

サポートポリシー

1. 基本条項

- (1) このサポートポリシー（以下「本サポートポリシー」といいます。）は、アルプスシステムインテグレーション株式会社（以下「ALSI」といいます。）が提供する各種製品及びサービスに付随して提供されるテクニカルサポート（以下「テクニカルサポート」といいます。）に適用される共通条件であり、各種製品及びサービスに関する利用規約（以下総称して「利用規約」といいます。）と一体として ALSI とお客様との間の契約内容の一部となるものです。十分内容につきご理解ください。なお、本サポートポリシーに別段の定めがあるものを除き、本サポートポリシー内の用語の定義は、利用規約に従うものとします。
- (2) テクニカルサポートには以下の種類を含みます。
- 標準サポート
 - 有償サポート
- 標準サポートとは、製品及びサービスの利用料金に費用が含まれるものであり、製品及びサービスをお申込み済みのお客様に関しては追加の費用負担なくご利用いただけるサポートを指します。
- 有償サポートとは、標準サポートとは別にお客様の想定利用状況に応じて別途お見積もりした利用料を前提とするお申し込みを頂くことで、ご利用いただけるサービスを指します。
- (3) ALSI によるテクニカルサポートは、プログラム・ドキュメントに明記される適切なハードウェア及びオペレーティングシステム等の環境の下で、改変されずに実行されているプログラムに対して提供されます。対象製品のサポート終了情報は、ALSI のウェブサイトにて公開致します。
- (4) ライセンス期限・保守サポート期限切れ等、サポートメニューに含まれない内容のお客様からのお問い合わせは、テクニカルサポート窓口では受付けておりませんので、ALSI の担当営業（以下「弊社担当営業」といいます。）へお問い合わせいただくものとします

《基本概念》

用語	内 容
製品	ALSI のオンプレミス型ソリューションであり、所定の料金を支払っている期間に限り、ライセンスが提供され、契約期間内であればお客様においてアップデートプログラムを入手可能なもの（一部例外として、初期ライセンス料の支払いにより無期限で使用权が発生するものもあります。また、OEM、組込みなどの製品を除きます。）。 【対象ソリューション】 InterSafe WebFilter、InterSafe LogDirector、InterSafe Personal、InterSafe DeviceControl、InterSafe WorkFlow、InterSafe FileProtection、InterSafe FileTransporter、InterSafe SecureSwitch、InterSafe IRM、InterSafe SecureDevice（Standard/Professional/Ultimate）等
サービス	クラウドを利用したソリューションで、契約期間内であれば最新のサービスを利用可能なもの。なお、当該ソリューションには、バージョンアップポリシー及び終息ポリシーは適用されません。 【対象ソリューション】 InterSafe GatewayConnection、InterSafe CATS、InterSafe MobileSecurity、InterSafe MobileSecurity Lite、InterSafe DeviceControl Cloud、InterSafe SecureDevice Cloud、InterSafe FileProtection Cloud、InterSafe SecureSwitch Cloud、Category Server UX 等

販売期間	製品の販売を行っている期間。当該期間中、ALSI はお客様に対し、電話・E-Mail・オンラインによる問合せサポートを提供するとともに、必要に応じてソフトウェアを修正しメンテナンスパッチを提供します。ただし、機能拡張は行いません。
修正期間	製品の新規販売終了後、1 年を上限として、ALSI がお客様に対し、電話・E-Mail・オンラインによる問合せサポートを提供するとともに、必要に応じてソフトウェアを修正しメンテナンスパッチを提供する期間。ただし、当該期間中であっても、機能拡張は行いません。また、OS や必要とするプログラムのサポートが終了した時点で、修正期間は終了するものとします。
サポート期間	製品の新規販売終了後、6 年を上限として、ALSI がお客様に対し、電話・E-Mail・オンラインによる問合せサポートを提供する期間。当該期間中、新規不具合に対するパッチは原則として提供しません。また、OS や必要とするプログラムのサポートが終了した時点で、サポート期間は終了するものとします。
サービス期間	サービスの提供を行っている期間で、電話・E-Mail・オンライン による問合せサポートを提供します。必要に応じてサービス製品の機能拡張及び修正を行います。

- 販売期間、修正期間及びサポート期間は、サービスに分類される製品には適用されません。また、オプション製品には基本製品と同じ製品分類が適用されます。
- OEM や他社モジュール組込み、第三者提供ソリューションの製品・サービスについては、対象ソリューションに関する契約事項に沿って対応するものとします。

2. 窓口情報

テクニカルサポート窓口の連絡先は以下のとおりです。

お問い合わせフォーム：https://alsifaq.dga.jp/form/support_form.html

メール：support@alsi.co.jp 電話：050-3183-0737

受付時間：祝日、及び ALSI の定めた休日を除く、月曜日から金曜日まで 10:00～12:00、13:00～17:00 となります。

3. お問い合わせの際に必要な情報

前項のテクニカルサポート窓口へのお問い合わせの際は、予め以下の情報をご用意ください。なお、**トラブルお問い合わせの際は、設定ファイル、ログファイル及び再現手順を必ずご用意いただくものとします。**

項目	説明
お客様のライセンスキー（ある場合のみ）	ライセンス証書に記載
お客様の連絡先	電話、電子メールアドレス等
障害の発生したソフトウェアのバージョン及びリビジョン	各製品のバージョン情報をご参照ください
設定情報	Ini ファイル、conf ファイル等
問題発生時のログファイル	ツール等で取得したログファイル等
問題の再現手順	障害の一次切り分け（ネットワーク障害か、ALSI 製品の障害か）はサポート対象外となります。

4. サポートメニュー

(1) 標準サポート

標準サポートの内容は下表のとおりです。

項目	説明																														
対象期間	購入済み製品・サービスの利用期間																														
内容	最新ソフトウェア提供に加え、Web上のお問い合わせフォーム・メール・電話で次のようなサポートをご提供いたします。 <table><tr><th>標準サポート内容</th><th>Web/Mail</th><th>TEL</th></tr><tr><td>購入済み製品・サービスの利用/運用方法に関するご質問</td><td>○</td><td>○</td></tr><tr><td>購入済み製品・サービスの機能/仕様に関するご質問・ご要望</td><td>○</td><td>○</td></tr><tr><td>購入済み製品・サービスの導入（セットアップ）方法に関する技術的なご相談</td><td>○</td><td>○</td></tr><tr><td>購入済み製品・サービスのバージョンアップ方法に関する技術的なご相談</td><td>○</td><td>○</td></tr><tr><td>購入済み製品・サービスのトラブルに関するご質問</td><td>○</td><td>△（※）</td></tr></table> ※トラブルに関するご質問は、各種情報の取得や即答できないケースがございますので、できるだけWeb又はメールでご連絡ください。 なお、以下の内容につきましては、標準サポートに含まれません。ALSIの担当営業や専用の窓口までご連絡ください。 <table><tr><th>ご対応できない内容</th><th>お問い合わせ先</th></tr><tr><td>導入済み製品・サービスのライセンスに関するご質問</td><td>弊社担当営業</td></tr><tr><td>ALSIの製品・サービスの価格に関するご質問</td><td>弊社担当営業</td></tr><tr><td>ALSIの製品・サービスの購入方法に関するご質問</td><td>弊社担当営業</td></tr><tr><td>購入済み製品・サービスのセットアップ/バージョンアップ支援のご依頼</td><td>弊社担当営業</td></tr><tr><td>他社製品・サービス（連携製品含む）に関するご質問</td><td>ご購入メーカー等</td></tr></table>	標準サポート内容	Web/Mail	TEL	購入済み製品・サービスの利用/運用方法に関するご質問	○	○	購入済み製品・サービスの機能/仕様に関するご質問・ご要望	○	○	購入済み製品・サービスの導入（セットアップ）方法に関する技術的なご相談	○	○	購入済み製品・サービスのバージョンアップ方法に関する技術的なご相談	○	○	購入済み製品・サービスのトラブルに関するご質問	○	△（※）	ご対応できない内容	お問い合わせ先	導入済み製品・サービスのライセンスに関するご質問	弊社担当営業	ALSIの製品・サービスの価格に関するご質問	弊社担当営業	ALSIの製品・サービスの購入方法に関するご質問	弊社担当営業	購入済み製品・サービスのセットアップ/バージョンアップ支援のご依頼	弊社担当営業	他社製品・サービス（連携製品含む）に関するご質問	ご購入メーカー等
標準サポート内容	Web/Mail	TEL																													
購入済み製品・サービスの利用/運用方法に関するご質問	○	○																													
購入済み製品・サービスの機能/仕様に関するご質問・ご要望	○	○																													
購入済み製品・サービスの導入（セットアップ）方法に関する技術的なご相談	○	○																													
購入済み製品・サービスのバージョンアップ方法に関する技術的なご相談	○	○																													
購入済み製品・サービスのトラブルに関するご質問	○	△（※）																													
ご対応できない内容	お問い合わせ先																														
導入済み製品・サービスのライセンスに関するご質問	弊社担当営業																														
ALSIの製品・サービスの価格に関するご質問	弊社担当営業																														
ALSIの製品・サービスの購入方法に関するご質問	弊社担当営業																														
購入済み製品・サービスのセットアップ/バージョンアップ支援のご依頼	弊社担当営業																														
他社製品・サービス（連携製品含む）に関するご質問	ご購入メーカー等																														
条件	(ア) サービス期間中でも、以下に該当する場合は、お問合せをお受けできませんので、予めご了承ください。 a 通常では想定し得ない環境で発生する事象 b システム要件を満たさない環境で発生する事象 c ALSIの製品・サービスが稼働しない環境でも発生する事象 (イ) サポートにお問い合わせ頂いた内容に関しては、基本的にお問合せ頂いた順番に対応していますが、お問い合わせの緊急度、難易度により、対応の順番が前後したり、回答までにお時間がかかる場合がありますので、予めご了承下さい。 (ウ) 電話にて受付をしたお問い合わせでも、内容によってはメールでのご返信とする場合がございます。 (エ) オンサイトによるサポートをご希望の方は、弊社担当営業にご相談下さい。なお、オンサイトによるサポートは有償となり、当該料金の額及び支払方法は別途定めるものとします。																														

(2) 有償サポート

有償サポートの内容は下表のとおりです。

ア オンサイト保守サポート

項目	説明
対象期間	事象発生の都度個別にご契約いただきます。
内容	製品が導入された現地にてオンサイトサポートを提供いたします。
条件	(ア) 対応日時は技術員の予定を調整して連絡致します。 (イ) ご訪問に先立ちテクニカルサポートエンジニアがお客様のご協力を得て、発生している問題に関する情報を事前収集いたします。 (ウ) ご訪問時には事前に連絡もしくは協議した該当問題のみが解決対象となります。 (エ) 障害が他社製品との関連で発生している場合、ご訪問時には他社製品の操作、説明が可能な方の同席が必要となります。
費用	事象により異なるため都度お見積りいたします。

イ 暗号化製品拡張サポート

項目	説明
対象期間	ご契約内容によります。 購入いただいたライセンスを標準・拡張対応アプリ1 (Type-S, Type-E) 以外のソフトウェアと連携させて実務で利用し、かつALSIのテクニカルサポートサービスを受けた日を開始日とします。
内容	InterSafe FileProtectionにおいてプロセス名 + 拡張子を指定し、自動暗号化されるアプリケーションとの動作に対し、拡張対応アプリ (Type-E) 同等のサポートサービスを提供いたします。
条件	(ア) 本契約は連携対象となる製品 (メジャーバージョン) 毎に契約が必要です。 例: 「AutoCAD v 1.0」と「AutoCAD v 1.5」は1契約ですが、「AutoCAD v 2.0」は別契約です。 (イ) サポート時間等は、他製品のサポート時間に準じます。 (ウ) 連携対象となるアプリケーションを弊社で持ち合わせていない場合はお客様へインターネットを經由しリモート接続により確認の上、サポートいたします。 (エ) オンサイトによるサポートについては別途交通費を請求いたします。
費用	500千円/製品(年間費用)

ウ 導入支援サポート

項目	説明
対象期間	ご契約内容によります。
内容	製品導入に際してのコンサルティングサービスとして導入支援を行います。オンサイトにより提供されるものも含まれます。
条件	- 対応日時は技術員の予定を勘案して調整いたします。 - 導入後のオペレーション説明は30分程度を目安に実施いたします。
費用	内容により異なるため都度お見積りいたします。

5. 免責事項

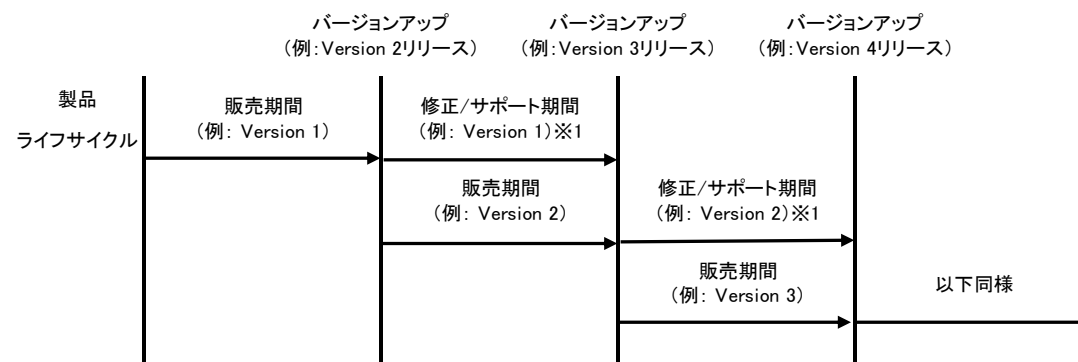
- 弊社が提供するソフトウェア以外のシステム保守等は含まれません。
- 無償提供の製品やサービス等に対するサポートは提供されません（お問い合わせは受け付けます）。

- (3) 障害の切り分けや調査の為の現地作業は含まれません。
- (4) バージョンアップ等の事前テスト、調査及び作業は含まれません。
- (5) お問い合わせに対する回答やパッチ・アップデートプログラムの提供は販売代理店様経由となります。
- (6) 以下のいずれかに該当するお客様に対してサポートを提供する義務を負わないものとします。
- ア ユーザ情報申請書を提出していないお客様
 - イ ユーザ情報内容の変更届出を行っていないお客様または当該変更の届け出に不備があるお客様
 - ウ 利用規約所定の禁止事項を行っている、もしくはその懸念があるとALSIが判断したお客様
 - エ 製品の契約が有効期間にないお客様
 - オ サポート対象外となっているバージョンの製品を使用しているお客様
 - カ 日本語以外の言語にて問い合わせをされたお客様
 - キ 日本国外への電話発信を要するサポートを望まれるお客様
- (7) 以下の場合、お客様への事前の通知を行うことなくサポートの提供を停止できるものとします。
- ア システムの緊急保守を行うとき
 - イ 火災、停電等の不可抗力及び第三者による妨害等によりシステムの運用が困難になったとき
 - ウ 天災またはこれに類する事由により、システムの運用ができなくなったとき
 - エ 上記以外の緊急事態により、弊社がシステムを停止する必要があると判断するとき

6. サポートポリシー細目

(1) 製品に関するバージョンアップポリシー

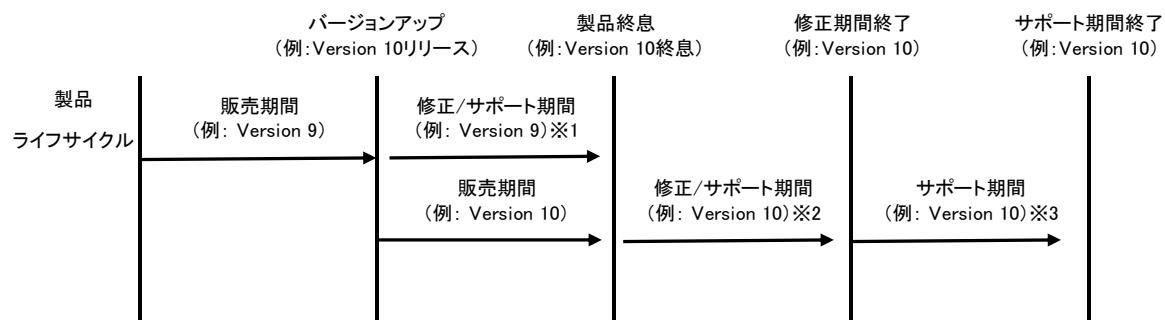
バージョンアップとは、バージョン表記の先頭にある数値の整数部分が上がることを指し、現行製品が“Ver3.x”の場合は、“Ver4.x”となった場合が該当します。バージョンアップに関するポリシーは、下表の通りです。ただし、特別サポート契約（有償）を締結されたお客様については、契約書記載の内容に沿った対応を致します。



※1 修正期間は、最長1年とし、その後は、問合せサポートのみ提供します（修正期間後はバージョンアップのご案内をいたします）。新バージョンのリリースにより二世代前になった時点か販売終了後のサポート期間が6年を超えた時点でサポートを終了します。また、サポート終了日は製品リリース内容により、「延長サポート」として延期される場合があります。

(2) 製品に関する終息ポリシー

製品終息に関するポリシーは、下記の通りです。ただし、特別サポート契約（有償）を締結されたお客様については、契約書記載の内容に沿った対応を致します。なお、終息の告知は、製品終息予定日の3ヶ月以上前に ALSI のウェブサイトやメール、お電話等によりお知らせ致します。



※1 修正期間は、最長1年とし、その後は、問合せサポートのみ提供します。製品が終息した時点から6年を超えた時点でサポートを終了します。なおサポート終了日は製品リリース内容により、「延長サポート」として延期される場合があります。

※2 修正期間は、最長1年とし、その後は、問合せサポートのみ提供します。

※3 問合せサポートのみ提供します。製品が終息した時点からサポート期間が6年を超えた時点でサポートを終了します。

(3) サービスに関するサポートポリシー

サービスに関するソリューションは、IT環境の変化に対応するために早急な変更が必要となることが多く、ご提供しているサービスの向上や大幅な効率低下を回避するために、ALSI の判断で適時修正を実施します。ただし、お客様のご利用されている環境において、OS や必要とするプログラムのサポートが終了した時点で、同環境に関するサポートサービスも終了します。なお、ALSI は、後継サービスを提供せずにサービスを終了する場合、お客様に対し、少なくとも12ヶ月前に通知します。また、特別サポート契約（有償）を締結されたお客様については、契約書記載の内容に沿った対応を致します。

(4) その他

OEM、他社モジュール組込みや第三者提供ソリューションの製品・サービスについては、開発元のサポートポリシーに準じた対応（別途個別に提示します。）となります。ただし、ALSI において開発元のサポートポリシーに準じた対応が困難であると ALSI が判断した場合、ALSI は、本サポートポリシーに準じて対応をするものとし、これによりお客様に生じた損害について責を負わないものとします。ILP と対象製品との間で動作確認済みアプリケーションが異なる場合、ALSI は ILP の動作確認済みアプリケーションをサポートの対象とします。

予告なく変更になる場合がありますので、予めご了承ください。

対象となる第三者提供ソリューションについては、以下の FAQ をご参照ください。

https://alsifaq.dga.jp/faq_detail.html?id=2200&category=&page=1

7. ハードウェア製品について

販売後、6年間を保守(修理)対象とします(2年目以降は有償となります。)

8. 対象製品別状況

各製品のバージョン、販売及びサポート期間については、以下の FAQ をご参照ください。

https://alsifaq.dga.jp/faq_detail.html?id=2200&category=&page=1