
サービスに関する質問

Q. ウイルスレスポンスサービスレベルアグリーメント(ウイルスレスポンス SLA)とはなんですか

A. ウイルスレスポンス SLA は、トレンドマイクロとお客様との間の契約に基づく契約です。ウイルスレスポンス SLA は、ウイルス対策業界で初めての試みであり、ウイルスレスポンスサービスのサポートプロセス、手続き、トレンドマイクロとお客様の責任を明確に規定し、形式化します。また、お客様の送信するウイルスケースについて、ペナルティ付きウイルス検出保証を提供します。

Q. 「ペナルティ付きウイルス検出保証」とはなんですか

A. 「ペナルティ付きウイルス検出保証」とは、(ウイルスレスポンス SLA プログラムの下で)お客様がウイルスを送信してから 2 時間以内に、トレンドマイクロから、特定ウイルスの検出を保証するパターンファイルを届けることです。それができないとき、トレンドマイクロはお客様に定められた違約金を返金いたします。この保証は、あくまでも検出が対象であり、ウイルスの駆除作業は適用外です(駆除には新しい検索エンジンが必要な場合もあります)。

Q: 送信されたウイルスケースで、駆除ツールが必要とされる場合はどうなりますか

A. 駆除ツールは、ペナルティ付きウイルス検出保証でカバーされています。送信されたケースで駆除ツールが必要とされる場合、トレンドマイクロは、2 時間以内に駆除ツールを提供します。

Q. 「ペナルティ付きウイルス検出保証」というのは、2 時間の約束に違反することは決してない、あるいはウイルスを検出できないことはない、ということですか

A. いいえ。トレンドマイクロが常にウイルスレスポンス SLA を充足できるということではありません。具体的に言えば、ペナルティ付きウイルス検出保証は、トレンドマイクロがウイルスレスポンス SLA の条件を充足できないときは、お客様に違約金が返金されるという仕組みです。もちろん、特別な事情が生じたり、トレンドマイクロの予測できない性質の悪意のある活動が行われたりすることもあるかもしれませんが、ウイルス対策ビジネスに携わってきた 14 年の経験(2003 年時点)、およびサービス提供プロセスとパフォーマンスへの集中的取り組みを背景にして、トレンドマイクロはきわめて高い確率で約束を果たす自信があ

ります。ペナルティの仕組みはありますが、お客様は違約金を受け取るのではなく、保証が果たされることを望まれるでしょう。

Q. ウイルスレスポンス SLA が履行される確率はどれくらいと予想されますか

A. 厳密に予測することはできませんが、約束どおりに提供できる自信はあります。

Q. ウイルスレスポンス SLA はワールドワイドに提供されていますか

A. はい。トレンドマイクロのウイルスレスポンス SLA は、ワールドワイドに提供されています。ただし、各地域や国の法律、条件、習慣などにより、固有の契約条件がある場合もあります。詳細は各地のトレンドマイクロの担当者にお問い合わせください。

Q. ウイルスレスポンス SLA でカバーされないものはなんですか

A. ウイルスレスポンス SLA には、ウイルス関連のトレーニングが含まれません。また最も重要な点として、製品または検索エンジン関連の問題を取り扱いません。ウイルスを検知するためのパターンファイル、また必要な場合にクリーンアップツールを提供しますが、製品および検索エンジンをアップデートすることはありません。

Q. 顧客がパターンファイルを受け取ったものの、製品で有効に使えないときはどうすればよいでしょうか

A. このプログラムに基づいてこうしたケースが発生した場合、トレンドマイクロは調査した上で、製品サポートケースを開始することになりますが、これはウイルスレスポンス SLA 契約の対象外になります。トレンドマイクロのゴールはペナルティについて争うことではなく、ソリューションを提供することです。

Q. ウイルスレスポンス SLA の「スタンドアロン版」はワールドワイドに提供されていますか

A. ウイルスレスポンス SLA スタンドアロン版は、トレンドマイクロ製品のライセンスを所有するすべての法人/企業のお客様に、ワールドワイドに提供されます。

Q. ウイルスレスポンス SLA スタンドアロン版と 2002 年 10 月に発表されたウイルスレスポンス SLA との違いは何ですか

A. ウイルスレスポンス SLA スタンドアロン版では、このサービスの提供範囲を拡張して、トレンドマイクロ製品のライセンスを所有するすべての法人/企業のお客様に、ワールドワイドにサービスを提供します。2002年10月に提供開始されたバージョンの提供範囲は、トレンドマイクロ プレミアム サポートの中で選択

したレベルのみに限定されます。両バージョンは、それぞれに料金設定が異なり、ペナルティ構造も異なります。

Q. ペナルティ(違約金)は、将来の購入時の割引として支払われますか、それとも現金で支払われますか

A. ペナルティは、該当する場合、要求に応じて、現金払い戻しのかたちで支払われます。割引のかたちでは支払われません。

Q. 競合他社に、現在、ウイルスレスポンス SLA と同様のものがありますか

A. ありません。トレンドマイクロの競争状況分析によれば、同種のものを提供している競合会社はありません(2003年4月現在)。ウイルスレスポンス活動に関して競合他社が使用している唯一の用語は「努力します」です。

Q.トレンドマイクロのチャネル経由でウイルスレスポンス SLA を契約できますか

A. チャネルパートナーは、トレンドマイクロのウイルスレスポンス SLA をそれぞれのお客様に再販売することができます。

チャネルパートナーには、それぞれのお客様にウイルスレスポンス SLA を提案することを推奨しています。ただし、チャネルパートナーがトレンドマイクロのウイルスレスポンス SLA を再販売するのでない限り、チャネルパートナーとそのお客様の間のウイルスレスポンス SLA はトレンドマイクロとしては正当と認めることができません。とくに、ウイルスレスポンスサービスおよびウイルスレスポンス SLA は時間に敏感ですから、ウイルスレスポンス SLA が有効であるために、サービスの提供先はトレンドマイクロと契約を交わした直接の相手でなければなりません。

Q.トレンドマイクロ プレミアムサポート(TPS)のシルバーでは、ウイルスレスポンス SLA を別途契約する資格がありますか

A. 資格はありますが、TPS シルバーカスタマーには、TPS ゴールドレベルへの移行をお勧めします。ゴールドレベルにはウイルスレスポンス SLA が含まれています。

Q. 顧客はどのようにウイルスケースを送信しますか

A. お客様は、ウイルスレスポンスサービス(VRS)オンラインケース送信システム経由でウイルスケースを送信できます。送信されたケースは、現在のシステムを使ってトラッキングされ、優先順位付けされます。VRSオンライン送信時刻から、2時間のレスポンス保証時間が始まります。

Q. 検索エンジンのアップデートも2時間以内の保証の対象となりますか

A. ウイルス検出は常にパターンファイルを通じて達成されます。ウイルスレスポンスSLAは、お客様がウイルスを検出してセキュアな環境を確保できるように、保証付きの約束を提供するものです。検索エンジンのアップデートは、駆除ソリューションを実装するときのみ必要であり、実装にかなり時間がかかる場合があります。

Q. パターンファイルでシステムがクラッシュしたらどうなりますか

A. パターンファイルは、TrendLabsによりテストされ、認定を受けてから配布されます。ただし、コンピュータ環境は非常に複雑ですから、どのように安定したソリューションでも、固有のシステムの微妙なバランスを壊すことがないとは限りません。トレンドマイクロは、サービスとサポートに広く認められた規格と作業方法を採用しています。また、TrendLabs本部はISO9002認定取得済みです。パターンファイルが原因でシステムがクラッシュした場合、お客様は、違約金を受け取る権利があります。

ウイルスレスポンスSLAプロセスの下で、お客様は、製品関連のケースの解決を要求することができます。トレンドマイクロは、お客様の満足を最優先しており、お客様と協力して、お客様の環境で効果的に機能する解決策を実現します。

Q. 送信できるウイルスケースの数は本当に無制限ですか。どうして可能なのですか。顧客が悪用しませんか

A. トレンドマイクロは、自社のビジネスのなかでウイルスレスポンスの部分を非常に重く受け止めており、濫用の可能性はあっても、お客様からのウイルス送信を制限しようとするのは適切でないと考えています。サービスの卓越性の約束を果たせるように、そのための人員を用意しています。