

Zelogx MSL Setup Corporate License サポートポリシー

本サポートポリシーは、MSL Setup の Corporate ライセンスを購入したお客様(以下「Corporate Customer」)に適用されます。

本サポートは、主に **MSL Setup のインストールおよび初期セットアップ～最初のプロジェクト導入フェーズ** を対象とした技術サポートです。お客様環境全体の設計・運用コンサルティングや、継続的な監視・運用代行は含まれません。

サポートは、本ポリシーの範囲内でベストエフォートにより提供されます。

1. サポート方法

- サポート言語: 日本語および英語のみ
 - サポートポータル: <https://zelogx.atlassian.net/servicedesk/>
 - 新規チケットの登録
 - Zelogx からの回答の確認・返信
 - 受付は 24 時間 365 日 (ただし対応時間は営業日のみ)
-

2. 対応範囲とチケット上限

- 標準回答時間: 3～5 営業日以内 (ベストエフォート、SLA は保証しません)
- サポート提供期間: Corporate ライセンス購入日から 1 年間
- インシデント(一般的な問い合わせ・設定相談など): 年間 10 チケットまで
- バグ報告: 無制限
 - ある問い合わせを「バグ報告」とみなすかどうかは、Zelogx が単独の裁量で判断します。

上限カウント対象インシデントの例

- 「この案件向けに MSL Setup をどう設定すればよいか」
- 「ネットワーク構成を変更したので、MSL Setup をどう変更すればよいか」

上限カウント対象外(バグ報告)の例

- サポート対象環境で、MSL Setup がエラーで停止する
- マニュアルに記載された挙動と実際の挙動が明らかに異なる

サポート対象外の項目

- 本サポートは、あくまで ****MSL Setup 本体のインストールおよび動作**** に関する技術サポートを目的としています。
- 以下の内容は本サポートの対象外となります。別途プロフェッショナル契約などで対応します。
 - MSL Setup の動作に直接関係しない Proxmox VE 本体の機能や一般的な設定全般
 - MSL Setup の動作とは無関係な Pritunl(VPN サーバ)の機能・一般的な VPN 設定
 - ネットワークの設計・設定(ルータ、ファイアウォール、WAN、インターネット接続等を含む)

3. サポート登録フロー（Corporate Customer 限定）

Corporate ライセンスを購入し EULA に同意いただくと、以下の登録手続き完了後、サポートが利用可能になります。

ステップ 1 – サポート登録依頼メールの送信

info@zelogx.com 宛に、以下の情報を記載してメールを送信してください。

- 英語の場合
 - Subject: Request support
 - Customer name: John Henry
 - Organization name: Sales division, XXXX Co., Ltd.
 - Email: xxxx@xxxx.com
- 日本語の場合
 - Subject: サポート登録依頼
 - 担当者名: 原田正明
 - 所属: ○○株式会社 営業部
 - email: xxxx@xxxx.com

ステップ 2 – Zelogx による確認とチケット管理システムへの登録

- Zelogx が購入状況とメール内容を確認します。
- Jira Service Management (JSM) にカスタマーアカウントを作成します。
- ユーザ宛に以下を含むメールが送信されます。
 - サポートポータルへのユーザ登録リンク
 - パスワード設定手順

ステップ 3 – 問題発生時の問い合わせ

- 問題が発生した場合、登録済みユーザが **サポートポータル** にログインし、新規チケットを作成します。

ステップ 4 – Zelogx からの回答

- Zelogx はサポートポータル上で回答を行います。
- 当該問題に関するやり取りは、原則としてサポートポータル上で行います。

4. 本サポートポリシーの変更

Zelogx は、本サポートポリシーの内容を随時変更する場合があります。

サポートチケットが作成された時点で有効なサポートポリシーの内容が、そのチケットに適用されます。