

XM Cyber製品サポートサービス案内

2025/12/03

SBテクノロジー株式会社
S-SE-MS-サポ

本資料について

本資料は、SBテクノロジー株式会社(以降、弊社)が提供するXMCyberサポート内容についてのご案内となります。

弊社サポートの対象ソリューション

XM Cyber社の以下ソリューションを弊社よりご購入をいただきましたお客様向けにサポートを提供いたします。

ソリューション名
XM CEM (Continuous Exposure Management)
XM ECM (Exposed Credentials Management)
XM VRM (Vulnerability Risk Management)
XM EASM (External Attack Surface Management)
XM SCM (Security Controls Monitoring)

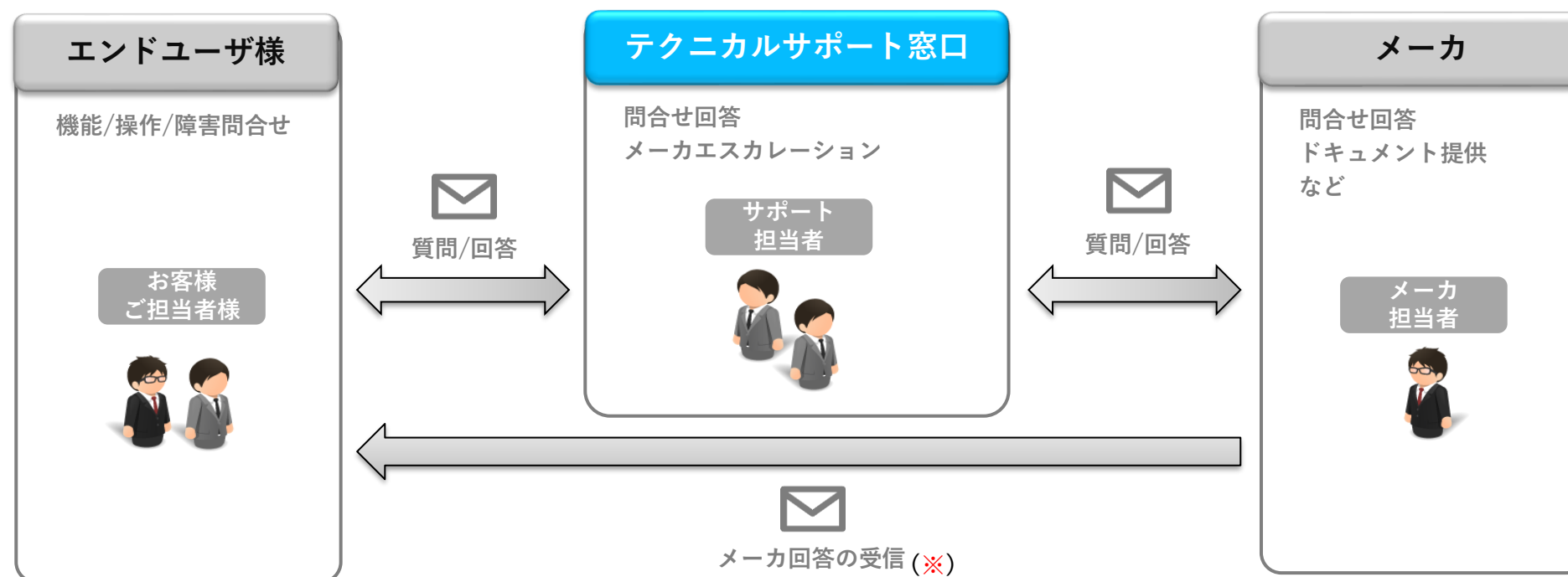
弊社サポートの提供内容

■ テクニカルサポート

当該サービスの以下に関するご質問についてメールにて回答いたします。

- ・ 機能・操作・障害に関する質問

※弊社営業日の「9:00 ～ 17:00」での対応となります。



※お問合せ内容に応じて、弊社にて代理でメーカーエスカレーションを実施する場合がございます。

当該エスカレーションはお客様ご利用のテナント、及びお問い合わせご担当者様のアカウントを用いて実施させていただきますが、ポータル仕様によりメーカー回答(英語表記)は上記アカウントに紐づくご担当様のメールアドレスにも配送されますが、特にご対応いただく必要はございません。

弊社サポートの提供範囲外

以下に相当する内容は、弊社サポート提供範囲外とさせていただきます。

- ・ 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、及び費用に関わる相談全般
- ・ 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)
- ・ 検証環境(評価ライセンスなど)の提供

※上記に相当するご質問は、弊社営業、又は販売店様へご相談ください。

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	説明	タイミング
1	サポート案内	購入後のサポートについて記載した文書。 弊社サポートの案内を記載。	弊社受注後
2	サービス証書	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

情報革命で人々を幸せに

～ 技術の力で、未来をつくる ～

 SB Technology