WithSecure サポートサービスについて

弊社製品ライセンスを購入したお客様は WithSecure サポートサービスがご利用いただけます。下記サービス利用規定をご確認いただき所定窓口よりサービスをご利用ください。有償 Premium/Advanced サポートには別途 SLA が存在しますがサービス範囲は当文章に準拠します。

1. WithSecure サポート対象について
   下記がサポート対象となります。

   - サポート対象製品
     https://www.withsecure.com/jp-ja/support/product-lifecycle-announcements

   - 正規ライセンス製品
     ※購入前/試用版ライセンスはには製品サポートは付帯しません。

2. 問い合わせ窓口
   下記 URL からメールサポートリクエストをご提出ください。ご提出の際は、ライセンス証書記載の顧客番号(Appendix A)を入力してください。

   - サポートリクエストフォーム(電子メール)
     下記より電子メールでのサポートリクエストをご提出ください。
     https://www.withsecure.com/jp-ja/support/contact-support/email-support

   - 電話問い合わせ
     ライセンス証書記載電話番号までお電話ください。
     ※代理店/リセラーがサポートサービスを提供している場合、該当サポート窓口までお問い合わせください。

3. WithSecure サポート範囲について
   WithSecure サポートは製品使用方法/動作/製品ドキュメントに関するお問い合わせに対応いたします。製品がドキュメント記載通りに動作しない場合にもその事実確認や開発部門への修正依頼/既知のワークアラウンド提供を行います。一部のお問い合わせに対しては解決策を提供できない可能性がございます。サポート対象外リスト(Appendix) をご参照ください。既知情報については下記サポートリソース/Community 内でも提供させていただいております。

   - サポートリソース
     https://www.withsecure.com/jp-ja/support/support-resources

   - Community
     https://community.withsecure.com/ja/kb

4. サポートケース取扱について

WithSecure サポートでは 1 つの質問に対し 1 件のケース番号を発行いたします。ケース内に複数の質問が存在した場合もケース分割をお願いする事がございます。これはケース対応長期化/複雑化による対応柔軟性低下を防ぐ為となります。サポートケースは質問解決後や一定期間の応答がない場合にもクローズとなります。クローズケースに返信を頂いた場合も対応再開する事が出来ません。クローズケースを再開される場合新規ケース作成し、元のケース番号(メール件名内の 8 桁数字)をご記載ください。

サポートでは長期間にわたるプロジェクトや特定作業等に寄り添う形でのサポート提供は承っておりません。サポートケースは 1 人の担当者で対応しチーム内共有は行っておりません。緊急性を要するバグ等を除きケース対応引続は承っておりませんのでご了承下さい。Premium サポートでは SLA に準じた対応引き継ぎを行いますのでご加入をご検討ください。

5. 免責事項

(瑕疵担保責任)弊社サポート対応においてお客様データの損失/破損等があった場合、その原因に関わらず当サポートでは責任を取ることができません。重要データ/設定ファイルのバックアップ等、事前準備をお願いします。
(解決策の提供責任)お客様より必要情報提供が得られない場合、解決策を提供できない場合がございます。
(解決策の提供責任)弊社エンドポイントセキュリティは集中管理されており、システム管理者以外からのお問い合わせの場合解決策を提供できない場合があります。システム管理者様からのお問い合わせをお願いします。
(解決策の提供責任)弊社セキュリティポリシーに抵触する情報や非公開情報が解決策に含まれる場合、解決策を提供できない場合がございます。
(サービス提供責任)社会通念に反する言動等が確認された場合、やむおえずサポートサービス提供を停止する場合がございます。

6. Appendix

- ライセンス証書

F-SECURE®ライセンス証明書

本ライセンス証明書の規定事項およびF-Secureライセンス条項に従って、以下に提示されているエフセキュアのソフトウェアをインストールして使用する資格と、サポートを受ける資格が得られます。「エフセキュアライセンス約款」は、ソフトウェア内またはウェブサイト(https://www.f-secure.com/ja/web/legal/terms/software)からご覧になれます。

ライセンス対象ソフトウェアに対して証明書が以前発行されていた場合、本証明書はその代わりになります。
本状は、本状で示されるソフトウェアについて以前に発行された証明書に取って代わるものとなります。
今後の参照のため、本状を安全な場所に保管願います。
エフセキュアでは一切の遡及更新を受け付けておりません。
期限を過ぎたライセンスに関しましては、やむを得ず、新規でご発注いただくことになりますので、期限前までのご発注をお願いいたします。
尚、オーダー処理には弊社にご発注書と申請書が届いてから約1週間とさせていただいております。
何卒、ご理解賜りますよう、お願い申し上げます。

ライセンシー*:
ソフトウェア名:
エフセキュア
担当者:
ライセンス数:
電子メール:
住所:
アセット番号:
ライセンスの有効期限**:
顧客番号: 1-xxxxxxxx
リセラー(代理店):

- サポート対象外リスト

カテゴリ	定義
システムの設計/提案等のコンサルティングについて	ネットワーク/システム構成図等を元に、製品導入する際のアドバイスや設定最適値の提案をする事。導入サポート(有償)をご検討ください。
Hotfix の詳細について	Hotfix 未適用製品への動作保証、Hotfix/バグに関する詳細情報開示を行う事。Hotfix 未適用端末のセキュリティ低下を防ぐ為となります。
製品導入後の端末パフォーマンス調査について	弊社製品導入によるプロダクション環境への影響(パフォーマンス等)を調査する事。製品稼働に必要なパフォーマンスは使用環境により大きく異なります。導入後にパフォーマンスが大きく低下した場合、既知のパフォーマンス向上策を提案させていただきます。（暗号化ファイルのスキャン除外等）
パラメータシートについて	特定プロジェクトに対するパラメータシート作成は導入サポート(有償)をご検討ください。弊社サポートはユーザが実現したいセキュリティ保護に対し製品設定方法をご案内するサービスとなります。
製品内部アーキテクチャ開示・危険性判断基準の開示	製品ガイド/KB 未記載の製品内部アーキテクチャ/危険性判断基準を提供する事。製品アーキテクチャはその時点のセキュリティトレンドにより大きく変更が発生します。危険性判断はダーク Web 等の整合性が低い情報や Naz.API 等の外部情報等で総合的に行われており常時基準が変化します。
マルウェアの詳細な動作について	マルウェアの破壊活動の詳細や攻撃方法/攻撃対象についての調査を実施する事。
製品トレーニングについて	製品基本操作案内を長時間に渡りご依頼頂いた場合、製品マニュアル精読をお願いする事がございます。製品トレーニングサービス(有償)をご検討ください。
保守作業の補助について	電話/返信期限指定メール等で保守作業/実機操作に追随するサポートを提供する事。オンサイトサービス（有償）をご検討ください。
弊社製品以外のサポートについて	OS や弊社製品以外の技術情報を提供する事。 製品製造元へのお問いわせをお願いいたします。
自動復元ソフトとの併用について	自動復元ソフト併用環境への製品導入時トラブルについてサポートを提供する事。
監査/書込制限ソフトとの併用について	監査/書き込み制限ソフト併用環境への製品導入時トラブルについてサポートを提供する事。

報告書の作成について	電子メール/電話案内以外のフォーマットで報告書提供する事。

Linux OS マイナーリリースへの互換性に関して
弊社 Linux 製品はリリースノート未記載 OS マイナーリリースにおいても正常動作する事を想定しております。WithSecure ではマイナーリリースについて順次動作テストを行っており、リリースノートを更新しております。新たな OS マイナーリリースへのアップデートについて WithSecure では実施を抑制する事はありませんが、未知の OS 不具合による弊社製品動作不良が確認された場合、当社はいかなる責任を負わず、可能な限りの製品修正を行う事で対応させていただきます。但し、セキュリティアップデートやバグ修正提供終了したマイナーリリースについては、これらに起因する技術的な問題が発生した場合、調査及び問題を解決することができない可能性があり、その場合、最新 OS マイナーリリースへのアップグレードを要求する可能性がございます。また、弊社製品でサポート終了となった OS についてはドキュメントから削除されますため適宜ご確認下さい。

Linux 製品 OS サポートポリシーはベンダー各社におけるサポート期間に準拠します。

[Redhat Enterprise Linux7]

・Maintenance Support 2(End of date:2024 年 6 月 30 日)に準拠

[Redhat Enterprise Linux8]

・Maintenance Support（End of date:2029 年 5 月 31 日）に準拠