Vicarius Ltd. 製品
サポートサービス仕様書

株式会社アズジェント

Version 1.0

目次

1 前提条件 4
2 対象地域 4
3 言語 4
4 サポートサービス 4
4-1. 対象製品 4
4-2. 受付時間 4
4-3. サービス内容 4
4-3-1. Q&A 4
4-3-2. 情報提供 6
5 除外事項 7

本書で使用する製品名は各社の商標または登録商標です。
本文中では、®、©マークは省略しています。

Copyright © Asgent, Inc. All rights reserved.
本書は株式会社アズジェントが権利を有します。

本仕様書の最新版は、弊社サイト（https://www.asgent.co.jp/products/pr-terms.html）よりご確認いただけます。

本書について

本仕様書は、Vicarius Ltd.製品のサポートサービスの内容について、記述したものです。

1 前提条件

サポートサービスの提供にあたり、以下条件を満たすものとします。

- システム管理者を定めること
- 各種ドキュメントに従い、使用環境を適切に維持すること

2 対象地域

弊社または販売代理店を通じて日本国内で契約されたお客様を対象とします。

3 言語

日本語で実施します。
ただし、開発元からの資料・ドキュメント・見解を、記述されている言語のまま提示する場合があります。

4 サポートサービス

4-1. 対象製品

Vicarius VRX

4-2. 受付時間

受付時間は以下のとおりです。

- 平日（年末年始、土日祝祭日および弊社指定日を除く）の 9 時から 17 時
- 回答は、受付時間内に順次行います。受付時間は回答または問題解決までの時間を保証するものではありません

4-3. サービス内容

4-3-1. Q&A

アズジェントサポート Web（Web メール）、電話で技術的なお問い合わせができます。（保守 ID または契約 ID のご提示が必要です。）

補足事項

- 対象製品および OS の基本操作、TCP/IP などご利用システムの基本的な仕組み・運用・管理に関する一般的な知識のご理解を前提とします。
- 必要に応じて、お客様情報（システム環境、設定値、操作内容、ログ等）をご提供いただきます。（本サービスの目的以外には使用しません。）
- 提供いただいた情報の一部を、本サービスの提供および問題調査を目的として開発元へ提供することがあります。
- 調査に必要な情報の取得は、お客様に実施していただきます。
- アズジェントサポート Web または電話によるご案内をもって、回答といたします。別途文書による回答はいたしません。
- 電話によるお問い合わせの場合、あらためてアズジェントサポート Web による問い合わせをお願いする場合があります。
- トラブルシューティングとして、お客様環境での再現および切り分けの実施をお願いすることがあります。
- トラブルシューティングを目的とした弊社での再現環境の用意は行いません。
- 提供サービスにおける不具合、障害、公開されていない仕様に関するお問い合わせについて、弊社での調査可能範囲が限定されることから、開発元へエスカレーションする対応に留まります。
- 開発元の方針、技術的制約その他の事情により、原因または修正内容が開示されない場合があります。

○ Q&A の完了

弊社が次の条件を満たしたと判断した場合に、Q&A を完了したものとみなします。

- 製品の仕様について回答、または回答できない旨を回答したとき
- 製品の設定要領・操作方法について回答したとき
- 問題が解決したとき
- 問題の回避策を提示したとき
- 不具合個所を特定し、必要な対応をご案内したとき
- 調査の結果、利用可能な情報の範囲ではこれ以上の原因究明が困難である旨をお客様へご案内したとき
- 一過性の問題で、再現時の処置方法（調査に必要な取得情報の場合あり）を提示したとき
- 問題が製品の不具合でない、または仕様であることが判明したとき
- 本サービス対象外の問題であることが判明したとき
- その他、お客様との合意により完了と認められたとき

○ 技術的なお問い合わせとは

・ 対象製品の機能、設定、操作方法に関するお問い合わせ
※ただし、開発元が開示している仕様に限ります。

・ 対象製品利用時に発生した問題の解決支援

補足事項

・ ご購入前のお問い合わせ、本サービスの仕様・契約に関するお問い合わせは、弊社販売代理店または担当営業へご連絡ください。

4-3-2. 情報提供

開発元からアナウンスされた情報のうち、弊社が対象製品のご利用において重要と判断した周知事項、注意喚起の情報を提供します。
（ユーザー登録用紙の技術情報送信先メールアドレスに通知されます。）
アズジェントサポート Web にて技術的な FAQ を提供します。
（アズジェントサポート Web へのアクセスには、アカウント登録が必要となります。）

○ 技術的な FAQ とは

以下のような開発元からの情報、開発元へ問い合わせてわかったこと、弊社の検証でわかったこと、よくあるお問い合わせに対する回答等を質問/回答形式にまとめてあり、キーワードや製品で検索することもできます。

・ マニュアル記載事項の補足
・ 製品の仕様
・ 設定要領・操作方法
・ メッセージやエラーメッセージの意味や対処方法
・ お問い合わせや障害の事例

※設定手順書等、弊社ダウンロードサイトへ掲載している場合もあります。

5 除外事項

以下は、本サービスから除外するものとします。

- 対象製品の利用環境に起因する問題、お客様が所有する他製品の問題解決支援
- 現地操作または遠隔操作を問わず、お客様のシステムの設定や操作作業
- 機器導入支援およびコンサルテーション
- 対象製品とお客様が所有する他製品との問題切り分け
- 対象製品の設定情報の管理、保管
- 対象製品が検出または表示した脆弱性、リスク等について、対象製品上に表示される情報を超えて行う個別の調査、分析、評価および追加情報の提供
- 検出された脆弱性等のお客様環境への影響、対応優先度、対策方法等に関するコンサルテーション
- セキュリティインシデントの調査、分析、対応および復旧支援

以下が確認された場合、サポートサービスのご提供ができません。

- 対象製品が不適切に使用又は誤用された場合
- お客様又は第三者により対象製品の修正又は改変が行われた場合
- お客様が、対象製品の製造元が定める利用許諾条件に反した場合
- 弊社が、対象製品の製造元から入手できない情報等を必要とする場合

以上