MIRACLE Vul Hammer サポート SLA(サービスレベルアグリーメント)

本書は、サイバートラスト株式会社(以下、サイバートラスト)が、当社ソフトウェア「MIRACLE Vul Hammer」(以下 Vul Hammer)に関するサポートサービス(以下当サポートサービス)の内容について説明するものである。

1 サポートサービスの提供内容

当サポートサービスで提供するサービス内容をは以下となる。

1. Vul Hammer のインストールに関して。

   Vul Hammer をインストールするにあたり、必要となるパッケージのインストールの詳細については含まない。

2. Vul Hammer の設定に関して。

   Vul Hammer を使用するにあたり、必要となるパッケージ、OS 等の設定については含まない。

3. Vul Hammer が少なくとも一つの監視対象を監視できることに関して。
4. Vul Hammer が少なくとも一つの監視対象の監視結果を、設定した Zabbix サーバにデータ送信できることに関して。
5. Vul Hammer が、当社提供コンテンツをアップデートすることに関して。
6. Vul Hammer が、自身の不具合により正常動作しないことに関して。

2 サポートサービスの提供条件

サポートサービスの提供条件を、1 に記す。

表1　サポートサービスの提供条件

対象ソフトウェア/製品	MIRACLE Vul Hammer
有効期間	契約から 1 年間とする。 ただし、下に記す制限を設ける。
問い合わせ受付時間	常時(E メール受け付け不具合等による受信不可状態は除く)
問い合わせ件数	制限なし
問い合わせ方法	E メール
対象システム	サイバートラスト提供の動作環境(以下 URL 参照)に準ずる https://www.cybertrust.co.jp/zabbix/vul-hammer/requirements.html

3 サポートサービスの定義

3.1 サポートサービス内容

本サポートサービスにおいて、質問についての回答は E メールにて返信するものとする。
また、質問に対して、指定した方法にてログ等の資料が提供されない場合、調査を行えないことがある。その場合、その旨を E メールにて通知し、以降のサポートが行えないことがある。
Vul Hammer ソフトウェアの不具合により正常動作しない場合、当社はできうる限り早急に修正パッケージを提供する。ただし、これに関して期限を設けない。

3.2 Severity と TAT の定義

本サポートサービスにおいて、あらゆる質問の回答期限は、質問を受け付けた当日を含む 5 営業日以内とする。

4 サポートサービス提供継続期間

Vul Hammer で提供するサービス項目とその対応期限に関するポリシーを表 2 に示す。

表2　Vul Hammer サービス提供項目とその期限に関するポリシー

サービス項目	内容	対応期限に関するポリシー
技術問合せ	技術サポートサービスの提供	該当バージョンがリリースされてから 6 年間
アップデート	アップデートパッケージの提供	利用契約期間内であれば入手可能
機能拡張	新機能の追加	最新バージョンのみ
製品保全	影響が大きい不具合の修正 (脆弱性対応含む)	最新バージョンと最新版より 1 つ前のバージョンが対象
	影響が小さい不具合の修正	最新バージョンのみ

MIRACLE Vul Hammer の名称は、サイバートラスト株式会社の登録商標である。
その他会社名、ロゴ、並びに製品名などは該当する会社の登録商標又は商標である。

－以上－

Copyright © 2021 Cybertrust Japan Co., Ltd. All rights reserved.