

Zscaler日本語サポートサービス仕様書

ノックス株式会社

① 日本語サポート対応窓口

ノックス株式会社 技術本部

TEL :03(5731)5551

電子メール :support@nox.co.jp

対応時間 :月曜日～金曜日 9時～17時30分 (日本時間)

(ただし、年末年始12/29～1/4、祝祭日を除く)

② 日本語サポートサービスメニュー

(1) スタンダードサポートサービス内容

- ・ 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 (ロケーション設定などメーカーへ申請が必要な設定項目の申請代行)
- ・ メンテナンス情報などのメール配信サービス (影響度が高いものに限る)

(2) プレミアムサポートサービス内容

- ・ 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 (ロケーション設定などメーカーへ申請が必要な設定項目の申請代行)
- ・ メンテナンス情報などのメール配信サービス (影響度が高いものに限る)
- ・ セキュリティレビューサービス (半年に一度のセキュリティレビューミーティングおよび四半期に1度の日本語PDFレポートをメールで提出)

③ 日本語サポートサービス要件

- (ア) 問い合わせはZscaler管理画面にアクセス可能な管理者に限ります。
- (イ) 問い合わせ時には、弊社指定のフォーマットに従いお問い合わせください。
- (ウ) 障害調査時に、WebEX(※)によるリモート対応を実施する場合がございます。接続環境をご用意ください。

※ WebEXとは、リモート操作にて画面を共有し事象や設定の確認をするシステムです。

指定のURLにアクセスして頂くことでURLを開いた端末の画面共有が可能となります。

- (エ) メーカーエスカレーション代行とは、メーカーへ申請が必要な設定項目(ロケーション登録など)や、障害問い合わせを実施する際にお客様に代わり弊社が代行するサービスとなります。

尚、弊社日本語サポートサービスをご契約頂かない場合は、お客様から直接メーカーへの問い合わせは可能ですが、全て英語での対応となります。

- (オ) メンテナンス情報は、日本国内でご利用のお客様に対して、影響が大きいと思われるものに限り配信いたします。Zscaler社としてプロキシの設定は冗長構成にて設定されることを前提としており、基本的には国内で利用される場合、プライマリを東京DC、セカンダリを香港DCとして設定いたします。そのためアナウンス対象とするのは東京DCに関する情報を主な対象といたします。

弊社から配信されるアナウンスは、「nsnews@nox.co.jp」より配信されます。

またメーカーのメンテナンス情報、および障害情報は <https://trust.zscaler.com/> より確認できます。

尚、本ページよりメールアドレスを登録して頂くことで、メーカーから直接アナウンス情報が配信されます。弊社からアナウンスされない情報(アメリカやヨーロッパ地区の情報)については、本ページよりご確認ください。

- (カ) セキュリティレビューサービスにあたり、レポート作成のため弊社用の管理ポータルへのアクセスアカウントをご提供ください。

以上