

ソフトウェアサポート仕様書

平成23年10月1日

製品名		SpamTitan PMG	avast!	Sawmill	EventSentry	PRTG	Kiwi, Orion, LANsurveyor		
ライセンス	ライセンス証書・サポート確認書発行	初回契約時および毎更新時							
	インストール時の同意	不要	必要	不要	必要				
	契約書	弊社Webサポートページ					ソフトウェアインストーラ		
	Eメールによるキー発行	初回契約時および毎更新時			初回契約時のみ発行		初回契約時および毎更新時(*)		
	アクチベーション	不要				必要	不要		
	開始日	ライセンス発行日							
	有効期限	購入時に年数指定			無期限				
サポート	無償期間	ライセンス有効期限に同じ			ライセンス発行日から1年				
	有償契約期間	1年~複数年	1年~3年	1年~複数年					
	中断後再開	不可能			中断後1ヶ月以内に限り遡り更新可能			不可能	
	電話、Eメールによる質問	あり							
	対応日時	年末・年始、祝祭日、弊社指定休日以外の月曜日-金曜日、9:00-17:00							
	電話受付	042-358-1251							
	Eメール受付(24時間)	(2)	(1)	(2)	(1)	(1)	Kiwi, Toolset(2)	Kiwi, Toolset以外(1)	
	ソフトウェアマイナー更新	自動ダウンロード/マニュアルインストール			マニュアルダウンロード/マニュアルインストール				
	ソフトウェアメジャー更新	あり(ダウンロードとインストールは場合により異なる)			なし(**)	あり(ダウンロードとインストールは場合により異なる)			
	シグネチャ更新	全自動			不要				
	技術情報提供メール	随時(不定期)							
メーカーオンラインサポートサービス	SSH接続で可能	なし							

ライセンス開始日とサポート開始日は連動しているため、サポート期間(開始日、終了日)調整はできません。あらかじめご了承ください

(*) ライセンス情報はSolarWinds社から直接送信

(**) 有償バージョンアップ購入が必要です

サポートメールアドレス (1) support1@jtc-i.co.jp, (2) support2@jtc-i.co.jp