

フューチャーセキュアウェイブ株式会社  
CyberArk 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. お問い合わせ先

窓口名称	カスタマサポート
窓口URL	<a href="https://www.securewave.co.jp/support/contact">https://www.securewave.co.jp/support/contact</a>

#### 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。
------	---

CyberArk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、お問い合わ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
① テクニカルサポート	弊社が構築導入した対象製品の仕様、設定方法、操作方法などのお問い合わせ 脆弱性情報等の情報配信 バージョンアップに必要となるソフトウェアの提供及びメーカー提供マニュアルの記載の操作方法 CyberArk 社でのみ対応可能な設定変更の依頼
② プレミアムサポート（オプション）	本サービスは、オプションでのご提供となります。 お客様毎に個別のサポートをご提供可能です。 ご希望の場合は、別途営業担当までご相談ください。 提供内容は本仕様書とは異なり、別途合意した仕様書に基づきます。

#### 4. 適用外範囲

お問い合わ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、システム構築、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や検証に関するお問い合わせ、お客様固有環境の設計に関するお問い合わせ、お客様固有環境に合わせた詳細な設定情報や作業内容のご提案・開発に関するお問い合わせ、報告書提供、お客様環境情報の管理、メーカー提供ドキュメントの翻訳、ソフトウェア更新作業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. プラグインの留意事項

CyberArk社マーケットプレイスにおいて導入当時Certifiedに指定され、かつ弊社にて導入したプラグインは通常のサポート契約の中でサポート対象とさせていただきます。

また、お客様が利用されるために弊社にて開発・導入を行ったプラグイン、弊社にて実施したカスタマイズについては別途合意に

より有償でのサポート提供とさせていただきます。

お客様が独自に行った設定変更や独自に導入したプラグインについてはサポート対象範囲外となります。

プラグインにより対応可能なデバイスはバージョンにより異なりますのでお問合せください。

## 7. CyberArk製品障害対応の優先度について

障害対応の優先度は以下の定義に基づいて実施いたします。

**Critical** : システムがダウンし、お客様が業務を遂行できず、回避策も存在しない状態。このカテゴリには次のものが含まれます。

- ・ CyberArkサーバが動作しなくなる
- ・ 製品では、システムを繰り返し再起動する必要がある

**Serious** : 主要な機能が使用できず、回避策も存在しないが、お客様が業務を行える状態。

製品は以下を行うことができます。

- ・ 使用可能であるが不完全である（1つ以上の主要な文書化されたコマンド/機能が動作不能/欠落している）
- ・ システムの再起動が必要である
- ・ 使用に深刻な影響を与えるほど、パフォーマンス（スループット/応答）が十分に低下している

**Moderate** : 機能やリソースが失われても、顧客の操作やスケジュールに重大な影響はありません。

さらに、当初クリティカルまたは深刻と報告されていた問題が回避策で一時的に解決された場合は、中程度に軽減されます

**Minor** : 上記のカテゴリに該当するもの以外の、会社の製品に関する他のすべての問題。

このカテゴリには次のものが含まれます。

- ・ 製品ドキュメントのエラー
- ・ 製品が仕様に従って厳密に動作しない場合のインスタンス

## 8. その他

本サポートサービスは、CyberArk社のサポート対象となる製品を対象にしたものとなります。

ソフトウェアのバージョンにおいてCyberArk社のサポート対象外となるもの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、お問合わせをいただく前に、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、当社へのお問い合わせは、お申込みいただいたお客様、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