

McAfee MVISION Cloud サポートサービス案内

SBテクノロジー株式会社
技術統括
クラウド&セキュリティ本部

サポート提供について

McAfee MVISION Cloud製品には、以下のサポートが含まれます。

■テクニカルサポート

弊社※およびMcAfee社によるテクニカルサポートを提供いたします。

※お問い合わせの内容によっては、McAfee社へのお問合せをお願いする場合がございます。

弊社テクニカルサポートについて

弊社テクニカルサポートでは、以下のサポートを提供させていただきます。

サポート窓口

マニュアルに則った操作、製品の機能に関すること、及びサービスの動作、障害についてのお問い合わせをお受けいたします。

- 対応時間は平日 9:00～17:00 です。（土日祝祭日、弊社の定める休日※を除く）
 - お問い合わせ方法：サポートサイト、電話
- ※ 弊社の定める休日はサポートサイトにて公開しております。

サポートサイト

サポートサイトにて製品や窓口に関する各種情報を公開しております。

- お問い合わせフォーム
- スタートアップガイドなどの各種手順書の提供
- FAQ情報
- その他重要なお知らせ

(続く)

弊社テクニカルサポートについて

(続き)

【注意】弊社テクニカルサポート範囲外の事項

以下の事項についてはテクニカルサポートの範囲外とさせていただきます。

- お客様環境に合わせた導入に関する支援および作業
- お客様環境に合わせたコンフィグレーション作成
- 設定の変更作業
- 設定情報の保管及び管理
- セキュリティポリシーの設計に関するご相談

※ お客様環境に合わせた支援やセキュリティポリシーの設計などのご相談に関しては有償のコンサルティングサービスをご用意しています。弊社担当の営業までお問い合わせください。

McAfee社テクニカルサポートについて

McAfee社のカスタマーサポートへ直接お問い合わせいただくことも可能です。
その場合、英語での受付対応となります。

また、McAfee社でのテクニカルサポートは重要度に応じた対応となります。
(詳細内容については下記文書をご参照ください)

<https://www.mcafee.com/enterprise/en-us/assets/legal/cloud-services-skyhigh.pdf>

納品物一覧

ご契約時に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させていただきますので、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	Grant Letter	全て	McAfee社がお客様へ発行するライセンス証書。	弊社受注後
2	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
3	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

サービス約款

本サービスのサービス約款につきましては下記をご参照ください。

- 弊社SECURITYサービス利用約款

弊社セキュリティソリューションに関わる共通セキュリティサービス約款は下記URLにてご確認ください。

<https://www.softbanktech.co.jp/support/clause/>

- McAfee MVISION Cloudに関連する利用規約

McAfeeクラウドサービス利用規約

<https://www.mcafee.com/enterprise/en-us/assets/legal/cloud-terms-of-service-agreement-ja-jp.pdf>

McAfee MVISION Cloud サービス利用規約補足

<https://www.mcafee.com/enterprise/en-us/assets/legal/cloud-services-skyhigh.pdf>

その他免責事項等

- 弊社はMcAfeeによるクラウドサービスの提供を保証するものではありません。
- McAfee社がMcAfeeクラウドサービス契約に基づきサービスの提供を停止、または終了した場合、弊社によるサポートの提供も停止、廃止、終了する場合がございます。
- McAfee社がMcAfeeクラウドサービス契約に基づきサービスの提供を停止、または終了した場合であっても、弊社は当サービス料金の返金や補償を行いません。
- McAfeeクラウドサービス契約に基づき、当サービスを除く無料サービスが提供される場合、当該無料サービスについてはサポート対象外となります。
- 弊社によるサポートは対象ソフトウェアのエラーが修正されること、その他問題が解決されることを保証するものではありません。
- お客様の協力や必要な情報が得られない場合等には、十分なサポートが提供できない場合がございます。

情報革命で人々を幸せに ～ 技術の力で、未来をつくる～

 SB Technology