

お客様各位

パスロジ株式会社

PassLogic ソフトウェアサポートサービス説明書

PassLogic のソフトウェアサポートサービス（以下、サポートサービス）は、PassLogic（エンタープライズ版）の年間保守サポート契約またはサブスクリプションライセンスを利用されている場合に提供されるサービスです。

PassLogic のソフトウェアに係るエラー補正プログラム、アップデートバージョンおよび、その他のリリースソフトウェア（これらを総称して「リリースソフトウェア」といいます）を、販売・構築パートナー様を通じてエンドユーザーに提供します。また PassLogic のソフトウェアに起因する不稼働・誤動・エラーの有無を診断し、原因の調査および原因の除去に努めます。

■ 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、ライセンスのシリアル番号の他、サポートに必要な情報やファイルをご提供ください。

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。

□ シリアル番号

ライセンス購入証書に記載されています。または、PassLogic 管理ツールにログインして、確認することもできます。

□ サポートに必要な情報

- ・ 使用 OS とバージョン
- ・ PassLogic のパッケージの種類、バージョン
- ・ パッチの適用の有無
- ・ サーバ構成について（シングル、冗長構成）

サポートに必要な適切な情報やファイルの判断が付かない場合には、必ずサポート用ファイル（PassLogic 管理ツールで取得したファイルとそのパスワード）を添えてお問い合わせください。

また、障害のお問い合わせについては、必ずサポート用ファイル（PassLogic 管理ツールで取得したファイルとそのパスワード）とお問合せ用テンプレートを埋めてお問い合わせください。これらの情報をいただけない場合、対応が大幅に遅延してしまう場合や、サポートが行えないことがありますので予めご了承ください。

<障害時のお問合せ用テンプレート>

https://www.passlogy.com/pdf/passlogy_products_support_template.xlsx

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。

- サポート用ファイルへのアクセス権を、サポート担当者にのみ付与して管理します。
- ご提供いただいたサポートファイルは、お客様への継続的なサービス、および今後同様のサポート対応を行う際の参考情報として使用するために保持しますが、要請いただければ削除します。

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。

■ サポートサービスのお問合せ先

サポートサービスの窓口はお客様毎に異なります。必ず「ライセンス購入証書」に記載のお問合せサポート窓口にご連絡ください。ライセンス購入証書を紛失した場合は有償で再発行いたしますので、ライセンスシリアル番号を添えてご購入窓口にお問い合わせください。

■ サポートサービスの範囲

PassLogic が GUI として提供する機能（Web の管理画面、Web の認証画面、パスクリップ、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. PassLogic が動作するサーバ OS やそのミドルウェアなど、パスロジ社以外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. PassLogic が動作するサーバ OS やそのミドルウェアなど、パスロジ社以外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. PassLogic のリリースソフトウェアをインストールする作業の代行
4. PassLogic のカスタマイズ方法（HTML タグの記述方法を含む）に関する質問
5. PassLogic をカスタマイズした状態で発生した問題に関する質問
(お問合せ前にカスタマイズ前の状態に戻した上で、カスタマイズによって引き起こされている問題ではないことを切り分けてください。切り分けが完了していない状態でのサポートはお受けできません。)
6. 他社の製品やサービスに関する質問
7. パスロジが動作を保証していない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

8. 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。)
9. PassLogic API に関する質問
(PassLogic API の使用ならびにサポート対応は、別途拡張保守サポート契約が必要になります。)
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. パスロジ社とのサポートサービス契約が締結されていない方からのお問合せ
14. 「パスロジック ソフトウェアライセンス規約」「PassLogic ソフトウェア使用許諾契約書」が順守されていないすべての質問

■ 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。バックアップの取得など、切り戻し策をお客様自身の責任において実施してください。
4. パスロジは、サポートサービスの提供にあたり、お客様の環境（サーバやデバイスなど）をパスロジが直接操作することによる検証や調査などは行いません。仮にお客様が弊社宛にそれらを送付して何らかの損害が発生した場合、本サービスの提供に起因するか否かに関わらず、また、パスロジの責に帰するか否かに関わらず、一切の補償を行いません。
5. 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、お客様の経営上、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、お客様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様自身の責任で管理してください。

パスロジ株式会社

2017年7月24日作成

2019年5月16日更新

2021年11月12日更新

2022年2月25日更新