <a href="https://bizmall.ntt.com/">https://bizmall.ntt.com/</a>	URL 受付 : 24 時間 365 日 対応時間 : 平日 (年末 年始除く) 9:00~ 17:00
開通申込・ 開通状況の お問い合わせ	ドコモビジネスコ ンタクトセン ター	電話 : 0120-003300 URL : <a href="https://www.mkt.ntt.com/jp_PS_inq_apl_mtd_23_106_wtc_reg.html">https://www.mkt.ntt.com/jp_PS_inq_apl_mtd_23_106_wtc_reg.html</a>	カスタマーポータル受 付 : 24 時間 365 日 対応時間 : 平日 (年末 年始除く) 9:00~ 17:00
変更・廃止 のお申し込 み	ドコモビジネスコ ンタクトセン ター	電話 : 0120-003300 URL : <a href="https://www.mkt.ntt.com/jp_PS_inq_apl_mtd_23_106_wtc_reg.html">https://www.mkt.ntt.com/jp_PS_inq_apl_mtd_23_106_wtc_reg.html</a>	URL 受付 : 24 時間 365 日 対応時間 : 平日 (年末 年始除く) 9:00~ 17:00



## 7. 重要事項・留意事項

### 7.1. 重要説明事項

重要事項を記載します。その他利用規約の内容を遵守いただきます。

#### 7.1.1. ライセンスについて

- 本サービスのカスタマーポータルは、ServiceNow 社のサービスを利用していますが、ServiceNow 社とお客さまとの間に契約関係は生じません。

また、CrowdStrike 社の Falcon Mobile を利用していますが、CrowdStrike 社とお客さまとの間に契約関係は生じません。

ただし、Falcon Mobile のライセンス使用に際しては、以下の CrowdStrike の契約条件に従うものとします。

[CrowdStrike 契約条項](#)

#### 7.1.2. 品質について

- 本サービスは、SLA(Service Level Agreement)は設定しません。  
CrowdStrike Falcon Mobile は、US リージョンを利用しています。

#### 7.1.3. アクセス回線について

- お客さまのスマートデバイスと CrowdStrike Falcon Mobile までの通信回線、及び本サービスで提供されるカスタマーポータルへの通信回線については、お客さまにてご準備ください。回線にかかる費用（ISP 料金を含む）は、本サービスとは別に発生し、ご利用になった通信会社から利用料金が請求されます。

#### 7.1.4. 最低利用期間

- 最低利用期間はありません。

#### 7.1.5. 料金について

- 本サービスの料金は利用規約 別紙 料金表に記載します。
- 契約開始から 31 日間の料金は無料とします。
- 月額料金は、契約開始日の 32 日目から課金開始となり、課金開始日が毎月 2 日以降となる場合、課金開始日を含む月の料金は日割り計算します。また、契約変更日が毎月 2 日以降となる場合、契約変更日を含

む月の料金は日割り計算します。また、契約解除日が毎月末日前日以前となる場合、契約解除日を含む月の料金は日割り計算します。

- サービスの数量の変更があった場合、当該月の月額料を日割りします。
- 契約の解除およびサービスの廃止があった月の月額料は、契約解除および廃止した時点の数量をもとに当該月の利用料を計算します。
- お客さま都合により本サービス開通日までにご利用のご案内をお受取になれなかった場合は、本サービスの料金の返還はいたしません

#### 7.1.6. 提供中止

- 当社は、災害・広域停電・インターネット障害・パンデミック等の事態が発生し、本サービスを提供することが困難な場合は本サービスの一部又は全部の提供を中止することがあります。
- ServiceNow が故障した場合、当社は本サービスの一部または全部の提供ができない場合があります。
- CrowdStrike 社の都合、事業休止又はその他の理由により、本サービスを提供することが困難な場合は本サービスの一部又は全部の提供を中止することがあります。

#### 7.1.7. 契約の成立

- 契約の成立は、お客さまからお申込を頂いた日をもって成立するものとさせていただきます。ただし、そのお申し込みの不備がある場合等、お承りできない事があります。また、お承りのご連絡は、ご利用開始時に通知する『開通案内』をもって代えさせていただきます。

#### 7.1.8. 契約の解除

- お客さまが本サービスの利用規約に記載のお客さまの義務の規定に違反したとき、当社は契約を解除することがあります。

#### 7.1.9. 免責

- 当社は本サービスを現状有姿で提供するものであり、契約者は、当社が本サービスについて正確性、実現性、有用性、有効性を保証するものではないことを了承し、契約者の責において本サービスを利用するものとします。
- 当社は、本規約の変更等により契約者が本サービスを利用するにあたり当社が提供することとなっている設備、端末等以外の設備、端末等の改造又は変更（以下、この条において「改造等」といいます。）を要する場合であっても、その改造等に要する費用については負担しません。
- 当社は、本サービスが日本国外の地域の規制（法令、規則、政府ガイドライン等を含みますがこれに限りません。）に適合していること、及び日本国外の地域で利用可能であることについて何ら保証を行わず、契

約者もしくは契約者のエンドユーザーによる日本国外の地域での本サービスの利用または契約者もしくは契約者のエンドユーザーの保存データおよび生成等データの日本国外から日本国内への移転によって発生したいかなる損害についても当社は責任を負いません。

### 7.1.10. サービスの廃止

- 本サービスは、お客さまからの廃止申込により契約が終了し廃止されます。

## 7.2. 留意事項

### 7.2.1. ご利用について

- 本サービスの中で発生した著作物に関する著作権は NTT Com に帰属します。お客さまの内部使用に限って利用は可能ですが、関連会社以外の第三者に配布・公開はできません。

### 7.2.2. サービス全般の注意事項について

- 同業者様からのお申し込みはお断りすることがあります。あらかじめご了承ください。
- ご利用開始時及び変更時に通知する『ご案内』は、送信元が<wa-sac-customer@ntt.com>からメール通知が届きますので、このドメインからのメールが受信できるようにしてください。また、開通案内書のパスワードは、お申し込み時にお客さまに記載いただいたものを使用し当社から通知は致しません。
- カスタマーポータルでの通知は、送信元が<nttcomsac@service-now.com>のメールアドレスから、通知が送られます。本メールが受信できるように設定される必要があります。
- お客さまスマートデバイスと CrowdStrike クラウドまでの通信回線は、本サービスの提供外となり、お問い合わせに回答できない場合があります。
- お客さまがご利用中の MDM の操作/問い合わせには、セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)では回答出来かねます。
- お客さまのスマートデバイスの設定に関する問い合わせについては、お受けできません。
- セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)から通知した Falcon Mobile センサーアップデート通知、Falcon Mobile 注意制限事項などの対処の実施はお客さまの判断・責任において行われるものとします。
- CrowdStrike 社が、Falcon Mobile のサービス廃止、仕様変更、および長期故障した場合には、モバイルセキュリティサービスの継続が困難となる場合があります。
- CrowdStrike 社の価格変更があった場合に、NTT Com のサービス提供価格の変更ができるものとします。
- Falcon Mobile の検知結果は、セキュリティリスクの低減が期待できますが、完全に排除できるものではありません。誤検知などを含む可能性があります。

- Falcon Mobile のポリシー設定は NTT Com で実施し、お客さまはこれを変更しないようお願いします。ポリシー設定や Falcon Mobile の設定を変更することにより、本サービスが正常に提供できなくなる可能性があります。
- 本サービスは、お客さまの環境を考慮して提供されているものではなく、NTT Com 推奨ポリシーを全てのお客さま共通で提供するものとなります。そのため、個別カスタマイズについては、対応出来ません。
- 天変地異の場合、サービスが中断になります。NTT Com のセキュリティアドバイザリーセンター(SAC)のロケーションは、北海道札幌市であり、高耐震性なビルで作業を実施します。DR 拠点は設けておりません。なお、セキュリティアドバイザリーセンター(SAC)拠点が被災した場合でも、CrowdStrike Falcon Mobile が故障していない限り、お客さまのスマートデバイスの監視は継続されます。
- 弊社セキュリティアドバイザリーセンター被災により運用業務の継続に支障をきたす場合でも、お客さまの業務が停止する等のリスクは最小限のため、DR/BCP 対策をとらない運用体制となっています。
- Falcon コンソールでアラート除外設定を行うと、除外したアラートに関してのログが残りません。検知ログがない場合はサイバーリスク保険の補償を受けることが難しい場合がございます。補償を受けるためには、あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス導入のスマートデバイス（スマートフォン・タブレット）からの情報漏えいや不正アクセス等である点を、別途お客さまにて証明いただく必要がございますので、保険会社との個別相談が必要となります。
- 同一デバイスにおいて複数回エンロールを実施した場合 Falcon コンソールの Host management に複数台登録されます。ライセンス数は Host management の登録台数で集計されますため、同一デバイスであっても複数台登録された場合、複数台分のライセンスが消費されます。スマートデバイスから Falcon Mobile センサーアプリのアンインストールを実施しただけでは、Host management のデバイス情報は削除されません。再エンロールを行う場合、Host management から既存で登録されているデバイスの削除を勧めます。削除方法は「あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス\_Falcon Mobile 操作ガイド\_WideAnglePS」の「登録デバイスの削除」を参照ください。

## 改訂履歴

バージョン	主な変更	日付
1.00	初版	2023 年 1 月 31 日
1.01	1.2 関連文書 ユーザーガイド（お客様向け） 対象 MDM 追加、汎用版手動ガイド追加 3.4.2 MDM を持っていること 動作確認 MDM 追加 3.4.5 Falcon Mobile の設定 ポリシー設定の説明を削除 ポリシー例のキャプチャからオンオフ部分をカット 5.1.3 開通案内・配布同梱物 開通案内差し替え	2023 年 7 月 19 日
2.00	1.2. 関連文書 ユーザーガイド追加 2.2. サービス概要 機能改善に合わせて修正 3.3. 提供メニュー ID 数の詳細を追加 3.4.1. 対象 OS 対象 OS を更新 3.4.8. アラート通知に関する提供条件 機能改善に合わせて新規追加 3.5. 提供機能 機能改善に合わせて修正 3.5.2.1. Falcon Mobile ライセンス提供 機能改善に合わせて修正 3.5.2.2. カスタマーポータル 機能改善に合わせて修正 5.1.1.1. 申込方法 機能改善に合わせて修正 5.1.2. 標準開通日 機能改善に合わせて修正 5.1.3. 開通案内・配布同梱物 機能改善に合わせて修正 6. お問い合わせ連絡先 サービスの連絡先窓口を新たに記載 7.1.4. 最低利用期 最低利用期間の廃止を反映 7.1.5. 料金について 料金仕様の変更に合わせて修正 7.1.9. 免責 免責事項を追加 7.2.2. サービス全般の注意事項について 送信元メールアドレスを修正 ポリシー設定に関する注意事項を追加 全体に誤記修正・文言をわかりやすく修正	2023 年 11 月 1 日
2.01	1.2. 関連文書 掲載場所を記載・ユーザーガイドを目的ごとに分類 1.3. 用語の定義 用語を追加 3.2. 提供区分 図を修正 3.4.10. Falcon コンソールアカウント作成について 提供条件を追記 3.4.11. プロキシをご利用の場合 提供条件を追記 3.5.2.3. サイバーリスク保険 補償期間の誤記修正 3.6. 提供地域 海外利用についての制限事項を追記 6. お問い合わせ連絡先 ICT Business Mall 経由の場合の連絡先を追加 カスタマーポータルの URL 誤りを修正 以下の章について誤字修正・図や文言をわかりやすく修正 2.2. サービス概要 3.1. サービス構成 3.4.3. Falcon Mobile ライセンスについて 3.4.5. Falcon Mobile の設定 3.5. 提供機能 3.5.1.3. 初期設定サポート 3.5.2.1. Falcon Mobile ライセンス提供 5.1.1.1. 申込方法 5.2.3. 故障通知 7.1.7. 契約の成立 7.2.2. サービス全般の注意事項について 全体に表記ゆれ修正 Falcon mobile ポータル⇒Falcon コンソール Falcon mobile ポータルアカウント⇒Falcon コンソールアカウント	2023 年 12 月 15 日

2.02	3.3.提供メニュー 料金のカウント方法に誤りがあったため、文言修正	2024 年 1 月 19 日
2.03	1.2. 関連文書 1.3. 用語の定義 社内向けサービス仕様書に合わせ、上記の記載順を入れ替え 2.2. サービス概要 3.2. 提供区分 誤表記に伴う図の差し替え 3.4.11. プロキシをご利用の場合 プロキシを利用する場合の制限事項を追記 5.1.3. 開通案内・配布同梱物 メールアドレス変更 6. お問い合わせ連絡先 不要なリンクの削除 7.2.2. サービス全般の注意事項について アラート除外設定についての記載を追加 デバイス重複登録に関する内容を追記 メールアドレス変更 全体的に誤表記修正（文言統一、文字足らず/間違い、フォント/インデント/改行調整、全角⇄半角、大文字⇄小文字）	2024 年 3 月 18 日
2.04	1.3.関連文書 文書名をサービスドキュメントリストのドキュメント名に合わせ変更 対象は関連文書全て 社内向けサービス仕様書に合わせ文言追記 5.1.3.開通案内・配布同梱物 7.2.2.サービス全般の注意事項について メールの送信元メールアドレス変更によるアドレス修正 記載されているファイル名を修正	2024 年 5 月 31 日