

Insignary Clarity 技術サポートサービス SLA

文書番号:ML-CS-3475

本書は、サイバートラスト株式会社 (以下、当社) が提供する Insignary Clarity 技術サポートサービス (以下、本サービス) の内容について説明するものであり、本サービスの提供条件を規定するものである。

1. 本サービスの概要

1.1 目的

本書は、本サービスを契約するすべてのお客様 (以下、契約者) に対し、当社が提供するサポートサービスの範囲・条件・対応水準を定めるものである。

1.2 対象者

本 SLA は、本サービスを契約するすべての契約者に適用される。

2. サポート対象と認証

2.1 サポート対象

対象製品: Insignary Clarity

本サービスの対象となる機能は、Insignary Inc. の提供するユーザーマニュアルに記載されている機能とする。

2.2 サポート認証

本サービスの利用には、以下の情報が必要となる。

サポートID: 当社より発行。問い合わせ時の契約識別に使用する。

3. サポート内容と提供条件

3.1 サポート内容

当社は、契約者に対して以下の【表1】に示す問い合わせに対する日本語での技術サポートをメールにて提供する。

【表1 技術サポートサービスの内容】

サービス	説明
L1 一次サポート	ライセンス適用手順・アカウント初期設定の操作に関する問い合わせ、ログインに関する問い合わせ、マニュアルの範囲内での基本操作案内 ※1
L1 障害切り分け	障害発生時の初期切り分け、既知の回避策の案内、開発元 (L2) へのエスカレーション判断
L2 技術サポート	L1 で解決しない、技術的問い合わせへの対応 (操作・設定・環境依存の確認を含む)

※1 顧客個別の設計相談、PoC 支援、環境構築代行等は本技術サポートの対象外とし、別途コンサルティングサービスで提供する。

3.2 サービス提供条件

当社は、契約者に対して以下の【表2】に示す条件で本サービスを提供する。

【表2 技術サポートサービスの内容】

項目	内容
問い合わせ受付時間 ※1	制限なし (当社指定日を除く)
問い合わせ対応時間 (日本時間) ※2	平日 9時～18時 (土日祝祭日、年末年始、当社指定日を除く)
問い合わせ件数	制限なし (有効期間内)
問い合わせ方法	電子メール (当社指定サポート窓口アドレス宛て)
有効期間	本サービス契約期間内
同時対応件数	同契約者 (サポートID) あたり1件 ※3

※1 問い合わせ受付時間は契約者からの問い合わせを受け付ける時間帯である。

※2 問い合わせ対応時間は、受け付けた問い合わせに対する調査および回答に必要な対応を行う営業日・営業時間帯である。

※3 複数の問い合わせを同時に受け付けた場合、原則として先に受け付けた問い合わせから 1件ずつ回答する。契約者が対応順序を指定することができる。ただし当社の都合により指定した対応順序を予告なく変更することがある。

3.3 問い合わせの終了条件

技術サポートの各問い合わせの終了条件を以下に示す。

- 問い合わせに対し、ステータスが「クローズ」となった場合
- 問い合わせに対し、契約者より返信がない期間が 14 日を超過した場合

3.4 Severity と TAT の定義

技術サポートの Severity (重要度) レベルの定義と、それぞれのレベルに対応する TAT (最初のソリューション案を提案するまでの時間※1 ※2 ※3) を【表3】に示す。

【表3 Severity と TAT の定義】

Severity レベル	Severity 定義	TAT
1	障害や問題が発生し、Insignary Clarity を用いた業務を継続できない場合 ※4 ※5	2営業日
2	障害や問題が発生するが、一部支障を生じるものの業務が継続できる場合 ※5	3営業日
3	障害や問題が発生するが、業務を継続できる場合	6営業日
4	本サービスの提供物に関する一般的な使用方法の質問	6営業日

【注意事項】

- ※1 TAT はあくまでガイドラインであり、商業的に合理的な範囲で努力するベストエフォート型の目標であり、期間内に必ず障害が解決することを保証するものではない。
- ※2 問題の難易度によって期間内にソリューション案を提供できない場合に、問い合わせを受け付けた旨のメールを以て初回応答とすることがある。
- ※3 早期復旧が困難な場合の代替措置について、別途、契約者と当社との取り決めに従って実施する。
- ※4 問い合わせの対象とするシステムがその時点で開発、もしくは構築中の場合、Severity レベル3 もしくは 4 とする。
- ※5 Severity 1・2に分類される事象のうち、製品の不具合・不具合修正・解析エンジンの挙動に起因するものについては、Insignary Inc. の L2 サポートへエスカレーションする。この場合の TAT は Insignary Inc. の定めるスケジュールに依存し、当社の TAT の範囲外となる。

3.5 技術サポートの提供範囲

対象とする問い合わせ (L1/L2 の範囲)

- Insignary Clarity の基本機能・操作方法に関する問い合わせ
- Insignary Clarity の仕様確認、ユーザーズガイドに記載された内容の補足説明
- Insignary Clarity の SBOM 生成結果に関する基本的な確認・切り分け (SPDX / CycloneDX 形式の相違点説明を含む)
- REST API またはプラグインを用いた連携の実装支援
- 障害発生時の原因切り分けおよび回避策・解決策の提示 (L2 エスカレーション前)
- ライセンスキーの適用手順・アカウント初期設定の操作に関する問い合わせ

対象としない問い合わせ (コンサルティングサービスで別途対応)

- オンプレミス版 Insignary Clarity の導入作業
- PoC (概念実証) の実施支援
- 契約者環境に合わせた個別設計・構成相談
- スキャン結果のレポート解釈コンサルティング

対象としない問い合わせ (範囲外)

- 契約者のネットワーク環境・OS・データベース等、本製品以外の環境に起因する障害
- Insignary Inc. が公式にサポートしていない連携ツール・カスタマイズに関する質問
- 機能追加要求

4. 本 SLA の変更

当社は、契約者の承諾を得ることなく本 SLA を変更できるものとする。この場合、当社は契約者に対し、変更の内容を本サービスに関するウェブサイトへ掲載、または当社指定の方法により周知する。

－以上－

本書の記載内容は予告なく変更することがある。
※本書の情報は 2026 年 8 月時点のものである。

Insignary Clarity は Insignary Inc. の製品である。

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。