

## TD SYNnex 株式会社

## Barracuda Networks 製品サポート仕様書

## (仮想アプライアンス・クラウド製品版)

この仕様書は、Barracuda Networks 製品の製品サポートの内容および条件について定めるものです。

## 1. サービスの利用権

下記 Barracuda Networks 社のポリシーに準じます。

[https://www.barracuda.co.jp/wp-content/uploads/2021/02/General\\_Terms\\_and\\_Conditions.pdf](https://www.barracuda.co.jp/wp-content/uploads/2021/02/General_Terms_and_Conditions.pdf)

## 2. テクニカルサポート

### (1) サービス内容

#### ① 受付業務

代理店様、エンドユーザ様（以下「お客様」といいます）からのメールによる、サービス対象の使用方法等の技術的なお問合せに対し受付を行います。

#### ② Q & A、テクニカルサポート

「①」のお問合せに対し、回答およびテクニカルサポートを行います。

#### ③ エスカレーション対応

必要によりメーカーへのエスカレーションを行い、その内容を回答します。

### (2) サービス対象

本サービスの対象製品は、日本国内で購入した Barracuda Networks 社製品に限ります。

### (3) サービス時間帯

本サービスのサービス時間帯は、原則として以下の通りです。

受付業務、Q & A、テクニカルサポート、エスカレーション対応

月曜日～金曜日 9:00～17:00

(国民の祝日に関する法律に定める休日、年末年始 12/29～翌年 1/4 および弊社規定休日を除く)

### (4) 受付の際に必要な情報

お問合せの際、以下の情報が必要となります。

- ① お客様の企業名
- ② 対象製品の契約番号
- ③ 対象製品名
- ④ ファームウェアバージョン

(5) お問合せに対する回答の完了

以下の場合においては、お問合せの回答が完了したものとします。

- ① 障害が復旧し、不具合の箇所が特定できた場合
- ② あるバージョンで障害が発生したものの、別のバージョンでその障害が回避される場合
- ③ お客様から回答完了の合意があった場合

(6) サービスの適用除外

次の事項への対応は、本サービスの内容には含まれません。

- ① 障害の原因分析
- ② お客様固有の環境の再現検証
- ③ ログ復旧
- ④ バージョンアップ作業およびインストール作業
- ⑤ サービス対象製品以外の内容に関する対応
- ⑥ 障害が発生した製品における導入先システムからの切り離し作業、ソフトウェアのアンインストール・再インストール、代替品のシステムへの設置復旧作業、代替品設置後の動作確認作業、設定情報（コンフィグ）およびシグネチャ等のデータインポート作業

(7) サービス提供の条件等

本サービスの提供条件等は、以下の通りです。

- ① 本サービスの回答内容については、サービス対象のメーカーから提供される範囲内に限ります。
- ② お問合せの回答に要する日付は、3日以内を目標とします。  
ただし、お問合せの内容がサービス対象の不具合と思われる場合は、状況調査およびお客様へのヒヤリングを行うため回答に日数を要する場合があります。
- ③ 本サービスの提供により特定の使用目的を満たすこと、およびサービスの結果を保証するものではありません。
- ④ リモートサポートによるトラブルシューティング  
リモートサポートが行えない場合には、テクニカルサポートの実施項目が制限され原因特定に至らない場合があります。

※ サポート対象のファームウェアバージョンのみ、技術的なサポートを行います。

※ 詳細につきましては、メーカーホームページ内のサポートページ (<https://www.barracuda.co.jp/support>) をご参照ください。