

Aqua Enterprise 日本語サポートサービス条項

本書は Aqua Enterprise 日本語サポートサービスに関するサービス条項です。

サポート内容	Aqua Enterprise に関する日本語での技術支援およびトラブル対応支援 ※1
サポート期間	契約期間に準拠
受付時間	平日 10:00~18:00(土日祝祭日、弊社指定休業日を除く)
問合せ方法	チケットシステム (内容に応じて弊社から電話にてご確認させていただく場合がございます。)
サービス対象製品	Aqua社から提供している以下のソフトウェア ・Aqua Enforcer ・Aqua MicroEnforcer ・Aqua NanoEnforcer ・Aqua VM Enforcer ・Aqua KubeEnforcer ・Aqua PodEnforcer 及び、上記に付帯する以下のコンポーネント/サービス ・Aqua Server ・Aqua Gateway ・Aqua Database ・Aqua Scanner ・Aqua CyberCenter
前提条件	調査に必要なログを送付いただけること 調査のために必要なコマンド実行など実施可能であること 対象製品のサポートサービスはAqua社のサービス条件に準拠いたします。
納品物	無し
サポート対象外	ハードウェア・クラウド固有の問題 プログラム開発に関する問い合わせ コミュニティ版に関する問い合わせ オンサイトサービス オペレーションなどの障害調査以外の実作業 手順書やマニュアルなどのドキュメント作成 EOL(End of Life:ベンダーのサポートが終了した製品)バージョンに対するLv2以上のサポート対応 ※Aquaのサポート対象となる期間は、リリースから18ヶ月までとなります。(セキュリティに関する不具合の対応は24ヶ月まで)
特記事項	お客様にてソフトウェアの修正もしくはコミュニティ版のパッチを適用した場合は、サポート対象外となります。 対象製品以外が障害原因と考えられる場合は、その根拠を提示し、調査中断、もしくは調査終了とさせていただきます。 パフォーマンス・システム設計に関するお問い合わせはコンサルティングにてお受けいたします。

※1 サービスの範囲は以下の5段階(Lv1~5)で定義します。本サービスで提供する範囲は、Lv1~2となります。

Lv3以上は開発元での対応となるため、ご回答までにお時間を要します。

- 機能案内
対象製品の機能をご案内します。
- 操作設定案内
対象製品の操作、設定に関してご案内します。
- 障害解析
発生した対象製品の障害に対して動作確認、ログの調査を行い、調査結果をお知らせします。
- ソースコード解析
対象製品のソース解析を通じて、仕様、障害の調査を行い調査結果をお知らせします。
- 修正提供
障害の回避策がない場合、Aqua社の裁量にて修正パッチを提供することがあります。
修正版のソフトウェアはAqua社指定のダウンロードサイトを通じて提供されます。