

# Trend Micro Premium Service for Enterprise サービスガイドブック Ver. 1.1

## トレンドマイクロ株式会社

TRENDMICRO、TREND MICRO、ウイルスバスター、ウイルスバスター On-Line Scan、PC-cillin、InterScan、INTERSCAN VIRUSWALL、ISVW、InterScanWebManager、ISWM、InterScan Web Security Suite、IWSS、TRENDMICRO SERVERPROTECT、PortalProtect、Trend Micro Control Manager、Trend Micro MobileSecurity、VSAPI、トレンドマイクロ・プレミアム・サポート・プログラム、License for Enterprise Information Security、LEISec、Trend Park、Trend Labs、InterScan Gateway Security Appliance、Trend Micro Network VirusWall、Network VirusWall Enforcer、Trend Flex Security、LEAKPROOF、Trend プロテクト、Expert on Guard、InterScan Messaging Security Appliance、InterScan Web Security Appliance、InterScan Messaging Hosted Security、DataDNA、Trend Micro Threat Management Solution、Trend Micro Threat Management Services、Trend Micro Threat Management Agent、Trend Micro Threat Mitigator、Trend Micro Threat Discovery Appliance、Trend Micro USB Security、InterScan Web Security Virtual Appliance、InterScan Messaging Security Virtual Appliance、Trend Micro Reliable Security License、TRSL、Trend Micro Smart Protection Network、Smart Protection Network、SPN、SMARTSCAN、Trend Micro Kids Safety、Trend Micro Web Security、Trend Micro IM Security、Trend Micro Email Encryption、Trend Micro Email Encryption Client、Trend Micro Email Encryption Gateway、Trend Micro Collaboration Security、Trend Micro Portable Security、Portable Security、Trend Micro Standard Web Security、トレンドマイクロ アグレッシブスキャナー、Trend Micro Hosted Email Security、Hosted Email Security、Trend Micro Deep Security、ウイルスバスタークラウド、ウイルスバスターCLOUD、Smart Surfing、スマートスキャン、Trend Micro Instant Security、Trend Micro Enterprise Security for Gateways、Enterprise Security for Gateways、Trend Micro Email Security Platform、Trend Smart Protection、Vulnerability Management Services、Trend Micro Vulnerability Management Services、Trend Micro PCI Scanning Service、Trend Micro Titanium、Trend Micro Titanium AntiVirus Plus、Smart Protection Server、Deep Security、Worry Free Remote Manager、ウイルスバスター ビジネスセキュリティサービス、HOUSECALL、SafeSync、トレンドマイクロ オンラインストレージ SafeSync、Trend Micro InterScan WebManager SCC、Trend Micro NAS Security、Trend Micro Data Loss Prevention、TREND MICRO ENDPOINT ENCRYPTION、Securing Your Journey to the Cloud、Trend Micro オンラインスキャン、Trend Micro Deep Security Anti Virus for VDI、Trend Micro Deep Security Virtual Patch、Trend Micro Threat Discovery Software Appliance、SECURE CLOUD、Trend Micro VDI オプション、おまかせ不正請求クリーンアップサービス、Trend Micro Deep Security あんしんバック、こどもモード、Deep Discovery、TCSE、おまかせインストール・バージョンアップ、トレンドマイクロ バッテリーエイド、Trend Micro Safe Lock、トレンドマイクロ セーフバックアップ、Deep Discovery Advisor、Deep Discovery Inspector、Trend Micro Mobile App Reputation、あんしんブラウザ、Jewelry Box、カスタム ディフェンス、InterScan Messaging Security Suite Plus、おもいでバックアップサービス、おまかせ！スマホお探しサポート、プライバシースキャナー、保険&デジタルライフサポート、LiveWedding、おまかせ！迷惑ソフトクリーンアップサービス、Smart Protection Integration Framework、および InterScan Web Security as a Service は、トレンドマイクロ株式会社の登録商標です。本書に記載されている各社の社名、製品名およびサービス名は、各社の商標または登録商標です。Copyright © 2017 Trend Micro Incorporated. All rights reserved.

1. 定義.....	- 3 -
2. 本契約をご利用いただくためのお客さまの準備 .....	- 5 -
・ コンタクトパーソンの任命.....	- 5 -
・ 最新サービスパック、パッチの適用 .....	- 5 -
・ 当社の技術支援への協力 .....	- 5 -
・ データバックアップ .....	- 5 -
3. 本サービスで提供される技術支援範囲について .....	- 6 -
4. サービスメニュー内容 .....	- 7 -
5. 注意事項 .....	- 11 -
・ 当社への問い合わせ方法 .....	- 11 -
・ サポート満足度アンケート調査への協力.....	- 11 -
・ サポート提供範囲 .....	- 11 -
・ 本サービスの適用および提供除外条件.....	- 11 -
・ お客さまの費用負担 .....	- 11 -
・ その他 .....	- 11 -
資料 1. 当社への技術問い合わせと「サービスチケット」 .....	- 12 -
・ サービスリクエストが複数に分かれる場合の処理方法.....	- 12 -
・ サービスリクエストがクローズされた場合 .....	- 12 -
・ サービスチケットの有効期間.....	- 12 -
・ サービスチケットの利用状況.....	- 12 -
・ サービスチケットの追加購入 .....	- 12 -
・ サービスご利用時のサービスチケット数.....	- 13 -
資料 2. BSP.....	- 14 -
資料 3. インシデント対応支援範囲 .....	- 15 -
資料 4. 重要度.....	- 16 -

※ 記載 URL は予告なく変更される場合がありますのでご了承ください。

## 1. 定義

項目	定義
Trend Micro Premium Service for Enterprise サービス規約	本契約のご利用にあたり、事前に合意していただく条件を明記した文書。 以下「サービス規約」とする。「サービス規約」の内容は、以下リンク先の「トレンドマイクロ製品使用許諾契約」に記載するものとする。 <a href="http://www.trendmicro.co.jp/jp/business/buy/permit/index.html">http://www.trendmicro.co.jp/jp/business/buy/permit/index.html</a>
サービスガイドブック	本ドキュメント。以下「ガイドブック」とする。
お客さま	サービス規約上の「乙」に相当するお客さま
対象製品	<a href="http://www.go-tm.jp/tps-tpsr-products/">http://www.go-tm.jp/tps-tpsr-products/</a> に掲載されている当社製品群。本契約では対象製品に対するサポートサービスを提供する。ただし、サポートサービス終了製品および、対象製品に同梱されている他社製品やオープンソースソフトウェアは除く。
コンタクトパーソン	本契約におけるお客さまのご担当者様（お客さまから指定された協力会社のご担当者様を含む）。本契約ではコンタクトパーソン代表者を含め 6 名のコンタクトパーソンを登録できる。また、コンタクトパーソンの追加購入も可能であるが、本サービスで登録可能な最大人数は、12 名とする。
コンタクトパーソン代表者	コンタクトパーソンの一人であり、その代表者。
検体	ウイルスもしくは、ウイルスである可能性のあるファイル。
ウイルスパターンファイル	各ウイルスには、それぞれのウイルスが持つ独自の特徴的なコードがあり、この独自のコードはウイルスパターンと呼ばれ、ウイルスパターンを集めたデータベースファイルのことを、ウイルスパターンファイルと呼ぶ。
BSP (Business Support Portal、ビジネスサポートポータル)	コンタクトパーソンと当社が技術情報を共有するための Web サイト。 また、コンタクトパーソンが当社へ技術的な問い合わせを行う場合にも利用する。 詳細は「資料 2. BSP」を参照のこと。
検体照会システム	BSP 上にアップロードした検体と、当社データベースを自動照会するシステム。
サービスリクエスト (略称 : SR)	コンタクトパーソンが当社に行う技術支援依頼およびウイルスに関する問い合わせの単位。 1 つの技術支援依頼を 1 つのサービスリクエストとし、技術支援依頼の内容が複数の依頼に分かれる場合は、それぞれの依頼がサービスリクエストとなる。また、サービスリクエストは当社の対応状況を表すステータスを持つ。詳細は「資料 2. BSP」を参照のこと。
サービスチケット	コンタクトパーソンが当社に対してサービスリクエストへの対応を依頼する権利の単位。 本サービスでは年間で 80 サービスチケットが付与される。詳細は「資料 1. 当社への技術問い合わせと「サービスチケット」を参照のこと。特に「サービスチケット」に対しては、本項目記載の「サービスチケット」の利用ルールが適用される。
ドキュメント	対象製品に付属するすべての資料。 (例) 製品マニュアル (クイックスタートガイド、操作マニュアル、管理者ガイド、オンラインヘルプ)
トレンドラボ	フィリピンとアメリカに本部がある当社のウイルス解析センター。主要業務は以下の通り。 (a) 各国拠点との情報交換、ウイルス情報収集、解析 (b) パターンファイル、検索エンジン開発 (c) 24 時間 365 日体制でのウイルス調査と解析 (d) ウイルス警報発信
修正プログラム	対象製品の不具合を修正するプログラム Hotfix や Service Pack, Critical Patch などがある。 詳細は下記 URL を参照のこと。 <a href="http://esupport.trendmicro.com/ja-jp/support-lifecycle/fix-module/default.aspx">http://esupport.trendmicro.com/ja-jp/support-lifecycle/fix-module/default.aspx</a>
CSM(Customer Service Manager、カスタマー サービス マネージャー)	お客さまへ本契約における技術支援を提供するためのアカウントマネジメントおよび各種支援、重要度の高いお問い合わせ対応において当社側の代表となる当社担当者。本契約に対して 1 名のカスタマー サービス マネージャー (以下、「CSM」という) が任命される。
CSE(Customer Service Engineer、カスタマー サービス エンジニア)	お客さまからの製品、サービス、マルウェアに関するお問い合わせに回答する、当社有償サービス専門エンジニア。お客さまからのお問い合わせ内容に応じた専門性を有するカスタマー サービス エンジニア (以下、「CSE」という) が、お問い合わせごとにアサインされ対応する。
ファーストレスポンスタイム	コンタクトパーソンが BSP に新規サービスリクエストを登録してから、CSM または CSE が何らかの手段でコンタクトパーソンに対して一次対応 (ファーストレスポンス) を行うまでの時間のこと。 本契約では「資料 4. 重要度」にて、サービスリクエストの重要度に応じたファーストレスポンスタイムを定義している。なお、ファーストレスポンス以降の問い合わせに対するレスポンスタイムおよび最終的な問題解決までの時間を約束するものではない。

項目	定義
ウイルスレスポンス SLA (サービスレベルアグリーメント)	<p>当社が事前に決定した保証時間内の検体判定またはウイルスパターンファイル提供を依頼(※)されてから、これらの対応を当該保証時間内に提供すること。この保証を守ることができなかった場合、ペナルティとして事前に定められた金額をお客さまに返金する。</p> <p>※本 SLA はコンタクトパーソンが一つのサービスリクエストに対して一つの検体を BSP の「感染もしくは感染疑いのあるファイルの解析」へ登録した際に適用されます。尚、ウイルス調査ツールに含まれる検体は、本 SLA の対象外です。</p> <p>本サービスの対象となるウイルスパターンファイルはこちらでご確認ください ・ウイルスレスポンス SLA の対象となるウイルスパターンファイル <a href="http://www.trendmicro.co.jp/tps_vrs/">http://www.trendmicro.co.jp/tps_vrs/</a></p>
ステータスミーティング	<p>CSM がお客さまを訪問し主催する、コンタクトパーソンとのミーティング。</p> <p>本サービスに関連した事項の現状報告とその問題点について明らかにし、今後のサポート方法についてコンタクトパーソン代表者と合意をとるために実施される。</p> <p>ステータスミーティングは、本契約に対して原則として年 4 回開催するものとし、土日、祝祭日、年末年始（12 月 30 日～1 月 4 日）、その他当社が指定する休日（創立記念日など）を除く、平日午前 9:00～午後 5:30 に実施する。</p> <p>また、実施場所は、日本国内とする。但し、離島および一部地域については、別途追加チケットのご利用をお願いする場合がある。具体的な実施場所等、ステータスミーティングの詳細はコンタクトパーソンと事前調整の上決定する。</p>
ウイルス調査ツール	<p>コンピュータにおけるウイルスの存在を調査するためにトレンドマイクロが提供するツール。ウイルスの痕跡を調べるために必要な各種システム情報を記録したログファイルの出力、およびウイルスであると疑われるファイルのチェックと収集を行う。ツールの詳細については CSM にお問い合わせください。</p>

## ■ 本サービスにおけるサポートサービス終了製品の扱いについて

大変恐れ入りますが、サポートサービス終了製品に関しましては非サポートフェーズへの移行に伴い、本契約におきましても、ご質問やトラブル等の対応は終了させていただいております。何卒ご了承くださいますようお願い申し上げます。

また、サポートライフサイクルでは当社製品サポートに関する情報を製品 Q&A ではお客さまが抱えている問題の解決に役立つ情報を提供しています。各種の情報について、以下のページにてご紹介させていただいておりますので、是非ご活用ください。

- サポートサービス終了製品のご案内
  - <http://jp.trendmicro.com/jp/support/lifecycle/old-versions/index.html>
- サポートライフサイクル
  - <http://jp.trendmicro.com/jp/support/lifecycle/index.html>
- 製品 Q&A
  - <http://esupport.trendmicro.com/ja-jp/default.aspx>

## ■ CSM および CSE の業務時間について

CSM および CSE の業務時間帯は、土日、祝祭日、年末年始（12 月 30 日～1 月 4 日）、その他当社が指定する休日（創立記念日など）を除く、午前 9:00～午後 5:30 です。

なお、お客さまを担当している CSM が公私の理由により対応できない場合、当社の判断により、他の担当者が暫定的に案内や技術支援を提供する場合があります。

## 2. 本契約をご利用いただくためのお客さまの準備

### ■ コンタクトパーソンの任命

お客さまは、本契約の技術支援を受ける上で必要な技術知見を有した担当者をコンタクトパーソンとして任命し、さらにその中から代表者としてコンタクトパーソン代表者を必ず1名任命します。

任命したコンタクトパーソンは、本サービスの新規ご契約時に、下記 URL から登録願います。

<http://www.go-tm.jp/tps-tpsr/cp>

- コンタクトパーソン代表者は、以下の調整を行うものとします。
  - ① 問い合わせ内容に応じた優先順位付け
  - ② 当社への依頼内容の管理
  - ③ お客さまの社内情報の取りまとめ
  - ④ コンタクトパーソン間での情報共有
- コンタクトパーソンは、制限人数内であれば契約期間中に変更することができます。ただし、変更にあたっては、コンタクトパーソン変更届により当社への連絡が必要です。詳細は BSP でお問い合わせください。
- コンタクトパーソンとして、お客さまの部署名やグループ（チーム）名を登録することはできません。
- コンタクトパーソンのご連絡先として登録いただくメールアドレスには、メーリングリストはご利用いただけません。本メールアドレスは BSP のユーザログインに使用されますので、必ず個人のメールアドレスを登録してください。
- コンタクトパーソンの制限人数を超える増員は有償となります。詳細は当社担当営業もしくは本サービスを購入した販売店にお問い合わせください。

### ■ 最新サービスパック、パッチの適用

当社からの技術支援は、最新のサービスパック、パッチを適用した環境を基準としたものになります。最新のサービスパック、パッチが適用されていない場合、当社からの技術支援が一部制限される場合がございます。尚、お客さまが最新のサービスパック、パッチを適用しており、当社が自社製品の不具合と認める場合には、サービスチケットをお返しします。

### ■ 当社の技術支援への協力

BSP から技術問い合わせをする前に、コンタクトパーソンは、ログファイルや環境設定の確認や技術情報収集、再現性の有無など、技術的な切り分け作業を実施してください。

当社がサービスリクエストに対する技術支援を提供するにあたり、コンタクトパーソンは、当社が円滑に、そして効果的に技術支援が提供できるよう、環境整備や技術情報の提供に積極的に協力する必要があります。また、コンタクトパーソンは、当社が適切な技術支援を提供できるように社内外の調整を行う必要があります。そして、当社が提供する技術支援に必要な協議の機会を準備する必要があります。

当社が必要とする協力が得られない場合、ガイドブックに記載されるサービスが提供できない場合があります。なお、当社からの技術支援は、すべて BSP からの提供となります。

### ■ データバックアップ

お客さまは、サービスリクエストを解決するために当社が提供する解決策（回避策や製品アップデート、ウイルスパターンファイル、修正プログラムの適用等）を実施する前に、コンタクトパーソンの責任においてシステムおよびデータのバックアップを実施してください。



### 3. 本サービスで提供される技術支援範囲について

- 本サービスは、お客さま毎にアサインされる CSM と当社有償サポートサービス向け支援体制に基づく、アカウントマネジメントとプライオリティハンドリングにより、お客さまのセキュリティ運用を支援します。当社製品関連と脅威関連それぞれに「プロアクティブ サービス」と「レスポンス サービス」を用意し、事前対策・事後対応の両面からお客さまのセキュリティレベル向上に貢献します。
- サービスメニューには、本サービスをご契約いただいた全てのお客さまが標準的にご利用いただける「標準提供サービス」と、本サービスでお客さまに付与されるサービスチケットをご利用いただく事で提供される「チケット制サービス」がごございます。

#### ■ 本サービスで提供される技術支援範囲



## 4. サービスメニュー内容

サービスメニュー	提供内容	提供形態
■ 当社製品を効果的に活用するための技術支援		
製品情報提供	<p>当社製品の最新情報を電子メールにて提供します。提供する技術情報は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 製品のリリースやサポート終了、既知の問題についての情報</li> <li>✓ パターンファイル/検索エンジンの最新バージョンに関する情報</li> <li>✓ 当社製品の最新バージョンに関する情報</li> </ul>	標準提供
■ 最新脅威に備えた対策強化を行う為の技術支援		
脅威情報提供	<p>当社が重要と判断した脅威情報を電子メールにて提供します。提供する脅威情報は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 脆弱性情報</li> <li>✓ サイバー攻撃に関する注意喚起</li> <li>✓ 新種ウイルスの情報</li> </ul>	標準提供
最新脅威傾向や攻撃事例に関するお問い合わせ対応	最新脅威傾向や社会的影響力の大きい攻撃事例に関するコンタクトパーソンからのお問い合わせに対し、当社が知り得る範囲かつ公表できる範囲で回答します。	チケット制
■ 当社製品の保守運用に対する技術支援		
CSE による優先対応	お客さまからのお問い合わせ内容に応じた専門性を有する CSE が、優先対応を行います。	標準提供
当社製品の使用方法や動作、製品付属ドキュメントに関するお問い合わせ対応	当社製品の使用方法や動作および、製品付属ドキュメントの内容について、コンタクトパーソンからのお問い合わせに回答します。当社製品がドキュメント通りに動作しない場合は、その現象の確認や既知の回避方法をご紹介します。	チケット制
当社製品不具合時の対応	<p>当社製品の不具合と思われる障害が発生した場合、該当する障害を解決する事を目的としてコンタクトパーソンは BSP を通じてお問い合わせいただく事が可能です。</p> <p>尚、当社製品に本ガイドブックで定義された重要度 A の障害が発生した場合で、かつ、既に分析すべき情報の収集が終了している場合、BSP および電話での対応を通じて、障害解決に向けた技術支援を提供します。電話による技術支援は、コンタクトパーソンが BSP へ登録したサービスリクエストを確認の上、CSM もしくは CSE が以下記載の判断基準に基づき、直ちに技術支援が必要であると判断した場合に実施されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ システムが安定せず、障害が継続的もしくは断続的に発生する</li> <li>✓ ある程度の問題の切り分けがすすんでいる（簡単な仮説立案は終了している）</li> <li>✓ 上記と合わせて、すでに分析すべき情報の収集が完了している</li> </ul> <p>技術支援の過程で、CSM もしくは CSE とコンタクトパーソンとの間で緊急性を要しないとの合意がなされた場合、もしくは上記判断基準に満たないと CSM もしくは CSE が判断した場合、緊急度を変更し CSM および CSE の業務時間帯において対応する場合があります。</p>	チケット制
当社製品が生成するレポートに関するお問い合わせ対応	当社製品が生成するレポートの内容について、コンタクトパーソンからのお問い合わせに回答します。	チケット制

■ 脅威関連のお問い合わせに対する技術支援		
感染もしくは感染疑いのあるファイルの解析	<p>お客さま環境にてウイルスの感染または感染疑いが発生し、検体（ウイルス調査ツールログに含まれる検体も含む）の判定やウイルス情報の作成を依頼したい場合、またはウイルス調査ツールログの詳細解析を依頼したい場合、コンタクトパーソンは 24 時間 365 日、BSP の「<b>感染もしくは感染疑いのあるファイルの解析</b>」を通じて、トレンドラボに検体およびウイルス調査ツールログの解析を依頼することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 つのサービスリクエストでは、1 つの検体もしくは 1 つのウイルス調査ツールログをご登録いただきます。</li> <li>● コンタクトパーソンがサービスリクエスト登録した検体またはウイルス調査ツールログは、検体照会システムで自動的に照会され、BSP 上に照会結果が表示されます。また、検体照会システムで判定できない場合は、トレンドラボの技術者が手動解析を行います。</li> <li>● 登録された検体がウイルスだった場合、既に対応しているウイルスパターンファイルの番号を通知します。検体照会システムで判定できなかった検体は手動解析後、判定結果が回答され、ウイルスだった場合は当社オフィシャルパターンファイルに反映されます。また、サービスリクエスト登録時にコンタクトパーソンが BSP の「バンデージパターン作成依頼」を選択した場合、そのウイルスに対応可能なウイルスパターンファイルの提供を行います。これらの対応はウイルスレスポンス SLA 対象となります。また、サービスリクエスト登録後に追加登録された検体は、ウイルスレスポンス SLA およびそのウイルスに対応可能なウイルスパターンファイル提供の対象外となります。</li> <li>● 登録されたウイルス調査ツールログは、検体照会システムの照会結果が BSP 上に表示された後、更にエンジニアによる手動解析が行われ、より詳細な解析結果が回答されます。尚、ウイルス調査ツールログおよび、同ログに含まれる検体はウイルスレスポンス SLA の対象外ですが、「ファイル解析」に登録された場合より優先的に解析されます。</li> <li>● 当社指定のパスワード以外でロックされた検体を登録した場合、BSP 上で当社指定のパスワードをコンタクトパーソンにて入力していただく必要があります。この場合、ウイルスレスポンス SLA の保証時間は、BSP 上で当社指定のパスワードを入力し直した時点から測定されます。</li> <li>● 1 つのサービスリクエストに複数の検体を登録した場合、ウイルスレスポンス SLA は適用されません。詳細は「資料 2. BSP」をご確認ください。また、サービスリクエスト登録後に追加登録された検体も、ウイルスレスポンス SLA の対象外となります。</li> </ul>	チケット制
ファイル解析	<p>お客さま環境でのウイルスの感染または感染疑いが無く、緊急を要さない検体の判定を依頼したい場合、またはウイルス調査ツールログを照会したい場合、コンタクトパーソンは 24 時間 365 日、BSP の「<b>ファイル解析</b>」を通じて、検体の判定依頼およびウイルス調査ツールログの照会を行うことができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 つのサービスリクエストでは、1 つの検体もしくは 1 つのウイルス調査ツールログをご登録いただきます。</li> <li>● コンタクトパーソンがサービスリクエスト登録した検体またはウイルス調査ツールログは、検体照会システムで自動的に照会され、BSP 上に照会結果が表示されます。また、検体照会システムで判定できない検体は、トレンドラボの技術者が手動解析を行います。</li> <li>● 登録された検体がウイルスだった場合、既に対応しているウイルスパターンファイルの番号を通知します。検体照会システムで判定できなかった検体は手動解析後、判定結果が回答され、ウイルスだった場合は当社オフィシャルパターンファイルに反映されます。</li> <li>● 当社指定のパスワード以外でロックされた検体を登録した場合、BSP 上で当社指定のパスワードを「コンタクトパーソン」にて入力していただく必要があります。</li> <li>● 「<b>ファイル解析</b>」を通じて依頼された検体は、ウイルスレスポンス SLA の対象外となります。また「<b>ファイル解析</b>」を通じて依頼された場合は、サービスチケットは消費されません。</li> </ul>	標準提供
ウイルス情報の作成	<p>コンタクトパーソンの依頼に応じて、ウイルス情報を作成します。作成依頼には必ず検体が必要になります。ウイルス情報は、Level 1 - 3 まであり、それぞれ以下の内容を含みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Level 1. ウイルスに感染しているかを確認するための情報</li> <li>✓ Level 2. 「Level 1. ウイルス情報」に加え、感染後の手動「駆除」の手順</li> <li>✓ Level 3. 「Level 2. ウイルス情報」に加え、ウイルス解析により Level1-2 に含まれない情報（ウイルスの動作など）</li> </ul> <p>尚、Level3. ウイルス情報の作成依頼方法は、依頼方法が異なりますので「BSP オンラインユーザーガイド」をご参照下さい。</p>	チケット制
ウイルスレスポンス SLA	<p>当社は、以下の時間を BSP で管理し、保証時間の測定を行います。</p> <p>a) コンタクトパーソンが、検体を BSP の「<b>感染もしくは感染疑いのあるファイルの解析</b>」からトレンドラボに解析依頼された時間</p>	標準提供



	<p>b) 上記 a)で解析依頼された検体がウイルスであり、既に対応しているウイルスパターンファイルの番号を通知、またはサービスリクエスト登録時にコンタクトパーソンが BSP の「バンデージパターン作成依頼」を選択した場合、そのウイルスに対応可能なウイルスパターンファイルの提供を、トレンドラボの技術者が BSP でコンタクトパーソンに提供した時間</p> <p>a)と b)の時間差が 2 時間を超えた場合、ペナルティの対象となります。</p> <p>2 時間以内に上記対応を提供できなかった場合に、当社よりお客さまに対して、「Trend Micro Premium Service for Enterprise に関する返金について」と題する書面を提出します。お客さまは、当社に請求書を発行いただき、当社は、お客さま指定の振込先に入金します。</p> <p>ペナルティは 1 回につき 10 万円とし、本サービスの契約期間内においてペナルティとして支払われる返金の合計金額は、本サービスの契約金額の 20%を上限とします。</p> <p>尚、1 つのサービスリクエストには、1 つの検体を登録願います。1 つのサービスリクエストに複数の検体を登録された場合（ウイルス調査ツールログに複数の検体が含まれる場合も含む）および、サービスリクエスト登録後に追加登録された検体は、ウイルスレスポンス SLA の対象外となります。</p>	
<b>■ アカウントマネジメント</b>		
CSM のアサイン	お客さまへ本契約における技術支援を提供するためのアカウントマネジメントおよび各種支援、重要度の高いお問い合わせ対応において当社側の代表となる当社担当者：CSM がアサインされます。	標準提供
24 時間 365 日体制の提供	本ガイドブックで定義する重要度 A に該当する製品障害・インシデントが発生した場合、CSM もしくは適切な経験と知識を持ったエンジニアが、24 時間 365 日の体制でお客さまを支援します。	標準提供
オリエンテーション (新規契約時 1 回のみ)	<p>CSM は、コンタクトパーソンとの間で本サービスを円滑かつ適切に提供することを目的として、本サービスの新規契約時にお客さまを訪問し、以下の説明と確認を行います。実施場所と実施日時は、ステータスミーティングの定義に準拠します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 本サービスの内容説明およびお問い合わせ方法の説明</li> <li>✓ お客さまシステム環境の確認</li> <li>✓ ウイルスパターンファイルと当社製品の利用状況やアップデート計画の確認</li> <li>✓ セキュリティポリシーの確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ウイルス感染時において当社が適切な技術支援を提供できるよう、ウイルス検出時の対応（駆除、削除）、感染源の特定有無、ウイルスを検出した際のお客さまでの体制などの情報をご提供ください。</li> </ul> </li> </ul>	標準提供
アカウントサポートプラン	当社が本サービスを提供するにあたり、相互の役割と年間のサポート計画を記載した文書です。お客さまと CSM はこの文書を通じ、契約期間中の各種技術支援の利用を計画的に行います。	標準提供
専用電話窓口による対応	<p>本ガイドブックで定義する重要度 A に該当する製品障害・インシデントが発生した場合および、BSP が何らかの理由で利用できない場合に、お客さまから当社に連絡することが出来る専用電話窓口を提供いたします。専用電話窓口にご連絡いただくと、お問い合わせ内容に応じて CSM・CSE または他の当社担当者から折り返しお電話を差し上げます。</p> <p>専用電話窓口にお問い合わせいただく際は、原則として BSP にサービスリクエストを登録した上で、お問い合わせ下さい。また専用電話窓口による対応の場合であっても、通常の BSP 経由での対応と同じ定義でのサービスチケットのご利用が必要です。</p>	標準提供
ステータスミーティング (年 4 回)	<p>本サービスで提供される技術支援範囲における、お客さまの懸念事項や当社が提供するサービスに関するあらゆる技術的な問題や課題について協議します。実施の詳細については「定義」をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ アカウントサポートプランの確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 本サービスの内容に関する確認と説明</li> <li>➢ システム環境の変更内容や当社へご提供いただいた技術情報の更新</li> </ul> </li> <li>✓ 「サービスリクエスト」の対応状況の確認と説明</li> <li>✓ 「当社製品」やウイルスに関する技術情報の共有</li> <li>✓ その他連絡事項</li> </ul>	標準提供
オンサイト対応	<p>本ガイドブックで定義する重要度 A に該当する製品障害・インシデントが発生し、かつ、CSM が環境状況などを詳細に確認する必要があると判断した場合、CSM はコンタクトパーソンと事前協議および調整の上、解決に必要な調査および確認のために、CSM もしくは適切な経験と知識を持ったエンジニア（以下、「当社エンジニア」と総称します）がお客さまを訪問します。</p> <p>当社エンジニアによるお客さまへの訪問は、土日、祝祭日、年末年始（12 月 30 日～1 月 4 日）、その他当社が指定する休日（創立記念日など）を除く、平日午前 9:00～午後 5:00 に限ります。</p> <p>コンタクトパーソンは、当社エンジニアとの共同作業が円滑に実施できるよう入館手続きや作業</p>	チケット制

	環境を準備してください。また、当社エンジニアとの共同作業時には、常時コンタクトパーソンの同席が必要です。 当社エンジニアは、入力デバイスからの操作およびその他いかなる方法による操作も行いません。コンタクトパーソンは、当社エンジニアの指示に従い、操作を行える知識と経験を持った人員を準備してください。	
Web ポータル(BSP)の提供	お客さまは、BSP を通じて当社へ技術支援を依頼できます。BSP は、原則として 24 時間 365 日利用できます。但し、定期点検等により利用できない場合、当社から代替手段をご案内します。	標準提供

## 5. 注意事項

### ■ 当社への問い合わせ方法

お客さまは、当社で提供する本サービス以外のサービスを利用する権利がある場合、それらのサービスで定める方法を利用して問い合わせることもできますが、その場合、ガイドブックに記載されるサービス内容は適用されません。

本サービスを利用する場合は、必ず BSP をご利用ください。

### ■ サポート満足度アンケート調査への協力

お客さまのご意見をもとにより良いサポートサービスの提供を目指すため、当社は、定期的にお客さまに満足度アンケートへのご協力をお願いしております。

### ■ サポート提供範囲

本サービスでは、既に運用段階に移行したシステムに対して支援を実施します。

### ■ 本サービスの適用および提供除外条件

以下の場合に対しては、本サービスを適用および提供できませんのでご注意ください。

- お客さまの故意または過失による場合
- お客さまもしくは第三者による修繕または調整に起因する場合
- 当社が使用許諾契約、サービス規約およびガイドブックに定めた以外の条件で当社製品を使用した場合
- 天災地変など、不可抗力の事故もしくは災害による場合
- 所定時間以外に行うサービス
- インストール作業、設定変更作業、ウイルス駆除作業などの実作業
- 当社製品の新規導入、および導入のための設計に関する技術的支援
- 当社製品のシステム要件を満たさない状態で運用している環境で発生する質問
- お客さまのご利用環境と同等の環境を用意しての各種検証
- お客さまのご利用環境と同等の環境を用意しての各種データ（パフォーマンス、サイジングデータなど）の取得、提供

### ■ お客さまの費用負担

お客さまは、本サービスの提供に付随する以下の費用を負担するものとします。

- 本サービスに必要な通信回線及び機器を事前準備するための費用とその維持費
- 訪問時に使用する用紙などの消耗品、用役費その他電力料金、通信費

### ■ その他

CSM や当社エンジニアがお客さまを訪問する際に、不測の事態などにより到着時刻や予定作業時刻に影響を及ぼし、その結果お客さまに損害が生じても、当社は責任を負わないものとします。

## 資料 1. 当社への技術問い合わせと「サービスチケット」

サービスチケットは、オープン時に 1 つのサービスリクエストにつき規定のサービスチケットが利用されます。オープン時に利用されたサービスチケットは、クローズ時にサービスチケットの利用ルールに基づき返却される場合もあります。不明点は、CSM にお問い合わせください。

### ■ サービスリクエストが複数に分かれる場合の処理方法

1 つのサービスリクエストが対応中に複数のサービスリクエストに分かれた場合、それぞれのサービスリクエストにおいて規定のサービスチケットが利用されます。

サービスリクエストの対応中に CSM および CSE が複数のサービスリクエストに分かれると判断した場合、CSM および CSE は、コンタクトパーソンにそれぞれのサービスリクエストに応じたサービスチケットが利用されることを報告します。

### ■ サービスリクエストがクローズされた場合

一度クローズされたサービスリクエストについて再度問い合わせる場合、新規にサービスリクエストをオープンする必要があります。この場合、新たにサービスチケットが利用されます。

### ■ サービスチケットの有効期間

サービスチケットの有効期間は、請書に記載される契約期間と同一です。未利用のサービスチケットは、契約期間満了と同時に無効となり、契約を更新しても次年度に持ち越すことはできません。同様に、追加購入したサービスチケットも、その購入時期にかかわらず請書に記載される契約期間満了と同時に無効となります。

### ■ サービスチケットの利用状況

サービスチケットの利用状況は、BSP で確認できます。

### ■ サービスチケットの追加購入

契約期間中にサービスチケットを追加購入することができます。

追加購入の最小単位は、5 サービスチケットです。

購入を希望される場合は、CSM にお問い合わせください。

## ■ サービスご利用時のサービスチケット数

サービスチケットは、以下の表に基づいて利用されます。

内容	サービスチケット数
■ 最新脅威に備えた対策強化を行う為の技術支援	
➢ 最新脅威傾向や攻撃事例に関するお問い合わせ対応	1 チケット~/1SR
■ 当社製品の保守運用に対する技術支援	
➢ 当社製品の仕様および設定・操作方法等に関するお問い合わせ対応	(以下記載通り)
- 当社製品の不具合が原因だった場合 (最新のサービスパック・パッチを適用している場合)	0
- 当社製品の不具合が原因だった場合 (最新のサービスパック・パッチを適用していない場合)	1 チケット/1SR
- 当社製品の不具合が原因でなかった場合	1 チケット/1SR
- 当社製品の不具合でないことが判明した後も引き続き技術支援を行う場合	2 チケット (7.5H 毎に)
- 当社から協力依頼を行った後、コンタクトパーソンから一定期間(10 営業日)返信がない場合	1 チケット/1SR
- 当社製品の仕様に関するご質問に対し、当社から回答が提示された場合	1 チケット/1SR
- 当社製品に同梱される他社製品(オープンソースソフトウェアを含む)に関する内容である場合	1 チケット/1SR
- 原因が不明であった場合。但し、以下(a)および(b)の場合を除く	0
(a) その時点で考えられる原因を提示し、お客さまにご了承いただいた場合	1 チケット/1SR
(b) 同様の現象への対応のために、問い合わせ時に必要な情報とその必要理由を提示した場合	1 チケット/1SR
➢ 当社製品が生成するレポートに関するお問い合わせ対応	1 チケット~/1SR
■ 脅威関連のお問い合わせに対する技術支援	
➢ ウイルス調査ツールログの解析/照会依頼 ※1	(以下記載通り)
- BSP の「感染もしくは感染疑いのあるファイルの解析」を通じて、ウイルス調査ツールログの解析を依頼された場合	1 チケット/1SR
- BSP の「ファイル解析」を通じて、ウイルス調査ツールログを照会された場合	0
➢ 当社製品で検出した検体の判定依頼 (ウイルス調査ツールで検出・収集した検体を含む)	(以下記載通り)
- BSP の「感染もしくは感染疑いのあるファイルの解析」を通じて検体の調査を依頼され、結果がウイルスだった場合 ※2	1 チケット/1 検体
- BSP の「感染もしくは感染疑いのあるファイルの解析」を通じて検体の調査を依頼され、結果がウイルスではなかった場合 ※2	0
- BSP の「誤警告疑いのファイル解析依頼」から検体をご登録いただき、結果が誤警告だった場合 ※2	0
- BSP の「誤警告疑いのファイル解析依頼」から検体をご登録いただき、結果が誤警告ではなかった場合 ※2	1 チケット/検体
- BSP の「ファイル解析」を通じて検体の調査を依頼された場合 ※2	0
➢ 上記に該当しない検体の解析依頼	1 チケット/1 検体
➢ ウイルス情報の作成	(以下記載通り)
- Level 1 ウイルス情報を作成した場合 ※3	1 チケット/1 検体
- Level 2 ウイルス情報を作成した場合 ※3 ※4	2 チケット/1 検体
- Level 3 ウイルス情報を作成した場合 ※3 ※4 ⇒依頼方法が異なりますので「BSP オンラインユーザーガイド」をご参照下さい。	4 チケット/1 検体
➢ 不審な URL について不正か否かを判定する目的でご登録いただいた場合	0
➢ 不正な URL について追加調査・質問を依頼された場合	1~/1URL
➢ 不審なメールについてスパムメールか否かを判定する目的でご登録いただいた場合	0
➢ スパムメールについて追加調査・質問を依頼された場合	1~/1 メール
➢ 上記メニュー以外で質問、依頼いただいた場合	1 チケット/1SR
■ アカウントマネジメント	
➢ オンサイト対応※5	(以下記載通り)
- オンサイト 4 時間 (9:00 - 17:00/当社からの移動時間含む)	4 チケット
- オンサイト延長 2 時間 (9:00 - 17:00/当社からの移動時間含む)	2 チケット
■ 全般	
➢ 本サービス内容に関する質問である場合	0
➢ 資料作成	3 チケット~/1SR
➢ 回答内容に準じた報告書の作成	1 チケット~/1SR
➢ 各種プロアクティブサービス	お問い合わせ

※1 対象プラットフォームは当該ツールの仕様に準拠します。

※2 検体の判定依頼時は、当社製品の検出名称を記載した上で、ご依頼ください。

※3 1つのウイルスに対し、複数の Level のウイルス情報を作成した場合、より高い Level に対するサービスチケットが利用されます。

※4 本依頼には、「検体」、および「ウイルス調査ツール」ログが必要となります。

※5 オンサイト対応は CSM との事前調整が必要です。詳細は 8 ページ「オンサイト対応」項目をご確認ください。

● ファーストレスポンスの実施後は、お問い合わせの取り消しはできず、サービスチケットは、利用されます。これは、自己解決された場合も含まれます。



## 資料 2. BSP

- コンタクトパーソンは、当社に技術支援を依頼するために、BSP を通じてサービスリクエストを登録できます。BSP の使用方法是、BSP オンラインユーザーガイドをご参照ください。
- 当社製品に関するサービスリクエストは、その重要度に応じてランク付けされます。
- BSP へのサービスリクエストの登録は、原則として 24 時間 365 日可能です。
- 登録されたサービスリクエストについては、「資料 4. 重要度」に定義されたランクにより、以下のように対応します。
  - 重要度 A の場合・・・24 時間 365 日(\*1)
  - 重要度 B, C の場合・・・当社営業日(\*2) 午前 9:00～午後 5:30
    - ◇ (\*1) 定期点検などにより「BSP」が利用できない場合は、専用の電話窓口をご利用いただきます。
    - ◇ (\*2) 当社営業日・・・土日、祝祭日、年末年始（12 月 30 日～1 月 4 日）、その他当社が指定する休日（創立記念日など）を除く日
    - ◇ 詳細は「資料 4. 重要度」をご参照ください。
- ウイルスに関する問い合わせ
  - 受付時間・・・24 時間 365 日
  - 対応時間・・・24 時間 365 日(\*3)

BSP から直接トレンドラボもしくは CSE 経由にて、感染の疑いのあるファイルの解析やウイルス情報の作成を依頼することができます。

なお、ウイルスに関するお問い合わせは、BSP を通じてトレンドラボが受け付けますので、英語でお問い合わせください。また、回答も英語となります。（\*4）

（\*3,4）以下に該当する場合のみ

- ・「感染もしくは感染疑いのあるファイルの解析」および「ファイル解析」を依頼された場合

### 資料 3. インシデント対応支援範囲

本サービスで提供されるインシデント対応支援は、以下に記載された範囲で提供されます。以下に記載のない支援内容（例：フォレンジック、警察・法執行機関・各関係省庁への報告など）は原則として提供されません。また、本サービスでは当社エンジニアはインシデント対応に付随する端末操作等の実作業は行いません。お客さまによるインシデント対応作業に対する、専門的な知見に基づく助言という形での支援となります。支援提供時は、「資料 1. 当社への技術問い合わせと「サービスチケット」」に基づくサービスチケットのご利用が必要です。

各支援項目名	支援概要	
状況確認支援	ヒアリング	状況確認
	アドバイス提供	調査方針のアドバイス
インシデント 調査・復旧支援	調査、復旧支援	ウイルス調査ツールによる端末調査支援※1（検体特定支援）
		解析結果報告、応急パターンファイル提供
		パターンファイルによる駆除作業手順の助言
		Level 3 ウイルス情報および当社製品ログから類推可能な、感染経路に関する考察提供
		調査・復旧に関するアドバイス
	報告	不正プログラムの挙動情報(Level 3 ウイルス情報)の提供
		お客さまが作成された報告書のレビュー

※1 検体を特定するための端末調査は、お客さまがウイルス調査ツールを用いて該当端末のログを収集し当社がそのログを解析して実施します。当社が端末そのものを直接解析するものではありません。

#### 資料 4. 重要度

重要度は、お客さまが BSP にサービスリクエストを登録した際に、その登録内容に応じて自動設定されます。

重要度	定義	対応開始までの目標時間
A	<ul style="list-style-type: none"><li>● 当社製品の不具合またはお客さま社内におけるウイルス感染が原因で、お客さま業務全体に極めて重大な影響を及ぼしており、有効な応急対策手段が確認できていない場合</li></ul> <p>※ 特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➢ 該当する問題の発生時、お客さまは BSP に Case 登録した後に電話にて CSM もしくは CSE に連絡してください。</li><li>➢ 該当する問題に対応するお客さま側の対応体制が確立されていない場合、重要度を下げさせて頂く場合があります。</li></ul>	1 時間
B	<ul style="list-style-type: none"><li>● 当社製品の特定機能が使用できないもしくは著しいパフォーマンス低下があり、お客さま業務全体に重大な影響を与えている場合</li></ul> <p>※ 特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➢ 対応時間外の場合、翌営業日の午前 9:00 からの対応となります。</li></ul>	4 時間
C	<ul style="list-style-type: none"><li>● 当社製品の特定機能が使用できないもしくは著しいパフォーマンス低下がある場合</li><li>● 当社製品が仕様書に記載された通りに動作しない場合</li><li>● 該当する問題が及ぼすお客さま業務全体への影響が、大きく無い場合</li><li>● 有効な応急対策が実施されている場合</li><li>● 即時解決する必要性の無い当社製品に関する一般的な質問や、新機能およびその他技術支援に関する要望の場合</li><li>● 該当する問題が及ぼすお客さま業務全体への影響が、軽微もしくは無い場合</li></ul>	1 営業日

以上