

年間保守サポートサービス(ManageEngine 製品)

年間保守サポートサービス(以下、「保守サービス」)は、保守サービス契約を締結されているお客様または年間ライセンスをご購入(契約)のお客様(以下、保守サービスユーザー)が当社の定める利用環境で ManageEngine®製品(On-Demand サービスを含む。以下、「本製品」)が利用されていることを前提に提供されます。

I. 保守期間と保守 ID

加入された保守サービスの期間、保守 ID は、納品物の「年間保守サポートサービスのご案内」に記載しています。「ManageEngine ユーザーポータル」でも確認できます。保守 ID は、保守サービスを依頼される時、および保守サービスの更新の申し込みをされるときに必要です。

ManageEngine ユーザーポータル: <https://ssl.zoho.co.jp/UserPortal>

II. 保守サービスの内容

保守サービスでは、次のサービスが提供されます。

(1) 技術情報提供

技術文書(リーフレット/スタートアップガイド/ヘルプドキュメント/よくある質問(FAQ)/ManageEngine®ソリューションナレッジ/米国 ManageEngine®サイト 等)へのオンラインアクセス。※24 時間 365 日利用可能

(2) 技術サポート

機能説明、本製品(保守サービス対象の製品)利用に関する技術サポートを提供。

「最新バージョン」および「最新バージョンの直前のバージョン*1」に対して、「技術サポート」を提供。

(3) 問題・不具合調査

本製品の問題・不具合を調査、その解決の支援。

「最新バージョン」および「最新バージョンの直前のバージョン*1」に対して、「問題・不具合調査」を提供。

問題報告に対し、サポート環境を利用して調査を行い、不具合の重要度に応じて対応方針を決定し、当社が必要と判断した場合、「最新バージョン」に対して、不具合修正または回避策を提供。

EOL*2 となったバージョンについては、調査および不具合修正は行いません。

*1 「最新バージョンの直前のバージョン」は、最新バージョンがリリースされた日から 12 カ月後に EOL となります。

*2 EOL(End of Life)とは、販売終了およびサポート終了となった状態を言います。

※上記(2)技術サポートと(3)問題・不具合解決は、当社のホームページで提供されるサービスです。24 時間 365 日受付可能ですが、当社営業時間内(平日 9:00-18:00)で提供されます。土、日、祝祭日と年末年始ほか当社休日および平日営業時間外には、このサービスは提供されません。また、On-Demand サービス*3 は最新リリースがサポート対象です。

このサービスは、技術サポートの依頼方法(Ⅲ章)から、所定のフォームに必要事項を記入して依頼します。

*3 On-Demand サービスは、ServiceDesk Plus On-Demand を指します。

(4) アップデート・アップグレード

本製品のアップデート(マイナーリリース)・アップグレード(メジャーリリース)を提供

保守サービスユーザーのみアップデートモジュールの入手が可能です。

製品リリース時の保守メールにダウンロード方法を記載しています。

※上記(4)パッチ、バグ修正、暫定措置*4、サービスパック*5、アップデート*6、アップグレード*7 の提供などは、当社の判断で実施しますが、提供時期を保証するものではありません。また、On-Demand サービス*3 のアップグレードおよびアップデートは、当社のサービス規約に基づき、サービス提供元により自動で実行されます。本サービスには、パッチなど上記の個別提供は行われません。

この保守サービスの解約はできません。また、譲渡もできません。本文書に定義されたもの以外の保守サービスについては、お客様と当社との合意に基づき、別途、有料サービスとして提供します。

*4 暫定措置は、問題に対する一時的解決策です。暫定措置により、本製品は問題を回避し、正常動作が可能になります。

*5 サービスパックには、当該サービスパックのリリース時点までになされた暫定措置、パッチ、バグ修正すべてを含みます。

通常、SP を修飾子とする数字、たとえば、「SP1」のように表記します。

- *6 アップデートはマイナーリリースを指し、製品リリース番号の小数部の数字の更新で識別します(たとえば、4.1 から 4.2 への更新)。
- *7 アップグレードはメジャーリリースを指し、製品リリース番号の整数部の数字の更新で識別します(たとえば、4.1 から 5.0 への更新)。

Ⅲ. 技術サポートの依頼方法

本製品の保守サービスは、お客様の保守契約窓口までご連絡ください。当社が保守契約窓口になっているお客様につきましては、「ManageEngine ユーザーポータル」または、次の「技術サポート依頼フォーム」から依頼してください。

※保守サービスユーザーからのお問合せのみ受付けており、それ以外のユーザーからのお問合せはお断りさせていただいております。

技術サポート依頼フォーム: <https://ssl.zoho.co.jp/tech-support>

Ⅳ. 保守サービスユーザーの変更について

「ManageEngine ユーザーポータル」より、保守サービスユーザーの連絡先の変更が可能です。変更内容は、当日の営業時間内に反映されます。

Ⅴ. 保守サービスの更新について

次期保守サービスの更新については、当社または当社販売代理店より、保守サービス期間満了 45 日前を目安に、更新案内を電子メールまたは電話で連絡します。更新されない場合、「更新なし」の通知をお願いします。更新される場合、保守サービス期間満了日までに、更新用保守サービスの注文書を、当社または当社販売代理店まで送付してください。保守サービス期間満了日までにご注文がない場合、更新される意思がないものと判断します。その場合、この保守サービスの継続はできません。すなわち、この保守サービスは、一旦切れると、再加入できませんのでご注意ください。次期保守サービス期間満了時についても同様の処理とします。

※注意: 本サービスは、当社の裁量により予告なく変更される場合があります。

2017 年 1 月 13 日改定

以上