

# 製品サポートご利用ガイド

---

## 製品サポート概要

---

HDE Anti-Virus 製品サポート(以下、本サービス)は、HDE Anti-Virus 製品(以下、本製品)をご購入されたお客様に対し、本製品の各種サポートを提供するサービスです。主に、本製品の基本的な使用方法についてのご質問・お問い合わせへの回答やウイルスパターンファイルの提供を行ないます。

## サポートご利用にあたって

---

本サービスをご利用頂くために、本製品のサポート契約書をよくお読みください。

なお、ご質問・お問い合わせができる方は、ユーザー登録時にサポート担当者として登録された方のみとなります。サポート担当者以外の方からのご質問・お問い合わせはお受けできませんので予めご了承ください。

ご質問・お問い合わせの際は、プロダクト ID を必ずお知らせください。また、トラブルや不具合に関するご質問・お問い合わせの場合は、本製品を操作した手順をできるだけ詳しくご説明ください。

## 主なサポート内容

---

- ・ 本製品のインストール・アンインストール方法、各種機能、各種障害等に関するご質問・お問い合わせにお答えします。
- ・ 同一バージョンにおける不具合等を修正したソフトウェア(アップデート版)をダウンロードすることができます。
- ・ 当社 Web サイトからのダウンロードにて、本製品のバージョンアップ版を入手することができます。
- ・ 本製品のアップデート情報を、メールにてご通知いたします。
- ・ ウィルスパターンファイルをダウンロードすることができます。

## サポート範囲外となるご質問・お問い合わせ

---

- ・ サポート対象外 OS 上で本製品を使用した場合のご質問・お問い合わせ
- ・ サポート期間が終了した OS 上で本製品を使用した場合のご質問・お問い合わせ
- ・ 本製品を使用しない各種サーバーの設定に関するご質問・お問い合わせ
- ・ OS のインストールおよびハードウェアの設定に関するご質問・お問い合わせ
- ・ 各種コマンドやエディタの使用法に関するご質問・お問い合わせ
- ・ OS 自体の障害に対するご質問・お問い合わせ
- ・ 本製品をインストールしていないサーバーやネットワーク構成に関するご質問・お問い合わせ
- ・ サポート担当者の方以外からのご質問・お問い合わせ

※上記の他、弊社は、お客様からの質問・問い合わせに対して、秘密情報であることを理由に回答をお断りすることがあります。

## サポート対象 OS

---

マニュアルに記載された動作対象 OS 上で使用されている本製品について、本サービスを提供いたします(\*1)。サポート対象 OS は変更される場合がありますので、当社 Web サイトにて適宜最新の情報をご確認ください。

\*1 サポート対象外 OS 上でのご使用に関するご質問・お問い合わせにはお答えできません。

## サポート期間

---

本サービスの提供期間は、サポート期間としてユーザー登録完了のお知らせメールまたはサポート更新完了のご案内メールに記載されています。たとえ一度も本サービスを利用されなかった場合でも、当該期間の満了により本サービスの提供は終了いたします。

## 本サービス終了後のサポート提供について

---

本サービスの提供期間終了後、引き続き本製品の各種サポートの提供を希望される場合は、当社販売代理店にて本製品の更新サポートをお買い求めください。

## サポート受付窓口

---

|                 |   |
|-----------------|---|
| サポート時間          | 10:00~12:00/13:00~18:00<br>(土・日曜日、祝祭日および当社休業日を除く) |
| サポート受付 FAX 番号   | 03-6697-4645                                      |
| サポート受付電子メールアドレス | av-support@hennge.com                             |

## サポート対応件数

---

お客様は、本製品ご購入時の製品ライセンス/サポート情報、インストールパッケージダウンロード方法のご案内メールに記載されたインシデント数の分だけ本製品に関するご質問・お問い合わせをして頂けます(\*2)。

インシデント とは、1 種類のご質問・お問い合わせをいいます。なお、ご質問・お問い合わせ事項の解決(終了)までを 1 インシデントの消費とみなします。その間やり取りが何度あっても、インシデントが複数消費されることはありません。1 回のご質問・お問い合わせに複数のご質問・お問い合わせ事項が含まれる場合は、当社にてこれらを切り分けた上、ご質問・お問い合わせ事項分のインシデントを消費させていただきます。

\*2 サポート更新時のサポート対応件数はこの限りではありません。以下の「サポート更新時のサポート対応件数について」をご参照ください。

## サポート更新後のサポート対応件数について

---

サポート更新後のサポート対応件数は、更新前のインシデント数にかかわらず、サポート更新後に発行されるサポート更新完了のご案内メールに記載のインシデント数となり、サポート期間中に消費されなかったサポートインシデントの持ち越しはできません。サポート期間内にインシデント

数が足りなくなった場合は、別途追加インシデントをご購入ください。

## ウイルスパターンファイルの更新について

---

本サービスにはウイルスパターンファイルアップデート権が付属しております。お客様は、本サービスの提供期間中、適宜ウイルスのパターンファイルを更新して頂けます。本サービスの提供期間が終了いたしますと、一切ウイルスのパターンファイルを更新することができなくなります。引き続き更新を希望される場合は、上記“本サービス終了後のサポート提供について”に従い本製品の更新サポートをお買い求めください。

この情報に関するお問い合わせは、下記までお願いいたします。

HDE テクニカルサポートセンター  
av-support@hennge.com