

Imperva製品サポートサービス案内

2024年01月29日

SBテクノロジー株式会社

改版履歴

版数	改定日	内容
1.0	2015/05/01	初版発行
1.1	2015/06/10	「駆け付け目標時間における留意事項」追記
1.2	2015/08/18	「納品物一覧」追記
1.3	2015/09/16	一部分かり辛い表現の修正
1.4	2015/09/17	誤記修正
1.5	2015/10/26	誤記修正
1.6	2018/03/27	誤記修正
1.7	2019/10/01	商号の変更
1.8	2021/04/02	一部修正
1.9	2022/05/23	サポート内容の詳細説明追記
2.0	2022/07/01	プロダクト名称、サポートポリシー、及び一部表現の修正
2.1	2024/01/29	事前キッキングの開始から完了までの平均目安時間の修正

1. サポートの種類

Imperva製品には、以下のサポート契約がございます。

■テクニカルサポート

下記製品（サービス）の技術サポートを提供いたします。

- Imperva WAF / Data Protection / Data Risk Analytics
- Imperva Cloud Application Security

■オンサイト保守（物理アプライアンスのみ）

ハードウェア故障時にお客様先に訪問し機器を交換するサービスです。
訪問対応時間帯により以下2つの契約がございます。

- 平日9～17時オンサイト保守
- 24時間365日オンサイト保守

※用語の定義

1. Imperva WAF / Data Protection（旧称：SecureSphere）
：物理・仮想アプライアンス/管理サーバ及びそれらに付随するソフトウェア
2. Imperva Data Risk Analytics（旧称：CounterBreach）
：仮想アプライアンス/管理サーバ及びそれらに付随するソフトウェア
3. Imperva Cloud Application Security（旧称：Incapsula）
：クラウドサービス

2. テクニカルサポートについて①

■製品購入後のお問合せ窓口

➤ お問い合わせ方法

購入後にご案内差し上げる弊社サポートサイト内の「お問い合わせフォーム」において、お客様情報、契約番号、及びお問い合わせ内容を記載の上、お問い合わせください。

記載をいただきましたメールアドレス宛てに、受付メールの返信、及び回答をいたします。

➤ 対応時間

お問い合わせの内容に応じて対応いたします。

尚、お問い合わせへの対応はベストエフォートとなり期限を設けた対応はお受けしておりません。

対象製品	お問い合わせ内容	対応時間
Imperva WAF / Data Protection / Data Risk Analytics	仕様・操作・障害	平日 9:00 ~ 17:00 (※1)
Imperva Cloud Application Security	サービス起因による通信不通および遅延が発生中	24時間365日 (※2)
	上記以外 (仕様・操作・一部の機能不全など)	平日 9:00 ~ 17:00 (※1)

※1 土曜日、日曜日、祝祭日、弊社の定める休日（2週間前までにサポートサイトに記載）は対応時間外となります。

※2 お客様による一次切り分けを実施の上、サービス起因による「通信不通」又は「明らかな通信遅延」が継続中と考えられる場合は、通信障害時用の電話番号へ必ずご連絡をください。

尚、通信状況の改善が認められた時点において「24時間365日」の体制は解除となります。

2. テクニカルサポートについて②

➤ サポート提供範囲

- 仕様や操作、障害に関する質問（※1）
- メーカーソフトウェア提供（※2）
- メーカーセンドバック保守（RMA）の提供（※3）

※1 情報取得、または切り分けの依頼についてご協力をいただけない場合はサポートの提供が困難な場合がございます。

※2 Imperva WAF / Data Protection / Data Risk Analytics が対象となります。

※3 物理アプライアンスのみ対象となります。RMAの代替機着荷日数の目安は2週間～1ヶ月程度です。

尚、以下のお問い合わせについては、提供範囲外となります。

- 構築支援
 - 構築関連の資料作成や確認、設定や適用ポリシーの相談など
- 個別対応
 - 報告書作成、機能/動作検証（左記に関連する資料作成）、コンフィグレーションの確認及び作成、和訳対応、インシデントレスポンス相談、メーカーが提供元ではないアプリケーションやサービスに関する相談、サイジングに関する相談、外形監視の相談など
- 弊社サポートエンジニアによる設定作業
- 訪問対応、及びオンライン会議（テレフォンカンファレンス含む）
- 契約内容の変更、及び費用に関する相談
- 購入前の質問全般（購入前のライセンス（機能）に関する質問など）
- 検証用の環境（評価ライセンスなど）の提供

2. テクニカルサポートについて③

■サポートサイト

- 製品サポートサイトにて、製品に関するサポート情報のご提供

■ソフトウェアメンテナンス（クラウドサービスを除く）

- 最新バージョンのメーカーソフトウェア、パッチのご提供

■各種情報提供

- ご登録メールアドレス（※）に対する日本語による以下情報の配信
※サポートサイトより手動にてご登録をいただく必要がございます。
 - ・弊社が重大と判断した脆弱性情報
 - ・メーカーから提供される情報
 - ・メジャーバージョン更新時の情報
 - ・EOSの情報
 - ・製品の障害に関する情報 など

3. オンサイト保守について①

オンサイト保守は、ハードウェア故障発生時に機器設置場所へ代替機を持参して交換を行うサービスです。提供時間帯に応じて以下メニューを用意しております。

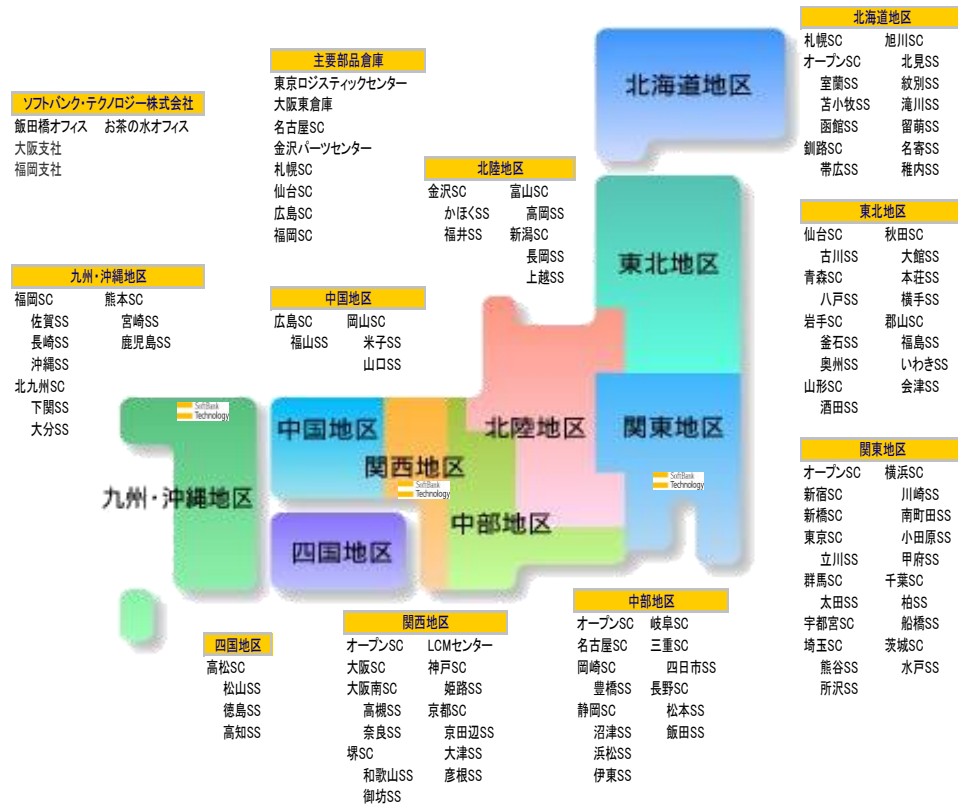
■オンサイト保守メニュー

- 平日9～17時オンサイト保守（土日祝祭日、弊社指定の休日を除く）
平日9:00～17:00の時間帯（※1）で受付、及びオンサイト保守をご提供いたします。（※2）
お客様の設定情報をご提供いただいた場合は設定のリストアも実施いたします。（※3）

- 24時間365日オンサイト保守
24時間365日で受付、及びオンサイト保守をご提供いたします。（※2）
お客様の設定情報をご提供いただいた場合は設定のリストアも実施いたします。（※3）

- ※1 作業開始時間は、平日9時から17時をご指定いただく必要がございます。
交換対応に必要な情報（障害ヒアリングシート、バックアップファイル）の受領が14時以降となった場合、作業開始時間は翌営業日以降をご指定いただく必要がございます。
- ※2 代替機との交換には、メーカーによるハードウェア障害判定が完了している必要がございます。
- ※3 障害ヒアリングシートを基にリストアを実施するため、当該シートに記載されていない設定は対象外となります。

3. オンサイト保守について② 拠点と駆けつけ目標時間



サービスネットワーク (約120拠点)

- 全国を網羅した拠点網と協力会社との提携にて、トラブル発生時にお客様に最寄の拠点から迅速な訪問保守を日本全国に対して実現しております。
- 直営3拠点 (東京・大阪・福岡)
- 提携保守会社網 全国約120拠点
- 24時間365日保守体制

主要部品倉庫 (8拠点) + エリア倉庫 (10拠点)

- 駆けつけ目標
4時間：東京23区、横浜市、川崎市、大阪市、名古屋市、福岡市
※上記以外の地区は、障害機の設置エリアに応じて目標時間を定めております。

オンサイト保守時、お客様先まで駆けつける目標時間を設定しております。

東京23区、横浜市、川崎市、大阪市、名古屋市、福岡市は4時間以内の駆け付けを目標 (※) としております。

それ以外の地区は、障害機の設置エリアに応じて目標時間を定めております。

※駆け付け目標時間の留意事項を次項に記載しておりますので、ご確認ください。

3. オンサイト保守について③ 留意事項

1. 駆け付け目標時間に代替機準備およびキッティングに要する時間は含みません。
基本的にお客様訪問前に代替機準備およびキッティング（OSバージョン調整、設定リストア）を実施いたしますが、前述の駆け付け目標には代替機準備およびキッティングに要する時間は含みません。

※ご指定いただいた場合を除き、事前キッティングを基本といたします。
事前キッティングの開始から完了までの平均目安時間は「4時間」となります。

2. マネジメントサーバのライセンス発行には1～2営業日必要となります。
マネジメントサーバの障害時はライセンスの再発行を行う必要があり、メーカーによる障害認定後、ライセンスの発行に1～2営業日必要となる点を予めご了承ください。

※ゲートウェイ障害時はライセンスの再発行は必要ありません。

3. EOL（End Of Life）を迎えた製品に対するオンサイト保守提供はできません。

4. サポートポリシー

テクニカルサポート、オンサイト保守はメーカーサポートポリシーに従いご提供いたします。

- サポート対応バージョン (Imperva WAF / Data Protection)
バージョンには「Feature Release」と「Long Term Support Release」があります。
 - Feature Release
機能拡張が含まれるソフトウェアとなります。
リリース後は少なくとも12カ月間はサポートされるメーカポリシーとなっております。
 - Long Term Support Release
機能拡張を含まないソフトウェアとなります。
リリース後は少なくとも36カ月間はサポートされるメーカポリシーとなっております。
- 製品EOL (End Of Life)
EOLは、製品販売終了後から5年後となります。

Imperva社のサポートポリシーの詳細につきましては下記をご参照ください。
<https://www.imperva.com/support/eol-policy/>

※サポートポリシーに齟齬がある場合はImperva社のものが優先的に適用されます。

5. 納品物一覧

弊社から納品する各種ドキュメントについては以下の通りです。

なお、必要がございましたらサンプルを送付いたしますので、弊社営業担当にご連絡ください。

No	名前	条件	説明	タイミング
1	サポート案内	全て	購入後のサポートについて記載した文書。 弊社サポートサイトの案内を記載。	弊社受注後
2	サービス証書	全て	サービス内容を証明するための文書。 契約番号などを記載。	弊社受注後、お客様の住所や契約 内容が判明後約2週間
3	納品書	機器納品がある場合	機器型番及び数量について記載した文書。	弊社受注後、機器納品時

情報革命で人々を幸せに ～ 技術の力で、未来をつくる～

 SB Technology