フューチャーセキュアウェイブ株式会社
X-Ways 製品サポートサービス仕様書

本仕様書は、お客様に対し、フューチャーセキュアウェイブ株式会社（以下「当社」といいます）が提供するサポートサービスの内容および条件について定めたものです。

１．お問合せ先

窓口名称	カスタマサポート
窓口URL	https://www.securewave.co.jp/support/contact

２．対応時間

受付時間	平日　９：００～１７：００ ※ただし、祝祭日および当社の休日は除きます。

X-Ways製品サポートサービスに対する受付は、当日中(※営業時間内に限る)に電子メールにてご連絡を行いますが、
お問い合せ内容に関する技術的な回答は時間を要することがあります。
そのため、回答期日のご要望をいただいても回答期日をお約束することは出来かねますので、あらかじめご了承ください。

３．提供内容

サービス種別	提 供 内 容
テクニカルサポート	対象製品 X-Ways Forensics（ドングル使用版）、WinHex Specialist（BYOD ライセンス）、X-Ways Imager ・ソフトウェアのインストールに関するお問い合せ ・ソフトウェアの各種設定に関するお問い合せ ・ソフトウェアの基本的な操作方法に関するお問い合せ ・ソフトウェアの不具合に関するお問い合せ ・最新版日本語ソフトウェアの提供 ・弊社製品サポートホームページによる製品サポート情報の発信 ・USB ドングル故障時の交換（※破損の場合は有償となります）

４．適用外範囲

お問い合せに対する打ち合わせおよび現地対応、コンサルティング、サポート製品以外のソフトウェアやハードウェアが関係する障害・不具合や検証に関するお問い合せ、お客様固有環境の設計に関するお問い合せ、開発に関するお問い合せ、報告書提供、お客様環境情報の管理、ソフトウェア更新作業、日本国内向けに弊社がリリースしていない最新バージョンはサポート対象外となります。

５．提供期間

当社からお客様へ対するサポートサービスの提供期間は、当社との保守契約期間に準じます。

６．その他

本サポートサービスは、「3．提供内容」に記載のX-Ways Software Technology AG社のソフトウェアおよびライセンスを対象としたものになります。

ソフトウェアのバージョンにおいてX-Ways Software Technology AG社に準じ弊社がサポート対象としているバージョン以外は必ずしもサポートをお約束できるものではありません。また、バージョンアップにより旧バージョンで提供されていた機能が削除され、使用できなくなる場合があります。

円滑な運用サービスをご提供できるよう、お問い合せをいただく前に、お客様において対象ソフトウェアの稼働状況等のご確認をお願いいたします。

なお、当社へのお問い合せは、保守契約を頂いたお客様、もしくは販売店様のご担当者様に限らせていただきます。

以上

制定 2024年6月1日

改定 2025年5月1日