

Transmit Security CIAM Platform クラウドサービス パートナーサポート内容

① サポート対応窓口

ノックス株式会社 技術本部

電話： 平日 9:00-17:30（年末年始(12/29-1/4)、祝日を除く）

03-5731-5551

※お問い合わせ時は保守IDをお伝えください。

メール : support@nox.co.jp

② サポート方式

- ・ 電話およびメールでの問い合わせ対応
- ・ メーカーエスカレーション代行（メーカーへ申請が必要な設定項目の申請代行および技術的な問い合わせ代行）

③ サポート要件

- (ア) お問い合わせは、サービス利用者もしくはパートナーが管理画面にアクセス可能であることを前提とします。
- (イ) パートナーもしくはサービス利用者は、問題解決のために、ノックスからの要請に従い、必要情報を収集することに協力いただけるものとします。
- (ウ) お問い合わせ時には、別途取り決めるフォーマットに従いお問い合わせください。
- (エ) 障害調査時に、Web会議によるリモート対応を実施する場合がございます。サービス利用者に接続環境をご用意いただけるようご協力ください。
- (オ) メーカーエスカレーション代行とは、メーカーへの申請が必要な設定項目の連絡や、障害問い合わせを実施する際に、サービス利用者に代わりノックスが代行するサービスとなります。

以上