

1. はじめに

PassLogic クラウド版サポートサービス(以下、サポートサービス)は、パスロジ株式会社(以下、パスロジ)の提供する「PassLogic クラウド版」(以下、本サービス)をご購入いただいたお客さまに対して提供されるサービスです。本サービスのお申し込み時にご登録いただいたお客さま(テナント管理者様)からの、お問い合わせフォームや、メールでのお問い合わせに対して、メールにて回答いたします。

2. サポートサービスを受けるときの注意事項

サポートサービスをご利用いただくにあたり、早急かつ的確なサポート対応を実現するために、あらためて、以下のようなお客さま情報、および利用状況や設定内容などの情報をご提供いただくことがあります。

これらの情報は、仕様や設定方法のご案内、障害対応などに必要となります。情報をいただけない場合はサポートを行えないことがありますので、あらかじめご了承ください。

- サポートに必要なお客さま情報
 - ・ ご契約者様情報(会社名・団体名)
 - ・ 利用環境(テナント名、設定内容)
 - ・ 操作内容

いただいたお客さま情報は、責任をもって管理いたします。

なお、いただいた情報の使用範囲は、以下の通りです。

- 本サポートサービスのご提供のために使用します。
- トラブル時など、可能な限り早急かつ的確なサポート対応を実現するために使用いたします。
- 不具合発生を低減する目的で実施する試験において、実利用環境の参考値として使用いたします。

なお、個人情報の取り扱いについては、以下のページをご参照ください。

[プライバシーポリシー\(個人情報の取り扱いについて\)](#)

3. サポートサービスのお問い合わせ先

サービス開始日にお客さまに送付させていただきます利用開始通知(管理者画面へのログインURL、テナント管理者アクセスID、パスワード情報等に関する通知)「PassLogic クラウド版 ご利用内容のご案内」に掲載された【お問い合わせ】をご確認ください。お問い合わせの受付は、24時間365日行っておりますが、パスロジからの回答はパスロジ営業日のサポートサービス時間(10:00~17:00/土・日・祝日・年末年始を除く)でのご対応となります。

4. サポートサービスの範囲

PassLogic クラウド版が GUI として提供する機能(Web の管理画面、Web の認証画面、PassClip L、PassLogic for Windows Desktop、ログインプロテクトなど)ならびに、マニュアルに記載されている内容をサポートサービスの範囲とさせていただきます。

以下の内容はサポートサービスの対象外とさせていただきます。

1. パスロジ以外(以下、他社)により提供されているソフトウェアのインストール、アップデート、アンインストール方法に関する質問
2. 他社により提供されている製品の機能や設定方法に関する質問
3. 他社の製品やサービスに関する質問
4. パスロジが推奨していない動作環境で利用した場合に起こるすべての問題に関する質問
5. 本サービスの設定代行
(利用者のユーザーID やドメイン名、メールアドレスの登録等、ご利用に必要な各種設定はお客さまにて実施頂きます。)
6. 他社製品、サービスとの連携検証ならびに連携支援
(パスロジで予め連携検証した製品、サービスについては設定資料をご提供しますが、あくまでもパスロジが用意した環境で検証したものであり、必ず連携できることを保証するものではありません。)
7. シングルサインオン(SAML、SSO 設定)で接続した後の各アプリケーションサービスの動作について
(アプリケーション利用に関するお問い合わせは、各アプリケーションベンダーのお問い合わせ窓口へお願いします。また、各アプリケーションサービスの仕様変更により、SAML 連携や、SSO が使用できなくなる場合がございます。)
8. クライアント証明書のインストールに関する質問
9. お客さまの要件にあわせた個別機能の追加や修正の実施
10. オンサイト対応
11. サポートサービス時間外(夜間、休日など)の対応
12. マニュアルに記載された内容の中で、サポート範囲外であることが明記されている内容に対する質問
13. 本サービスのお申し込み時にご登録いただいたテナント管理者以外の方からのお問い合わせ
14. テナント管理者以外の利用者からのお問い合わせ
(テナント管理者からのお問合せにのみ対応します。)
15. 「PassLogic クラウド版 サービス利用規約」が順守されていないすべての質問

5. サポートサービスの免責事項

サポートサービスのご利用にあたり、以下の点についてあらかじめご了承ください。

1. パスロジが推奨した動作環境でのご使用であっても、他社のサービスや製品あるいはネットワーク状況などが原因で状況が改善されない場合がございます。
2. サポートサービスの範囲の中で、原因の調査および原因の除去に努めますが、状況が改善されない場合がございます。
3. サポートサービスにおいてパスロジが伝えた調査手順、設定変更、復旧手順などが想定した通りに進まない場合があります。
4. 上記の記載に関わらず、本サービスのご利用に基づいて発生した、お客さまの経営上、業務上、その他一切の直接的、特殊的、付随的、または間接的損害ないし危険は、お客さまのみが負うものとし、弊社は一切責任を負いません。なお、ユーザー情報はお客さま自身の責任で管理してください。