

2018年6月1日

## CyberArk Privilege Account Security(PAS)サポートポリシー

株式会社ディアイティ

### ■はじめに

このサポートポリシーは、株式会社ディアイティ（以下、「当社」）の、CyberArk Privilege Account Security(以下、「PAS」)製品のソフトウェアサポートに関する基本的な考え方を示すものです。

この文書は、当社の今後のサポート体制や計画にまだ言及したものではなく、将来この文書の内容は当社の任意により予告なく変更する場合があります。当社は、ソフトウェアサポートに関して、最新版のサポートポリシーに従うものとします。

### ■提供するサポートおよびその内容

提供するサポートには、ヘルプデスク、情報提供、ソフトウェアアップデートの提供の3つがあります。

#### ① ヘルプデスク

PAS製品に対する動作中の不具合、および操作方法に関するお客様からのお問合せをE-mailにて受け付けます。

#### ② 情報提供

当該製品のアップデート情報や脆弱性情報など、ご指定の連絡先にE-mailで配信します。

#### ③ ソフトウェアアップデートの提供

お客様からのご要望に応じ、バージョンアップ版の提供を行います。ご提供するバージョンは、当社サポート対象バージョンとします。

## ■ヘルプデスクお問合せ方法

弊社サポート対応時間内に、メールにて受付をいたします。

- サポート対応時間
  - 月曜日 - 金曜日 9:00 - 17:00
    - ※祝日、弊社指定休業日及び年末年始（12月29日～1月4日）を除く
- お問合せ方法
  - メールによるお問合せ ※お問合せ先はご契約後にお知らせします。
  - お問合せの際は以下の情報をご提示ください。
    - ◇ ご契約番号
    - ◇ ご利用製品バージョン
    - ◇ お問合せ内容の詳細
- サポートの範囲
  - ご購入いただいた PAS 製品に対する動作中の不具合、および操作方法に関するお客様からのお問合せを E-mail にて受け付けます。
  - PAS 製品以外（CyberArk PAS を搭載するサーバ OS、管理対象デバイスなど）について調査や対応が必要な場合は、お客様にて対応をお願いいたします。
  - お客様環境の設計・設定内容は弊社では管理いたしません。お問合せの際は環境情報も併せてご連絡ください。
  - お問合せについてはお客様のご要望に沿うよう対応いたしますが、回答時期および解決をお約束するものではありません。

## ■情報提供について

新バージョンのリリース情報や脆弱性情報など、E-mail でお客様に通知を行います。ご連絡はお客様よりご指定いただいたメールアドレス宛に配信いたします。配信先のアドレスに変更がある場合は速やかにご連絡をお願いいたします。また、配信先アドレスは最大3か所とさせていただきます。

## ■対象となるバージョン

当社サポート対象バージョンは当社リリース済み、かつサポート終了日前のバージョンとします。各バージョンサポート終了日については当社サポートページ

(<http://www.dit.co.jp/products/cyberark/support/>) をご参照いただくか、個別にお問合せください。なお、サポート対象外のバージョンをご利用のお客様からお問合せいただいた場合も受付けは行いますが、回答をお約束するものではありません。

#### ■ カスタマイズについて

PAS 製品はカスタマイズによりさまざまなデバイス管理・連携を行うことが可能となります。製品にプリインストールされているプラグインにより対応可能なデバイスや、弊社にて実施したカスタマイズについてはサポート対象とします。製品にプリインストールされているプラグインにより対応可能なデバイスはバージョンにより異なりますのでお問合せください。

当社ではお客様自身によるカスタマイズはサポート対象外とします。お客様からのお問合せがお客様自身によるカスタマイズに関連するものと当社で判断した場合、回答をお断りする場合がございます。

お問合せ先  
株式会社ディアイティ  
ネットワークセキュリティ事業部  
03-5634-7652  
[cyberark-info@dit.co.jp](mailto:cyberark-info@dit.co.jp)