

XTM Suite サポート & サービス提供内容

Filigran のサポート & サービスは、プラットフォームの導入から保守・運用に至るまで、組織全体に対し専門的な支援を提供します。

スタンダード サポート & サービス

- チケットシステム
- 8/5 サポート対応（平日 8 時間 × 週 5 日）
- セキュリティ通知
- ホットフィックスおよびバグのエスカレーション
- サポートポータルへの無制限アクセス
- 質問および問題対応（無制限）
- 専任カスタマーサクセスマネージャーの割り当ておよび分野別専門家へのアクセス[1]
- 年 2 回のヘルスチェック（オンプレミス導入時のみ）
- Filigran Academy への優先アクセス[2]

プレミアム サポート & サービス

- チケットシステム
- 24 時間 365 日 サポート対応
- セキュリティ通知
- 緊急修正（ホットフィックス）および不具合（バグ）のエスカレーション対応
- サポートポータルへの無制限アクセス
- 質問・問題対応 無制限
- 専任カスタマーサクセスマネージャーの割り当ておよび分野別専門家へのアクセス[1]
- 年 4 回のヘルスチェック（オンプレミス導入時のみ）
- Filigran Academy への優先アクセス[2]
- 専用 Slack チャンネル

セキュリティレベル	スタンダード 応答時間	プレミアム 応答時間
重要度 4：軽微な問題	24 時間	12 時間
重要度 3：中程度の問題	24 時間	12 時間
重要度 2：重大な問題	4 時間	2 時間
重要度 1：クリティカルな問題	4 時間	2 時間

ヘルスチェックとは？

Filigran は、プラットフォームの設定、メトリクス、および高レベル KPI（データそのものではありません）を収集・分析するための独自ツールを開発しています。本ツールの実行後、エンジニアリングチームが管理者に対し、安定性・設定・パフォーマンスを向上させるための具体的なガイダンスを提供します

サポート用メールアドレスおよびポータル

support-openciti-standard@filigran.atlassian.net
support-openbas-standard@filigran.atlassian.net
<https://support.filigran.io>

[1] お客様は、月あたり、最大 2 時間のカスタマーサクセスサービスおよび最大 1 時間の専門技術サポートをご利用いただけます。オンボーディング期間中や、Filigran 製品に影響する重大インシデントなどの例外的なケースでは、この制限は適用されません。

[2] Filigran Academy への優先アクセスでは、オンボーディングを支援するために設計された一部のコースを受講できます。このアクセスは限定的であり、Academy の全コンテンツにアクセスできるフルサブスクリプションの代替ではありません。

FILIGRAN について

Filigran は 2022 年に設立されたサイバーテック企業で、脅威インテリジェンス管理、攻撃シミュレーション、セキュリティ態勢検証をエンドツーエンドでカバーするオープンソースのサイバーセキュリティソリューションを提供しています。

filigran.io

contact@filigran.io

