

お客様各位

株式会社マクニカ ネットワークス カンパニー
Symantec 製品担当

Broadcom 社製 Symantec 製品 サポート利用規約 Rev10.0

この度は Broadcom 社製 Symantec 製品をご購入いただき誠にありがとうございます。

株式会社マクニカ ネットワークス カンパニー（以下、弊社）は次の記載事項に基づいて、Symantec 製品のサポートをご提供させていただいております。Symantec 製品をご利用いただく際は必ず本書をお読みください。

1. サポート対象製品

サポート対象の製品は弊社よりご購入いただきました以下の Symantec 製品となります。

1) アプライアンス製品

- Edge SWG (旧 ProxySG)
- Content Analysis (CAS)
- Management Center (MC)
- Reporter (RP)
- SSP (ISG)
- SSL Visibility Appliances (SSLV)
- Security Analytics (SA)
- PacketShaper (PS)

2) クラウドサービス

- Cloud SWG (旧 WSS)
- CloudSOC (CASB)
- Web Isolation Cloud (WI)
- Zero Trust Network Cloud (ZTNA/SAC)
- DLP Cloud (DLP)

3) パッケージ製品

- Web Protection Suite (WPS)

WPS には下記製品を含みます。

クラウドサービス : Cloud SWG

仮想アプライアンス : ISG Proxy, ISG Content Analysis, Management Center - VA, RP-V100

2. サポート窓口

Symantec 製品に関する技術的な問い合わせは、「Broadcom 社製 Symantec 製品 ライセンス通知書」の「QA の受付窓口」に記載させていただいているオンラインサポートサイトよりお願いいたします。

オンラインサポートサイトでは、Symantec 製品に関する技術的な問い合わせを行っていただける他、Symantec 製品に関する障害発生時の情報取得手順、製品の OS ファイル、製品のバージョンアップ手順書など導入後に必要となる情報を公開しておりますのでご活用ください。

※サポート閲覧サービスをご利用いただく際は「Macnica Support ウェブサイト利用規約 (https://files.macnica.co.jp/mnc/support/macnicasupportwebsite_termsofservice.pdf)」をご確認いただき、同意の上ご利用ください。

※オンサイト保守にご加入いただいている場合、機器故障時の交換に関するお問い合わせ窓口を別途ご用意させていただきます。詳しくは保守契約書または規約をご確認ください。

3. サポート受付時間

平日 9 : 00 – 17 : 00 （弊社指定休業日を除く）

4. サポート内容

1 項に該当する Symantec 製品に関する以下の内容についてお問い合わせを受付いたします。

- ・製品の仕様や機能に関するお問い合わせ
- ・製品の不具合に関する調査

本サポート利用規約に基づき弊社が提供するサポート内容は Broadcom 社によるサポートポリシーとは異なっておりますのでご注意ください。Broadcom 社のサポートポリシーに関しましては 10 章をご参照ください。

- ・本サポートは日本語のみでの対応となります。日本語以外の言語による対応は承っておりません。
- ・弊社にて解決できない事象に関しては、速やかにメーカーへエスカレーションを実施し解決をめざすものとします。
ただし、事象の解決や情報提供に関して保証するものではありません。
また、バージョンアップや設定変更等「10. Broadcom サポートポリシー」に従い、代替手段のご提供を以って調査を終了とさせていただく場合がございます。
- ・回答に要する時間をできる限り短縮できるよう努力いたしますが、メーカーエンジニア、弊社エンジニア共に所要時間についてお約束することはできません。
- ・本サポートでは現地対応での切り分け、ログ収集などの支援は行っておりません。
- ・本サポートではアプライアンスの OS のバージョンアップ作業等は行っておりません。
- ・本サポートには製品の新規導入に伴う設計や設定方法、運用環境での設定の追加・変更など、お客様の環境に応じたサポートは含まれておりません。導入支援が必要な場合には、別途弊社 SE による導入支援サービスも承っておりますので、

「14. お問い合わせ先」に記載の連絡先または担当営業までお問い合わせください。

- ・本サポートでは対象製品に関連しない一般的な質問等、製品と関連性のないお問い合わせは承っておりません。
- ・Virtual Appliance 版の製品をご利用の場合、Symantec 製品である Virtual Appliance 部分に関するご質問のみ承ります。仮想基盤のハードウェア、ソフトウェアに関するご質問や、仮想基盤と Virtual Appliance の問題切り分け等に関しましては承っておりません。
- ・製品（ハードウェア、ソフトウェア、クラウドサービス等）の仕様や実装等の情報に関しては、Broadcom 社から開示されている情報に基づき弊社より回答いたします。
- ・切り分けや運用回避及び調査のために、一部機能やサービスのアンインストール、設定変更もしくは弊社推奨バージョンの OS へのバージョンアップを依頼させていただく場合がございます。
- ・調査のためにお客様ネットワーク環境、関連ネットワーク機器、インターネット等の通信環境の調査をご依頼させていただく場合がございます。

※ご購入いただきました製品を利用する際に必要となる設定情報、ライセンスキー、ライセンスファイルなどの情報は、お客様の責任で管理をお願いいたします。

5. お問い合わせ時に必要な情報

1) 共通

- ・お客様情報（エンドユーザ様名、契約番号）
- ・製品名（モデル名、シリアル番号）
- ・問い合わせ内容、障害状況（事象）
- ・機器の各種情報（追加情報取得の依頼をさせていただく場合があります。）

2) クラウドサービス

下記クラウドサービスに関しては、以下の情報

- ・CloudSOC（CASB）：テナント ID

＜確認箇所＞

CloudSOC（CASB）管理画面＞ 右上ユーザ名 ＞ Settings ＞ General ＞ Tenant Identifier

- ・Zero Trust Network Access (ZTNA/SAC)：テナント名（テナント URL）

＜確認箇所＞

URL の右記部分となります。（<https://admin.テナント名.luminatesec.com/>）

※詳細は「オンラインサポートサイト」に掲載してあるの各製品のドキュメントをご参照ください。

6. クラウドサービスの計画的なメンテナンス、及び障害情報のアナウンスについて

クラウドサービスの計画的なメンテナンスに関するアナウンスはメーカーからメール（英語）で配信されます。クラウド製品の管理画面からご登録頂いたメールアドレス（ログイン ID）宛に配信されます。また、Broadcom 社の Service Status サイトにてクラウドサービスのメンテナンス状況や障害情報等リアルタイムの情報を確認いただくことが可能です。メールアドレスを登録して通知を設定していただくことにより、計画的なメンテナンスに関するアナウンスやリアルタイムの障害情報をメールで受信することが可能です。クラウド製品の管理画面からご登録頂いたメールアドレスとは別のメールアドレスでアナウンスの受信をご希望される方はご登録をお願いいたします。

Broadcom 社 Service Status サイト : <https://status.broadcom.com/>

7. 保守遡及の際のペナルティ

Broadcom 社製品（旧 Symantec 製品、旧 BlueCoat 製品）のサービス、ソフトウェアライセンス及び機器保守の更新につきましては、メーカー規定により満了日までに更新が完了しない場合、更新自体ができなくなる可能性がございますので、サービス、ソフトウェアライセンス及び機器保守有効期限までに、販売店様ならびに弊社までご注文を頂きますようお願い致します。

（上記保守有効期限の 5 営業日前迄に弊社へご発注を頂きますようお願いいたします。）

8. オプションライセンス

Edge SWG の URL フィルタリング、SSLVA の Host Categorization をご利用いただく場合、ユーザ数毎もしくは機器台数毎の年間費用をお支払いいただく必要があります。ライセンスの契約が満了いたしますと機能が停止いたしますので、更新をご希望いただく場合満了期限の 1 ヶ月前に更新手続きを完了することをお薦めいたします。尚、更新手続き完了までに 2 週間ほど要しますのでご注意ください。

9. 守秘義務について

- 1) お客様および弊社は、Symantec のクラウド製品の利用に関して知り得た秘密情報および個人情報を、相手方の書面による合意を得ることなく第三者に漏洩または開示してはならず、本サポート以外の目的に使用または利用してはならないものとします。なお、弊社は、本サポートを遂行するにあたり、本サポート利用規約と同等の守秘義務を課した第三者に対し、必要最小限の範囲内でお客様の秘密情報を開示できるものとします。
- 2) 秘密情報とは書面もしくは口頭によって当事者の一方から相手方に秘密であることを明示した上で開示した情報とします。ただし以下に該当するものは秘密情報に含まないものとします。
 - ・ 開示の時点ですでに公知のもの、または開示後情報を受領した当事者の責によらずして公知となったもの。
 - ・ 第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手したもの。
 - ・ 開示の時点ですでに保有しているもの。
 - ・ 開示された情報によらずして、独自に開発したもの。

10. Broadcom 社サポートポリシー

Broadcom 社のサポートポリシーに関しては、以下メーカーサイトをご確認ください。

<https://ftpdocs.broadcom.com/cadocs/0/contentimages/Maint-HB-RM106.pdf>

※本サポートポリシーの内容は、予告なく変更することがございます。

11. 保証範囲及び責任

弊社は、Symantec 製品のサポートを提供するにあたり、前章のサポートポリシーの範囲を超える保証はせず、いかなる責任も負わないものとします。

12. クラウドサービス、仮想アプライアンス製品のご利用可能な期間

クラウドサービス、および仮想アプライアンス製品はご購入いただいたサブスクリプションライセンスの期間に応じてご利用可能です。ご利用期間については、ご購入時にサブスクリプションライセンスメールにてご案内させていただきます。また各製品の管理画面からもご確認ください。ご利用期間を超過した場合、クラウドサービス、仮想アプライアンス製品、及び弊社が提供するサポートをご利用できなくなりますので予めご了承ください。

13. アプライアンス製品 機器交換保守サービス

弊社ではアプライアンス製品について年間の機器交換保守サービスをご契約いただいた場合にハードウェア故障時の機器交換サービスを提供しております。弊社が提供している機器交換サービスにつきましては、当社保守サービス規約または保守契約書をご確認ください。

ハードウェア保守サービス規約 : <https://www.macnica.co.jp/support/index.html/#link2>

14. お問い合わせ先

Symantec 製品につきまして不明点等ございましたら、下記 Symantec 製品担当までお問い合わせください。

【Symantec 製品担当】

E-mail : Symantec-sales@macnica.co.jp

電話番号 : 045-476-2010

※当サポート利用規約の内容は、予告なく変更することがございます。予めご了承ください。

以上

補足資料：製品ごとのドキュメント ダウンロード先

主なドキュメントのアクセス先は次の通りです。

サポート閲覧サービス：<https://support.mnc.macnica.co.jp/hc/ja>

サポート閲覧サービスについては、2 章をご参照ください。

【Edge SWG/ISG Proxy】

- ・オペレーションガイド：Broadcom-SWG > オンプレ > SG-ドキュメント>ユーザーリファレンス
- ・推奨設定ガイド：Broadcom-SWG > オンプレ > SG-ドキュメント>ユーザーリファレンス
- ・クイックリファレンス：Broadcom-SWG > オンプレ > SG-ドキュメント>ユーザーリファレンス
- ・SG-VA 初期セットアップガイド：Broadcom-SWG > オンプレ > SG-ドキュメント>ユーザーリファレンス
- ・SG トラブルシューティングガイド：Broadcom-SWG > オンプレ > SG-ドキュメント>手順書

【CAS/ISG Content Analysis】

- ・クイックリファレンス：Broadcom-SWG > オンプレ > CAS-ドキュメント>日本語ドキュメント
- ・Content Analysis Virtual Appliance 初期セットアップガイド（CAS-VA 専用）
：Broadcom-SWG > オンプレ > CAS-ドキュメント>日本語ドキュメント

【Management Center - VA】

- ・クイックリファレンス：Broadcom-SWG > オンプレ > MC-ドキュメント> ドキュメント

【RP-V100】

- ・クイックリファレンス：Broadcom-SWG > オンプレ > RP-ドキュメント> ドキュメント

【SSLVA】

- ・クイックリファレンス：Broadcom-SSLVA_SA > SSLVA > ユーザーリファレンス

【Security Analytics】

- ・クイックリファレンス：Broadcom-SSLVA_SA > SA > ユーザーリファレンス

【Web-Isolation】

- ・Web Isolation クイックリファレンスガイド：Broadcom-SWG > Cloud > WI-ドキュメント > ドキュメント
- ・Web Isolation トラブルシューティングガイド：Broadcom-SWG > Cloud > WI-ドキュメント > ドキュメント

【Cloud SWG】

- ・Web Security Service ユーザマニュアル補足資料（「従来の WSS から WPS 移行時の注意点」）：
Broadcom-SWG > Cloud > WSS-ドキュメント >ドキュメント