

# WithSecure Standard サポートサービスについて

## 1. WithSecure Standard 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.f-secure.com/ja\\_JP/web/business\\_jp/support/supported-products](https://www.f-secure.com/ja_JP/web/business_jp/support/supported-products)
- 正規ライセンスをもった製品  
※購入前相談や試用版ライセンス製品については担当営業までお問い合わせください。  
後述する Knowledge Base、Community 内で製品インストールや操作案内についてご紹介させていただいています。それらを参考に試用を進めてください。

## 2. 問い合わせ窓口

下記の URL からメールベースでの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)をサポートに提示し、サービスを受けてください。

- 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.f-secure.com/ja\\_JP/web/business\\_jp/support/support-request](https://www.f-secure.com/ja_JP/web/business_jp/support/support-request)
- 電話問い合わせ  
ライセンス証書記載の電話番号までお電話ください。  
※リセラーがサポートサービスを提供している場合、該当するサポート窓口までお問い合わせください。

## 3. WithSecure Standard サポート範囲について

WithSecure Standard サポートとは、製品使用方法や動作、製品ドキュメント内容に関するお問い合わせへの対応となります。また、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。サポート対象外リスト(Appendix に該当する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。既知情報については下記 Knowledge Base、Community 内で提供させていただきます。

- サポートリソース  
<https://www.f-secure.com/jp-ja/business/support-and-downloads/support-resources>
- Community  
<https://community.f-secure.com/>

## 4. サポートケース取扱について

WithSecure Standard サポートでは、1 つの質問に対し 1 件のサポートケースを発行いたします。サポートケース内に複数の質問が存在する場合、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が解決した後や一定期間の応答がない場合に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、ケースオーナーにはメールが通知が送信されず、対

応を継続する事が出来ません。その際は新規ケース作成をお願いします。継続ケースとして元のケース番号をご記載ください。Standard サポートケースは1オーナー形式で対応しておりチーム内共有は行われておりません。緊急性を要する製品バグ等を除き、ケースオーナー以外への対応引続はお断りさせて頂いております。Premium サポートではSLAに準じた対応引き継ぎ等を行わせていただいておりますのでご加入をご検討ください。またStandard サポートでは長期に渡るプロジェクトやアップデート作業等に付き添う形でのサポートは提供させていただいておりません。プロジェクトに対するサポートサービスをご希望の場合、コンサルティングサービス利用をご検討ください。

## 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、事前の準備をお願いします。

(解決策の提供責任)お客様より、必要情報の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。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では設定の確認や変更ができない場合があります。その場合システム管理者からのお問い合わせをお願いしております。

(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)社会通念に反するコミュニケーション等が確認された場合、やむおえずサポートサービス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発行事項および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、本状で与えら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誤り更新を 受け付けておりません。

期限を過ぎたライセンスに關しましては、やむを得ず、新規でご発注いただくこととなりますので、発注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の1週間とさせていただきます。保平、ご返答申し上げますよう、お願い申し上げます。

ライセンスID:

ソフトウェア名:

担当者:

エフセキュア

電子メール:

ライセンス数:

住所:

アセット番号:

ライセンスの有効期限:

顧客番号 1-XXXXXXX

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最適値の提案をする事。   |
| HotFix 未適用について           | 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。<br>(Hotfix 未適用端末のセキュリティ低下を防ぐ為)   |
| 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ップスキップ、特定ファイルのスキップ等) |
| 製品の内部仕様や実装について           | 製品ドキュメント/KB等に未記載の製品内部仕様/実装の詳細情報を提供する事。弊社製品のセキュリティーポリシーに反する可能性がある為となります。  |
| 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。Malware Insight サービスにてウイルスの詳細調査を承っております。当サービスへのご加入をご検討下さい   |
| 製品トレーニングについて             | 製品の基本的な操作案内を長時間に渡りご依頼頂く事。<br>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をご希望の場合、担当営業までお問い合わせください。  |
| 保守作業の補助について              | 保守作業中、実機操作に追従する形でサポート提供する事。  |
| 設定値の解析                   | 稼働中の製品システムファイルを解析し、設定値一覧等を作成/提供/サポートする事。弊社サポートはユーザの目的に応じた製品設定方法を、既定インターフェースを利用して設定する形でサポートを提供させていただきます。  |
| 弊社製品以外のサポートについて          | OS や弊社製品以外の動作や機能についてサポートを提供する事。<br>製品製造元へのお問い合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/書き込み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/電話での口頭案内以外のフォーマットでの報告書を提供する事。  |

### 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