

フューチャーセキュアウェイブ株式会社
SSH 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	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。
------	---

SSH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	対象製品の仕様、設定方法、操作方法のお問合せ - インストール、アンインストール、バージョンアップに関するお問合せ - 製品の対応OS及びサービスパックに関する情報の提供 - 通常の使用方法に関するご質問への回答 - GUI、またはコマンドラインを利用した利用方法に関するお問合せへの回答 - 弊社ナレッジの中からお問合せ内容に合致する情報の提供 脆弱性情報等の情報配信 バージョンアップに必要なソフトウェアの提供
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合せ、お客様固有環境の設計に関するお問合せ、開発に関するお問合せ、報告書提供、お客様環境情報の管理、メーカ提供ドキュメントの翻訳、ソフトウェア更新作業、OS メーカーがサポート終了したバージョンのOS上で動作している環境に関するもの、OSがHP-UX・AIXの環境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、SSH社のサポート対象となるソフトウェア等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SSH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