

HENNGE One サポートサービス

HENNGE One では、お客様に安心してご利用いただくために、サポートサービスをHENNGE株式会社が提供しております。

サポートメニューとサポート条件

項目	内容	備考
サポート対応時間	日本国内	10:00~18:00
		24時間(緊急対応)
	海外	24時間
		原則として、HENNGE の営業日（土・日曜日、祝日、その他HENNGEの休業日を除きます）の対応となります。 ※当日中の正式回答をお約束するものではありません。
		大規模障害等による緊急時は、サービス復旧を最優先とする24時間対応となります。ただしサポート時間外における情報提供はステータスダッシュボード上にて行います。
		24 時間受付可能です。ただし、優先度が「高」と判断されるケース以外は、日本国内の対応時間に準じます。 ※当日中の正式回答をお約束するものではありません。

サポート受付方法	国内外共通	<p>電話</p>	<p>営業時間外のお問い合わせは、以下「お問い合わせ管理と初期対応時間」に記載の対応優先度において両者が「高」と判断したケースのみをお受けします。</p> <p>営業時間外におけるお問合せのうち、対応優先度「中」および「低」のケースにつきましては、当日中に受付のみを行うものとし、サポートについては翌営業日以降の対応となります。</p> <p>※電話番号はサービス開始時にお知らせします。</p> <p>※サポート対応品質向上のため、お客様とのやり取りは音声データとして録音しております。</p>
		<p>電子メール</p>	<p>24 時間受付可能です。ただし、回答は営業時間内に行われることを予めご了承ください。</p> <p>※緊急のお問い合わせはお電話にてご連絡ください。</p> <p>※電子メールアドレスはサービス開始時にお知らせします。</p>
サポート範囲		<p>本サービスの各種機能、本サービスの各種障害</p>	<p>通常サポート：お問い合わせの内容は、操作マニュアル、Webサポートサイトをお客様がご覧になっても解決できない内容のみ対象となります。</p> <p>緊急サポート：本別紙5.記載の対応優先度において、両者が「高」と判断したケースのみ対象となります。</p>

設定代行サービス	Support Plus を含む設定代行サービスの内容	<p>Support Plusオプションサービスご契約のご利用者様含む設定代行サービスは、HENNGE One サポート窓口担当者がお客様の HENNGE One 環境へ代理権限でアクセス後に設定代行を実施するサービスです。</p> <p>設定代行作業の内容</p> <p>以下、2サービスの管理画面上でお客様のサービス利用に際して必要な設定変更をお客様のご要件に従って代行作業を実施します。</p> <ol style="list-style-type: none">1. HENNGE Access Control2. HENNGE Email DLP <p>特記事項</p> <ul style="list-style-type: none">・機密性の高い情報（シングルサインオンに関わる設定、ユーザのパスワード再設定等）へのアクセスを回避する目的で、HENNGE One サポート窓口担当者は代行作業をお断りする場合があります。・すべてのお客様に対して原則として先着順での対応になります。・特定の申請フォームは準備していませんが、設定代行にかかる作業指示は必ずお客様主体で実施いただく必要があります。
----------	-----------------------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> ・ご希望の要件が不明確な場合にはかかる設定内容について、HENNGE One サポート窓口担当者がお客様に対して別途要件確認を実施する場合があります。 ・対応期日は、繁忙期にもよりますが軽微な設定変更の場合は最低 3 営業日から、大規模な設定変更の場合は 10 営業日以上の日数を頂戴しています。 ・細心の注意を払いながら設定代行作業は実施していますが、お客様ご自身に必ず変更内容の動作検証をお願いしています。 ・設定代行作業は、HENNGE One サポート窓口担当者によるベストエフォート型での対応であり、すべてのお客様の希望対応期日を約束するサービスではありません。
--	--	---

※ サイバートラストデバイスIDその他の外部連携サービスをHENNGE One以外の利用目的で使用される場合は、上記のサポート範囲対象外とします。

お問い合わせ管理と初期対応時間

(1) ケース管理と対応優先度の定義

HENNGEは、ご契約のお客様からのお問い合わせに対し、相対的な優先順位に従い、ケースを管理しお客様の問題に対処します。

対応優先度は、以下の基準に基づいて割り当てます。

高	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス機能の中断によってお客様のビジネスの継続性に影響を与える問題 ・ テナントデータ喪失、セキュリティ上の問題を引き起こす可能性のある問題 ・ その他、お客様とHENNGE の両者が「高」であると合意したケース
中	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設定変更依頼 (Support Plusご利用のお客様含む) ・ 回避策の提示が可能な問題 ・ 特定の条件下でのみ発生しうる問題
低	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一般的な操作手順、設定、機能に関するお問い合わせ ・ 緊急ではないご質問、ご依頼、ご要望全般 ・ サポートナレッジに関するお問い合わせ

※ HENNGE One サポート窓口担当者による調査後、対応優先度を変更する場合があります。

例：回避策の提示により対応優先度を「高」から「中」に変更

※ 基準に関わらず、調査・解析を必要とする場合等、解決までに日数を要する場合があります。

(2) 対応優先度ごとの初期対応時間の目標

HENNGE は、優先度ごとの初期対応時間の目標を定めています。

適切な初期対応を行うため、発生している問題、影響範囲、問題の再現性の有無および手順について、可能な限りお知らせください。

高	2 営業時間内の初期対応、およびサービス復旧を最優先とする対応。
---	----------------------------------

中	6 営業時間内の初期対応
低	8 営業時間内の初期対応