

VERITAS™

# テクニカルサポートソリューションハンド ブック

Veritas サポートソリューション

# テクニカルサポートソリューションハンドブック

## 目次

本書の使用方法 .....	4
VERITAS サポートソリューションポリシー .....	4
テクニカルサポートポリシー .....	4
アプライアンスサポート情報 .....	4
サポート契約 .....	5
ライフサイクル終了ポリシー .....	5
VERITAS サポートソリューションの概要 .....	6
ベーシックメンテナンス .....	6
ソフトウェア製品 .....	6
エッセンシャルサポート .....	6
ソフトウェア製品 .....	6
ビジネスクリティカルサービスの概要 .....	7
ビジネスクリティカルサービスプレミア .....	7
VERITAS アプライアンスサポートサービスの概要 .....	8
スタンダード (翌営業日) またはエッセンシャル (4 時間でオンサイト) サポート .....	8
サポートの種類 .....	9
Web でのサポート .....	9
電話でのサポート .....	9
英語以外でのサポート .....	9
VERITAS サポートソリューションへの連絡方法 .....	9
概要 .....	9
問題を報告するときに提供する情報 .....	10
ケース管理 .....	11
確認 .....	11
トラブルシューティング .....	11
ケース管理の活動 .....	11
重要度レベル .....	11
重要度レベルに基づくケース管理タイムライン .....	12
ケースの監視と更新 .....	13
サードパーティの問題 .....	13
ケースのクローズ .....	13
エスカレーションプロセス .....	13
お客様への重要な情報 .....	14
取得した製品 .....	14
本書では、一般に販売している標準的な Veritas サポート以外については記述していません。取得した製品のサポート関連情報については、Veritas のサポート対象製品のページを参照してください。 .....	14

# テクニカルサポートソリューションハンドブック

エッセンシャルサポートのお客様に対する継続的対応 (重要度レベル 1 の問題のみ).....	14
カスタマケア .....	14
サポート問い合わせ登録者 .....	14
マルチベンダーサポート .....	15
インストール、構成、および実装の活動 .....	15
テストシステムの推奨 .....	15
リモートアクセス.....	15
ソフトウェアバージョンアップグレード.....	15
サポートサービス期間.....	16
サポート更新 .....	16
サポート対象構成と代替 (非サポート対象) 構成 .....	16
アプライアンスサポート対象構成.....	17
Veritas 教育サービス .....	17
サードパーティ製品.....	17
定義 .....	17
リファレンス情報.....	20

# テクニカルサポートソリューションハンドブック

## 本書の使用方法

本書では、Veritas が提供するエッセンシャルサポート、ベーシックメンテナンス、およびアプライアンスの概要について、プログラム、プロセス、手順の定義も含めて説明します。

- 本書に記載のプロセスに従うと、Veritas にお電話をいただく場合でも、Veritas のオンラインリソースを使用する場合でも、お客様のサポートがよりスムーズに進みます。
- 本書には、Veritas エッセンシャルサポート、ベーシックメンテナンス、アプライアンスの対象となる Veritas 製品のサービスとサポートのための手順と実践方法が記載されています。
- ケース管理の活動で重要度レベル別に問題に対処する方法についても、本書をお読みください。
- 本書に記載の内容は、お客様が特定の Veritas 製品またはサポートサービスを取得した際の契約条件を置き換えることも、Veritas テクニカルサポートポリシーよりも優先されることもありません。
- Veritas が最近買収した企業のソフトウェアサポートに関する情報の入手先については、Veritas のサポートサービスポートフォリオやプロセスに完全に統合されていないものを含め、本書を確認してください。
- 本書で使用している用語には特定の意味があります。これらの用語の定義も記載しています。
- Veritas は、本書および関連プロセスを任意に変更する権利を留保します。

本書の最新版は、[Veritas サポートソリューションハンドブックに関するページ](#)にあります。

## VERITAS サポートソリューションポリシー

### テクニカルサポートポリシー

テクニカルサポートポリシーには、Veritas が提供するサポートサービスが記載されています。有効な Veritas ソフトウェアライセンスを所有してサポート対象構成で当該ソフトウェアを使用し、かつ使用許諾契約書および付属資料の条項に準拠していることを条件に、Veritas はお客様にサポートサービスを提供します。テクニカルサポートポリシーは、[テクニカルサポートポリシーに関するページ](#)にあります。

本書およびテクニカルサポートポリシーは、Veritas の[サポート対象製品のページ](#)でサポート対象として定められている Veritas ソフトウェア製品に適用されます。テクニカルサポートポリシーには、Veritas がお客様にサポートサービスを提供する際の条項が規定されています。テクニカルサポートポリシーには、用語の定義やお客様の責任も規定されています。

### アプライアンスサポート情報

アプライアンスサポート情報には、Veritas アプライアンス向けのサポートサービスが記載されています。有効な Veritas ハードウェアライセンスを所有し、かつサポート対象構成でアプライアンスを使用していることを条件に、Veritas はお客様にサポートサービスを提供します。アプライアンスサポート情報は、[アプライアンスサポートポータル](#)のページにあります。

Veritas の資産に関する利用規約 © 2015 Veritas Technologies LLC. All rights reserved. Veritas、Veritas ロゴは、Veritas Technologies LLC または関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。その他の名前は、各社の商標です。

# テクニカルサポートソリューションハンドブック

アプライアンス製品の保証期間中は、ハードウェアの問題の診断サポートを利用できます。欠陥のある部品の交換は、「工場戻し」が原則です。お客様は、診断の際に Veritas が提供した RMA 番号を使用して、部品を Veritas に発送します。Veritas の修理工場に部品が到着してから、通常、10 日間以内に修理完了後の部品または交換部品をお客様に出荷します。お客様の製品に固有のプロセスは、当該製品の [EULA](#) ドキュメントで確認できます。お客様の組織で、より高いレベルのサービスまたはサポートが必要な場合は、利用可能なオプションを本書の別の項で確認できます。

## サポート契約

現行の Veritas サポート契約では、お客様の製品ライセンスの GA (Generally Available の略で一般公開の意味) バージョンが対象になります。お客様の有効なソフトウェアライセンスに対して Veritas が提供するテクニカルサポートサービスの範囲については、テクニカルサポートポリシーで追加情報を参照する必要があります。インストール済みの製品が EOL (End-of-Life の略でライフサイクル終了の意味) の日付に達している場合は、EOL ポリシーを参照して EOL 製品で利用できるサポートサービスを確認する必要があります。

## ライフサイクル終了ポリシー

Veritas は、お客様とのサポート契約に基づき、ソフトウェアがライフサイクルのどの部分にあるかに応じて、異なるレベルのサービスを提供します。Veritas ソフトウェアのライフサイクル、および関連するサポートサービスの提供については、[Veritas のポリシーに関するページ](#)および [Veritas End of Life Policy](#) に掲載されている FAQ を参照してください。Veritas のライフサイクル終了ポリシーには、ソフトウェアの典型的なライフサイクル、およびライフサイクルの各段階で提供可能なサポートが記載されています。

## VERITAS サポートソリューションの概要

Veritas は、3 つのレベルのサポートサービス (ベーシックメンテナンス、エッセンシャルサポート、ビジネスクリティカル サービス) を提供しています。本書には、ベーシックメンテナンスとエッセンシャルサポートサービスについての情報が記載されています。Veritas サポートソリューションは、お客様が所有する IT インフラの最適化および IT リスク管理を支援するために設計した、お客様中心の革新的なサポートテクノロジーを活用しています。Veritas は、世界 12 カ所のサポートセンターに約 1,300 名のサポートプロフェッショナルを擁し、9 つの言語 (英語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、韓国語、ブラジルポルトガル語、スペイン語、標準中国語) でサポートを提供しています。英語以外でのサポートは、月曜日から金曜日までサポートセンターの現地営業時間内に提供しています。

### ベーシックメンテナンス

#### ソフトウェア製品

ベーシックメンテナンスでは以下のサポートが提供されます。

- Veritas は、テクニカルサポートの要求に対して地域別営業時間内に対応します (以下に定義します)。
- 電話サポートは、地域別営業時間内でのみ利用できます。
- Veritas のテクニカルサポート Web サイトには、24 時間 365 日アクセスできます。
- お客様のソフトウェアが製品ライフサイクルのどこに位置しているかに応じて、ソフトウェアの問題に対処するためのホットフィックスやパッチ、これらの入手に必要なアクセス権を取得することができます (お客様固有の問題に対処するホットフィックスを Veritas がお客様に提供することも、Veritas のナレッジベースから特定のバッチやホットフィックスをお客様自身がダウンロードすることもあります)。
- ベーシックメンテナンスには、ソフトウェアバージョンアップグレードへのアクセス権が含まれています。
- ベーシックメンテナンスのお客様は、ソフトウェアのタイトルごとに、サポート問い合わせ登録者を 2 人まで登録できます。

\* ベーシックメンテナンスは、地域の言語での 24 時間 365 日サポートに制限のある一部の国でのみ利用できます。詳しくは、Veritas の販売担当者にお問い合わせください。

### エッセンシャルサポート

#### ソフトウェア製品

エッセンシャルサポートでは以下のサポートが提供されます。

- エッセンシャルサポートのお客様は、24 時間 365 日、電話によるサポートを受けることができます。
- Veritas のテクニカルサポート Web サイトには、24 時間 365 日アクセスできます。
- お客様からサポート要求があった場合に、重要度レベル 1 のケースのみに対して、継続的対応ベースのサポートを提供します。

Veritas の資産に関する利用規約 © 2015 Veritas Technologies LLC. All rights reserved. Veritas、Veritas ロゴは、Veritas Technologies LLC または関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。その他の名前は、各社の商標です。

# テクニカルサポートソリューションハンドブック

- Veritas サポートサービスは、ソフトウェアの問題に対処するためのホットフィックスやパッチを提供することができます。
- Veritas のお客様は、任意の GA (Generally Available の略で一般公開の意味) パッチを Veritas ナレッジ データベースからダウンロードできます。
- エssenシャルサポートには、ソフトウェアバージョンアップグレードへのアクセス権が含まれています。
- お客様は、ソフトウェアライセンスのタイトルごとに、サポート問い合わせ登録者を 6 人まで登録できます。

## ビジネスクリティカルサービスの概要

### ビジネスクリティカルサービスプレミア

ビジネスクリティカルサービスプレミアは、IT 環境の簡素化、最大活用、保護を目的として、Veritas が提供するワンランク上のサポートサービスです。お客様のビジネスニーズに精通している単一の窓口を通じて、サポートを簡単に利用できます。また、テクノロジーへの投資効果を最大限に高めます。さらに、スタッフのトレーニング、プロアクティブな支援と計画で、ダウンタイムの発生を防止します。

### ビジネスクリティカルサービスのリモートプロダクトスペシャリスト

製品について深い知識を持つだけでなく、お客様の IT 環境にも詳しい専任の Veritas エンジニアに直接連絡して、IT チームを支援できます。

ビジネスクリティカルサービスプレミアおよびリモートプロダクトスペシャリストについて詳しくは、[BCS](#) を参照してください。

## VERITAS アプライアンスサポートサービスの概要

### スタンダード (翌営業日) またはエッセンシャル (4 時間でオンサイト) サポート

Veritas アプライアンス向けに、スタンダード (翌営業日) およびエッセンシャル (4 時間でオンサイト) という 2 つのレベルのアプライアンスサポートを提供しています。どちらのサポートにも以下が含まれます。

- 電話または Web ベースのコミュニケーションを通じて、24 時間 365 日のリモートテクニカルサポートを提供
- Veritas のテクニカルサポート Web サイト [Veritas サポートソリューション](#) への 24 時間 365 日のアクセス
- 24 時間 365 日、MyVeritas サイト (<https://my.appliance.veritas.com>) にアクセスして、登録済みアプライアンスの状態を監視
- アプライアンスの運用に必要なテクノロジーを含め、ハードウェアのファームウェアバグ修正とパッチを配信
- アプライアンスサポートに関して、Veritas のテクニカルサポートスタッフへの窓口となるサポート問い合わせ登録者を、アプライアンスの製品タイプごとに 6 人まで登録可能
- AutoSupport (該当するアプライアンスで AutoSupport を利用可能で、かつエンドユーザーが適切に有効化した場合)

アプライアンスサポートには、ハードウェアの問題解決を支援するための、オンサイトサポートサービスも含まれます。次の表に、アプライアンスサポートのスタンダードとエッセンシャルに固有のハードウェアサービス機能を示します。

サービス機能	スタンダード (翌営業日)	エッセンシャル (4 時間でオンサイト)
オンサイト対応	<ul style="list-style-type: none"><li>• 該当部品を含めたオンサイトサポートサービスの初期対応は、Veritas サポートがオンサイト対応が必要と判断してから、現地の翌営業日の営業時間中が目標になります。</li><li>• このタイミングは、出荷の締め切り時間、およびアプライアンスが Veritas のサービス拠点から約 160 km 圏内か圏外かによって影響を受けます。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 該当部品を含めたオンサイトサポートサービスの初期対応は、Veritas サポートがオンサイト対応が必要と判断してから、現地の 4 営業時間が目標になります。</li><li>• このタイミングは、出荷の締め切り時間、およびアプライアンスが Veritas のサービス拠点から約 160 km 圏内か圏外かによって影響を受けます。</li></ul>

### CallHome AutoSupport

AutoSupport\* は、アプライアンスにおける各種の潜在的な問題を診断するためのリモート監視を提供します。問題が検出されると、AutoSupport 機能は、エンドユーザーのサポート問い合わせ登録者、および Veritas のアプライアンスセキュリティオペレーションセンター (SOC) にアラートメッセージを送信します。SOC は、エンドユーザーと連携して、選択した AutoSupport メッセージのサポートケースを自動生成します。

\* 一部のアプライアンスモデルでは、AutoSupport を有効化できないことがあります。



## サポートの種類

### Web でのサポート

Veritas は、以下のような広範囲にわたるセルフヘルプリソースを追加料金なしでお客様に提供します。

- 24 時間 365 日、[Veritas のナレッジベース](#)で技術的な疑問に対する答えを検索できます。[MyVeritas](#) には、Veritas のナレッジベースの使用方法、Veritas アカウントの作成方法、購読の管理方法、その他の Veritas サポートリソースの活用方法についての記事があります。
- Community フォーラムコミュニティ: Community フォーラムは 24 時間 365 日利用できます。[Veritas のコミュニティ](#)で、他のお客様に質問したり、製品のエンハンスメントについての示唆や議論を行ったりできます。
- MyVeritas を使用して、テクニカルサポートケースをオンラインで開始および管理できます。[MyVeritas](#) にアクセスして、オンラインでケースをログ、更新、追跡、およびクローズできます。MyVeritas にアクセスするには、MyVeritas アカウントが必要です。アカウントを設定すると、MyVeritas を 24 時間 365 日使用できるようになります。

### 電話でのサポート

世界中の Veritas サポートソリューションの連絡先電話番号は、[サポートソリューションの電話番号リスト](#)で確認できます。Veritas は特定の地域でフリーダイヤルによる電話サポートを提供していますが、FAX、有料電話、インターネットサービス、郵便料金、郵便の保険料をはじめとする、その他すべての料金の支払いはお客様の負担になります。

### 英語以外でのサポート

Veritas は、サポートサービスを英語で提供します。Veritas は、商取引上の合理的な努力を払い、リソースの利用可能性に従って、地域別営業時間内に英語以外の言語サポートを提供します。詳しくは、[言語のサポート](#)を参照してください。

## VERITAS サポートソリューションへの連絡方法

### 概要

ライセンスがある Veritas ソフトウェアまたは Veritas アプライアンスハードウェアの問題をお客様が識別した場合は、インターネットを使用して [MyVeritas](#) 経由でアクセスするか、[サポートソリューションの電話番号リスト](#)に掲載されている電話番号を使用して、Veritas に連絡する必要があります。お客様は、問題の再現や対処に必要な関連診断情報をすべて提供する必要があります。お客様は、問題ごとに別々のケースを開始する必要があります。Veritas は、グローバル追跡システムでケースごとに固有のケース識別番号を割り当てます。

お客様がシステム (Veritas ソフトウェアおよびアプライアンス製品) に問題を抱えている場合は、購入時のハードウェア構成を適切に診断するためにシリアル番号が必要です。

問題をインターネット経由で報告するか電話で報告するかに関係なく、Veritas サポート ID または登録者 ID を提示する必要があります。Veritas サポートサービスは、Veritas サポート ID または登録者 ID を使用して、お客様に対す

Veritas の資産に関する利用規約 © 2015 Veritas Technologies LLC. All rights reserved. Veritas、Veritas ロゴは、Veritas Technologies LLC または関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。その他の名前は、各社の商標です。

# テクニカルサポートソリューションハンドブック

るサポートレベル、およびサポート問い合わせ登録者であることを確認します。お客様がケース関連で Veritas に連絡するときは、ケース番号を提供する必要があります。

## 問題を報告するときに提供する情報

電話で問題を報告する場合は、お客様は次の情報を Veritas に提供する必要があります。

- 資格情報
  - お客様名
  - お客様の登録者 ID または Veritas サポート ID (購入時に割り当てられた文字や数字の一意的組み合わせ)
- 製品情報
  - 製品名
  - 製品バージョン
  - シャーシのシリアル番号 (Veritas アプライアンスを購入した場合)
- システムとソフトウェアの情報
  - オペレーティングシステム
  - オペレーティングシステムのバージョン
- 報告する問題を 1 文程度にまとめた概要
- 問題の主な症状
- 発生している問題、およびその問題がお客様の組織に及ぼす影響の要約
- 重要度レベル
  - お客様は、本書の重要度レベルの定義を参照し、問題に対して 1 から 4 の重要度レベルを割り当てる必要があります。
- Veritas アプライアンスの場合は、以下の追加情報が必要です。
  - シリアル番号
  - アプライアンスが設置されている住所
  - 設置場所の現地連絡先情報
  - サイトの詳細 (現地連絡先情報、立ち入り可能時間帯、サイトの制限事項)

お客様は、トラブルシューティングが必要なシステムに直接接触できることを確認する必要があります。

## ケース管理

### 確認

ケース管理には、いくつかの重要な活動が含まれます。最初の活動は、お客様が電話や [MyVeritas](#) 経由で問題を連絡してくるか、CallHome システムによって問題が自動的に報告されたときに Veritas での確認を伝えることです。電話または MySupport で問題が報告された場合、Veritas の目標は、お客様の支援要求に対する確認を伝える電子メールを 5 分以内に返信することです。

ケースがオープンになると、正式な確認電子メールがお客様宛てに送信され、Veritas サポートサービスがお客様の問題を認識したことが通知されます。この電子メールには、お客様のケース番号、問題解決に役立つ重要な指示、ツール、リソースが記述されています。このメールには重要な内容が記載されていますので、必ずお読みください。

重要度 1 のすべての問題は、迅速な対応を目的として、テクニカルサポート技術者 (TSE) に転送されます。

### トラブルシューティング

テクニカルサポート技術者 (TSE) は、問題についてお客様に質問し、問題の発生原因の切り分けのために協力して作業にあたります。トラブルシューティングのプロセスでは、追加の質問、診断の実行、パッチの適用、リモートアクセスの提供が必要になることがあります。TSE は、ケースのトラブルシューティングのステップすべてを文書化します。TSE は、ケースに対する POA (Plan of Action の略で活動計画の意味) をお客様に提供します。割り当てられた TSE による活動は、最終的に、問題の原因の究明につながります。問題の原因が Veritas ソフトウェアにあると識別された場合は、TSE は回避方法などの解決策を提供します。当該問題の解決に向けたステップを記載した活動計画を作成することもあります。お客様は、[MyVeritas](#) インターフェースを通じて、ケースの更新を確認したり、テクニカルサポート技術者とコミュニケーションしたりできます。

問題の診断中に、アプライアンスハードウェアに問題があることが判明した場合は、フィールドサービスコーディネータがお客様と協力して、フィールド技術者や必要な部品の到着予定時刻を調整します。この活動は、必要に応じて、サポート契約の時間内に行われることも、お客様の業務上の都合による要求によって、後で行われることもあります。

### ケース管理の活動

Veritas は、商取引上の合理的な努力を払い、目標タイムフレーム内に関連活動を実行します。ただし、Veritas には、特定のタイムフレームを満たす義務はありません。お客様が重要度 1 の問題をログに記録した場合は、Veritas の一次対応は、お客様のソフトウェアを稼働可能な状態にすることに集中します。Veritas が問題の解決に取り組んでいるときに、一時的にパフォーマンスが低下することがあります。

### 重要度レベル

Veritas にログ記録する問題の初期重要度レベルは、お客様が判断します。この重要度レベルは、業務への悪影響についてのお客様の評価を反映したものです。重要度レベルは、本書の重要度レベルの定義に合致している必要があります。お客様のケースに割り当てられた重要度レベルが定義と一致していないと Veritas が判断した場合は、Veritas は定義に合致するように問題を再分類します。ケースが進捗するにつれ、問題の重大性が変化し、問題に割り当てられた初期の重要度レベルと合致しなくなることがあります。このような場合は、正しい定義を反映するために Veritas が Veritas の資産に関する利用規約 © 2015 Veritas Technologies LLC. All rights reserved. Veritas、Veritas ロゴは、Veritas Technologies LLC または関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。その他の名前は、各社の商標です。

# テクニカルサポートソリューションハンドブック

ケースを再分類し、正しい重要度レベルに基づいてケースを処理します。

## 重要度レベルに基づくケース管理タイムライン

問題の重要度	ベーシックメンテナンス (地域別営業時間)	エッセンシャルサポート (24 時間 365 日)
	確認後の対応目標	認識後の応答目標
<b>重要度レベル 1</b> 「重要度 1」または「重要度レベル 1」は、次のいずれかの状況で、問題をすぐに回避できないことを意味する。 (i) 実稼働サーバーまたはその他のミッションクリティカルシステムが停止しているか、サービスの相当な損失が発生している、または (ii) ミッションクリティカルデータの大部分が損失または破損する大きなリスクにさらされている。	1 営業時間以内	30 分以内
<b>重要度レベル 2</b> 主要機能が大きく損なわれる問題が発生している。運用は制限された形で続行できるが、長期的な生産性は悪影響を受ける可能性がある。	4 営業時間以内	2 時間以内
<b>重要度レベル 3</b> 業務に限定的な悪影響を及ぼす問題が発生している。	翌営業日以内	翌営業日 (定義は後述) の同時刻まで
<b>重要度レベル 4</b> 次のいずれかに該当する。 ○ 業務に悪影響を及ぼしていない問題。 ○ ソフトウェアの新機能または強化の提案。	2 営業日以内。新機能や強化の提案については、Veritas フォーラムへの投稿をお勧めします。	翌営業日以内。新機能や強化の提案については、Veritas フォーラムへの投稿をお勧めします。

# テクニカルサポートソリューションハンドブック

## ケースの監視と更新

お客様のケースを管理するテクニカルサポート技術者 (TSE) は、ケースの状態を更新し、ケースに対する現行の活動計画 (POA) を維持します。お客様はケースの状態を監視し、割り当てられた TSE と MyVeritas を介してやり取り [できます](#)。オープン状態のケースについて Veritas サポートサービスに電話をかける必要がある場合は、カスタマケア担当者にケース番号を伝える必要があります。担当者は、そのケースを管理している TSE に電話を転送します。担当 TSE が不在の場合は、TSE にメッセージを残すことができます。ケースを担当できる別の担当者にケースを再ディスパッチするよう要求することもできます。お客様は、電子メールの件名または本文に参照 ID を記載して [mailto:CustomerCare\\_Japan@veritas.com](mailto:CustomerCare_Japan@veritas.com) 宛てに送信し、オープン状態のケースを更新することもできます。参照 ID は Veritas が送信した確認電子メールに記載されています。参照 ID は、[ref:00DWwsPa.500W2oPps:ref] のような形式です。

アプライアンス関連の問題の場合は、フィールドサービスコーディネータが、追加の監視、到着時刻についてのお客様との直接調整、および問題解決の確認を実施します。

## サードパーティの問題

Veritas は、商取引上合理的な努力を払い、お客様が抱える問題の最終的な解決に努めます。ただし、トラブルシューティングプロセスおよび証跡によって、問題が Veritas ではなくサードパーティが原因で発生したことが証明された場合は、当該問題に対処するためにサードパーティでケースをオープンすることを要請 (場合によっては要求) します。

## ケースのクローズ

Veritas は次の場合にケースをクローズします。(a) お客様の問題に対処するための解決策を Veritas が提供した場合、(b) Veritas による作業が不要になったことがお客様から Veritas に伝えられた場合、(c) Veritas とお客様の両者がケースのクローズに同意している場合、(d) Veritas が問題についてお客様に連絡を 3 回試みてもお客様からの応答がない場合、(e) 合理的な時間およびリソースを費やしても問題解決は期待できないと Veritas が誠実さに基づいて判断した場合、(f) お客様の問題がサードパーティ製ソフトウェアやハードウェアまたは Veritas 製以外のその他のソフトウェアに起因することが確認された場合、(g) お客様のソフトウェアが付属文書どおりに稼働していると Veritas が判断した場合。Veritas は次の場合に、お客様の問題が解決されたとみなします。(h) お客様の問題を解決すると Veritas が考えるパッチまたはソフトウェアバージョンアップグレードのダウンロードをアドバイスした場合、(h) お客様の問題を将来のリリースで対処することを検討すると Veritas が説明した場合、(i) Veritas 製ソフトウェアが問題の原因ではないと Veritas が判断した場合。(j) 回避方法により問題が緩和されている場合、(k) Veritas の標準的なビジネスプロセスに基づいてその他の理由でお客様のケースを Veritas がクローズする場合。Veritas がケースをクローズした後で、同じ問題についてお客様が支援を必要としている場合は、お客様は新しいケースをオープンでき、Veritas は新しいケース内で元のケースを参照します。

## エスカレーションプロセス

Veritas は、高品質な製品およびサポートサービスをお客様に提供できるよう尽力しています。ケースの処理方法に関して質問がある場合や満足いただけていない場合は、お客様は Veritas サポートサービスに連絡し、デューティマネージャとの対話を求めることができます。Veritas はお客様をととも大切に考えています。お客様は、デューティマネージャと対話することで、個々の懸念の解消、ケースの最終的な解決に向けた進捗を期待できます。

## お客様への重要な情報

### 取得した製品

本書では、一般に販売している標準的な Veritas サポート以外については記述していません。取得した製品のサポート関連情報については、Veritas の [サポート対象製品のページ](#) を参照してください。

### エッセンシャルサポートのお客様に対する継続的対応 (重要度レベル 1 の問題のみ)

24 時間 365 日対応のエッセンシャルサポートのお客様は、重要度レベル 1 のケースに「継続的対応」で取り組むよう Veritas に要求できます。「継続的対応」という用語は、Veritas サポートサービス担当者がフォローザサンモデルを使用し、お客様のケースを世界各地のサポートセンターに移動することを意味します。これにより、重要度 1 のケースに対して、週末や祝日も関係なく、24 時間体制で中断なく対応できます。

お客様がフォローザサンを要求した場合、Veritas が継続的対応を提供できるかどうかは、問題解決を継続するためにお客様側のサポート問い合わせ登録者が対応できるかどうかによって依存します。お客様がフォローザサンを要求しない場合、またはサポート問い合わせ登録者が Veritas に対応できない場合は、お客様の地域別営業時間の終了をもってケースへの対応は終了します。言語サポートは地域別営業時間内でのみ提供されるので、追記別営業時間外での継続的対応は英語で実施されます。Veritas の一次対応は、Veritas ソフトウェアを稼働可能な状態にすることに集中します。Veritas が問題の解決に取り組んでいるときに、一時的にパフォーマンスが低下することがあります。

### カスタマケア

カスタマケアは、Veritas 製品に関連する技術以外のライセンスおよびシリアル化の質問に回答します。また、カスタマケアは、ライセンスのアクティブ化、ソフトウェアバージョンのアップグレード、および製品情報と更新情報を提供します。このような領域のいずれかの支援を必要としている場合は、Veritas カスタマケア ([リンク](#)) にアクセスしてください。

### サポート問い合わせ登録者

#### お客様のサポート問い合わせ登録者

お客様のサポート問い合わせ登録者は、Veritas サポートソリューションのスタッフとの連絡担当者として活動します。エッセンシャルサポートでは、製品ライセンスごとに、サポート問い合わせ登録者を 6 人まで指定できます。サポート問い合わせ登録者は、ケース報告の対象となる特定の Veritas 製品を十分に理解する必要があります。また、適切な時間でのケース解決を支援するために必要な技術知識と製品知識も必要です。お客様のサポート問い合わせ登録者に、ケース対応の支援に必要な製品技術知識が不足している場合は、ケースの解決を支援できる人員をサポート問い合わせ登録者にするよう要請できます。お客様は、ケースをログに記録する際に、ケースに関して特定の人員をサポート問い合わせ登録者として指定できます。トラブルシューティングプロセスの際に、資格のあるサポート問い合わせ登録者が対応できない場合は、Veritas によるお客様支援に支障をきたすことがあります。

#### サポート問い合わせ登録者の登録または更新

お客様は、Veritas ライセンスポータルで、サポート証明書に表示されたシリアル番号を使用して、サポート問い合わせ登録者を登録する必要があります。お手元にサポート証明書がない場合のサポート問い合わせ登録者の登録や、登録者のリストの更新には、次のリンクを使用してください。 [サポート問い合わせ登録者](#)

タイムリーなサポートを得るには、お客様がサポート問い合わせ登録者を正確かつ最新に保つことが重要です。

# テクニカルサポートソリューションハンドブック

## マルチベンダーサポート

Veritas は、TSANet をはじめとして、広範囲にわたって複数のベンダーと共同サポート協定を結んでいます。お客様が Veritas ソフトウェアと他のベンダーからの製品との相互運用性の問題を抱えている場合は、Veritas は通常、これらの共同協定を活用します。Veritas に、当該ベンダーとの協力関係がない場合は、お客様側から当該ベンダーに対して、Veritas と協力して問題解決にあたるよう働きかけることをお願いする場合があります。問題が Veritas 製品ではなくサードパーティ製品に関連している場合は、Veritas ではなくサードパーティベンダーが問題の進捗と解決を判断します。問題がお客様のソフトウェアではなく別のベンダーの製品に関連している場合は、Veritas は、お客様の問題を当該ベンダーに転送することがあります。このような場合には、問題解決について当該ベンダーと直接やり取りする必要があります。

## インストール、構成、および実装の活動

お客様が購入した製品について、Veritas によるインストールと構成を希望される場合は、Veritas セールスマネージャにお問い合わせください。

## テストシステムの推奨

Veritas は、ソフトウェアを稼働中の環境にインストールする前に、構成と設定を検証できるテストシステムおよび環境の構成をお勧めします。テスト環境があれば、稼働中の環境に影響を及ぼすことなくトラブルシューティングを実行できます。

## リモートアクセス

Veritas は、お客様のソフトウェアの診断およびトラブルシューティングのために、お客様のコンピュータへのリモートアクセスを申し出ることがあります。これらのリモートセッションでは、Veritas テクニカルサポート技術者 (TSE) が、お客様のコンピュータを制御下に置くことがあります。報告された問題を解決する際の証跡として使用できるように、Veritas はすべてのリモートアクセスセッションを記録します。Veritas がこのようなリモートアクセスを実施するには、リモートアクセスに関して[リモートアクセスポリシーのリンク](#)でお客様の明示的な同意を必要とします。

## ソフトウェアバージョンアップグレード

サポート対象のお客様は、サポートサービス契約の期間中に、一般公開されたソフトウェアバージョンアップグレードを、追加料金なしで受け取る資格があります。ソフトウェアバージョンアップグレードには、特定のソフトウェアライセンスのサポート契約期間中に一般公開された、メジャーリリースとマイナーリリースがあります。Veritas が別個にライセンスするオプションや将来の製品は、ソフトウェアバージョンアップグレードとはみなされません。アップグレードがリリースされると、お客様は新しいライセンス情報を含むバージョンアップグレード通知を電子メールで自動的に受信します。お客様は、この通知から Veritas ライセンスポータルにアクセスして、バージョンアップグレードアプリケーションを特定することができます。バージョンアップグレードアプリケーションにアクセスすると、ソフトウェアの新しいバージョンをダウンロードして、新しいライセンスキーを取得できます。アップグレードプロセスに関する非技術的な支援をお客様が必要としている場合は、カスタマケア ([リンク](#)) にお問い合わせください。Veritas では、ソフトウェアが最適なレベルで実行されるように、該当するソフトウェアバージョンアップグレードが市販された時点でのプロアクティブなインストールをお勧めしています。

# テクニカルサポートソリューションハンドブック

## サポートサービス期間

各サポート契約は 12 カ月間有効です。初回期間は、該当するサポート契約に別途規定がある場合を除き、Veritas がソフトウェアを出荷した日から始まります。次に示すように、お客様は 12 カ月のサポート契約を最長で 3 期分購入できます。

- お客様が複数のサポート契約を締結している場合に、終了日を揃えることに Veritas が同意することがあります。この場合には、サポート期間が 12 カ月よりも長くなることも短くなることもあります。
- 3 年を超える契約期間については、Veritas から特別な承認を得る必要があります。長期のサポート契約は、一部のソフトウェアでは利用できない場合があります。

## サポート更新

更新とは、テクニカルサポート契約を指定された更新期間分 (12 カ月以上) 延長することです。初回のサポート契約期間の満了後に、お客様は同じサポートサービスを更新するか (可能な場合)、別のサービスに変更できます。更新料金を支払い済みであれば、前回の期間の終了日から新しい期間が有効になります。Veritas は、通常、現行のサポート契約期間が終了する約 60 日前に、更新の見積もりをお客様宛てに送ります。

Veritas のチャネルパートナーを通じてサポート契約を購入していた場合は、お客様に直接見積もりを送付するのではなく、チャネルパートナー宛てに送ることがあります。見積もりを受領していない場合は、[Veritas の更新ページ](#)から Veritas の更新部門に直接お問い合わせください。サポート契約が満了すると、いずれのサポートサービスも受けられなくなります。ただし、オンラインナレッジベース、およびすべてのライセンス所有者向けに Veritas が一般公開しているパッチには、有効なサポート契約の有無にかかわらずアクセスできます。Veritas の更新部門は、サポートサービスの更新や回復について説明できます。サポートサービスの更新に関する追加情報については、[Veritas の更新ページ](#)を参照してください。お客様が Veritas アプライアンスを購入済みの場合、当該システムのサポートを利用するには、ハードウェアとソフトウェアの両方のサポート契約が必要です。

## サポート対象構成と代替 (非サポート対象) 構成

Veritas は、サポート対象構成で使用されているソフトウェアに対してサポートサービスを提供します。Veritas のソフトウェアは、多くの種類のシステム、アプリケーション、ハードウェアと相互運用するように設計されています。お客様が代替 (非サポート対象) 構成で Veritas のソフトウェアを使用していることがあります。具体的には、Veritas のソフトウェアの動作が検証、承認、確認されていない環境、または当該ソフトウェアをサポートしないか限定的な機能のみをサポートする環境での使用です。Veritas は代替構成をサポートしません。また、代替構成で使用されているソフトウェアに対してサポートサービスを提供する義務はありません。代替構成でのソフトウェアの使用については、Veritas はいかなる保証も行いません。このような使用は、お客様の自己責任になります。ベンダーがコンポーネントの一部を変更したり、元のサポート対象構成に変更を加えたりすると、サポート対象構成が代替構成に変わることがあります。代替構成でソフトウェアに問題が発生した場合、または Veritas や認定コンサルティングパートナーが開発したものではない非標準あるいは非公開の機能 (Veritas のマニュアルやその他の資料に記載されていない機能) に関連する問題の場合は、販売担当者またはチャネルパートナーに問い合わせ、支援が受けられるかどうか、どのような条件になるかを確認してください。



# テクニカルサポートソリューションハンドブック

## アプライアンスサポート対象構成

付属文書に記載されている、または Veritas が当該アプライアンスとの併用について検証、承認、または確認した、サポート対象のオペレーティングシステム、ハードウェアプラットフォーム、ソフトウェアアプリケーション、ファームウェアレベル、データベース、デバイス、デバイスドライバ、および Veritas がカスタム開発したスクリプトやその他の構成要素のみで構成される環境で運用されているアプライアンスを対象に、Veritas はサポートサービスを提供します。Veritas が検証、承認、または確認していない追加ソフトウェアやサードパーティ製ハードウェアを含むアプライアンスは、サポート対象構成で運用しているとはみなされません。

## Veritas 教育サービス

Veritas 教育サービスは、Veritas 製品を最大限に活用するための広範なトレーニングを提供しています。インストラクター主導のクラスから Virtual Academy、時間と場所を選ばずアクセスできるトレーニングコンテンツを揃えたオンライン eLibrary まで、Veritas 教育サービスにはそれぞれのお客様に適したトレーニングを用意しています。Veritas の認定プログラムを利用し、トレーニングを資格情報の達成に利用すれば、現代の競争の激しい環境において差別化をはかることができます。Veritas 教育サービスのトレーニングおよび認定オプションについて詳しくは、[Veritas トレーニングサービスのページ](#)を参照してください。

## サードパーティ製品

特定のサードパーティブランド製品について、Veritas がサードパーティサポートの販売を提案する場合があります。お客様がこのようなサードパーティ製品およびサードパーティブランドのサポートを購入した場合は、当該サードパーティとのサポート契約条件のみに従ってサポートが提供されます。本書の他項の内容は、このようなサードパーティブランドのサポートサービスの提供には適用されません。

## 定義

本書で使用されている用語は、以下またはテクニカルサポートポリシーで定義されています。用語は、本書での初出時に定義されている場合もあります。

「**アプライアンスサポート対象構成**」とは、付属文書に記載されている、または Veritas が当該アプライアンスとの併用について検証、承認、または確認した、サポート対象のオペレーティングシステム、ハードウェアプラットフォーム、ソフトウェアアプリケーション、ファームウェアレベル、データベース、デバイス、デバイスドライバ、および Veritas がカスタム開発したスクリプトやその他の構成要素のみから成る環境でアプライアンスが運用されている構成を指します。Veritas が検証、承認、または確認していない追加ソフトウェアやサードパーティ製ハードウェアを含むアプライアンスは、サポート対象構成で運用しているとはみなされません。この場合の「環境」とは、お客様がアプライアンスとともに使用しているハードウェアプラットフォーム、オペレーティングシステム、ソフトウェアアプリケーション、その他のサードパーティソリューションを意味します。

「**ケース**」とは、Veritas のグローバルケース追跡システムに記録され、ケース識別番号が割り当てられた報告済みの問題のことです。

「**サードパーティ**」とは、お客様が報告する問題に関与している可能性がある Veritas 製ではないソフトウェアまたはハードウェアのサプライヤを指します。

「**サポートサービス**」とは、サポート契約の期間中に、サポート契約の条項に基づき、ソフトウェアの特定のライセンスに対して Veritas が提供する一般的なテクニカルサポートを指します。

Veritas の資産に関する利用規約 © 2015 Veritas Technologies LLC. All rights reserved. Veritas、Veritas ロゴは、Veritas Technologies LLC または関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。その他の名前は、各社の商標です。

# テクニカルサポートソリューションハンドブック

「サポート契約」とは、Veritas とお客様の間で結ばれた契約を指します。ソフトウェアまたはハードウェアアプライアンスの特定のライセンスに対してお客様が購入したサポートサービス関係する提供物、権利をはじめとする条項が記載されています。「サポート契約」という用語には、Veritas サポート証明書、およびサポート契約書で言及されたすべての文書が含まれます。

「サポート対象構成」とは、付属文書に記載されている、または Veritas が当該アプライアンスとの併用について検証、承認、または確認した、サポート対象のオペレーティングシステム、ハードウェアプラットフォーム、ソフトウェアアプリケーション、ファームウェアレベル、データベース、デバイス、デバイスドライバ、および Veritas がカスタム開発したスクリプトやその他の構成要素のみから成る環境でソフトウェアが運用される構成を指します。この場合の「環境」には、お客様がソフトウェアとともに使用しているハードウェアプラットフォーム、オペレーティングシステム、ソフトウェアアプリケーション、その他のサードパーティソリューションが含まれます。

「サポート問い合わせ担当者」とは、お客様が指定して Veritas に登録したサポート人員のことで、Veritas サポートソリューションに認定された連絡担当者として活動します。

「ソフトウェア」とは、Veritas 使用許諾契約に基づいてお客様がライセンスを受け、現時点で有効なサポート契約を購入済みで、かつ Veritas の [サポート対象製品のページ](#) のポリシーで対象となることが確認できる Veritas ソフトウェアを指します。本書では、「製品」または「Veritas 製品」という用語が「ソフトウェア」と同じ意味で使用されている場合があります。

「ソフトウェアバージョンアップグレード」とは、特定のソフトウェアコピーの現行のサポート契約に基づいて、Veritas がお客様に提供する場合がある、ソフトウェアの後続リリースのことで、アップグレードリリースには、アーキテクチャの変更、大規模な機能変更、サポートするプラットフォームまたはオペレーティングシステムに関する大幅な変更、または互換性に影響する変更が導入されたリリース（「メジャーリリース」と呼ばれることがあります）、および関連するメジャーリリースと不整合を引き起こさない新機能、プラットフォームサポートの追加、インフラ変更、または小規模なアーキテクチャ変更が導入されたリリース（「マイナーリリース」と呼ばれます）が含まれています。一般的に、マイナーリリースには、前回のメジャーリリース以降に公開されたバグ修正が含まれています。Veritas が別個にライセンスするオプションや将来の製品は、ソフトウェアバージョンアップグレードとはみなされません。

「マイナーリリース」とは、関連するメジャーリリースと不整合を引き起こさない、新機能、プラットフォームサポートの追加、インフラ変更、または小規模なアーキテクチャ変更が導入されたソフトウェアリリースのことで、一般的に、マイナーリリースには、前回のメジャーリリース以降に公開されたバグ修正が含まれています。

「メジャーリリース」とは、アーキテクチャの変更、大規模な機能変更、サポートするプラットフォームまたはオペレーティングシステムに関する大幅な変更、または互換性に影響する変更が導入されたソフトウェアリリースのことで、

「営業日」とは、お客様のソフトウェアがインストールされている国における標準的な営業日のことです。

「解決」は、お客様の問題に対処するための各種の広範な対応を含む用語です。この用語には、オペレーティングシステムおよびデータベースシステムの互換性維持を目的とした変更をはじめとする、ソフトウェアを該当する付属文書の内容に近づけるためのソフトウェアコード変更が含まれます。本書では、お客様固有の問題に対処するために Veritas が開発し、一般には公開していない解決策も意味することがあります。「解決」の定義には、Veritas による回避方法（コード変更なし）の提示、最新リリースへの移行の推奨、Veritas による将来のソフトウェアリリース開発での問題の考慮、Veritas がサポートプロセスに従ってケースをクローズするためのその他の手順の実行などがあります。この定義には、ソフトウェアを付属文書の内容に近づけるために、Veritas がコード変更または定期的なメンテナンスパックや製品リリースを通じて、改善されたソリューションや永続的なソリューションを提供した場合も含まれます。一部の関連資料では、「Veritas による解決策または修正の提供による解決」と表現している場合があります。Veritas は、「解決」の提供方法および提供時期を決定する権利を留保します。

Veritas の資産に関する利用規約 © 2015 Veritas Technologies LLC. All rights reserved. Veritas、Veritas ロゴは、Veritas Technologies LLC または関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。その他の名前は、各社の商標です。

# テクニカルサポートソリューションハンドブック

「回避方法」とは、既知の問題に対する一時的な解決策を指し、問題による悪影響を緩和するために使用されます。致命的な問題に対処するためにソフトウェアに変更を加える (ホットフィックス) こともあります。一部のケースにおいては、Veritas がそれ以上の訂正処理を実施できず、このような一時的なソリューションが最終措置とみなされることもあります。

「継続的対応」とは、Veritas サポートソリューション側の対応レベルです。重要度 1 の問題に対してのみ要求できます。「継続的対応」という用語は、Veritas サポートサービス担当者がフォロワーザサンモデルを使用し、お客様のケースを世界各地のサポートセンターに移動することを意味します。これにより、重要度 1 のケースに対して、週末や祝日も関係なく、24 時間体制で中断なく対応できます。

「再ディスパッチ」とは、あるテクニカルサポート技術者からケースを外し、対応可能な別のテクニカルサポート技術者が引き受けることができるように、サポートキューに置くことです。

「使用許諾契約」とは、対象ソフトウェアに関する Veritas とのライセンス契約のことです。

「重要度レベル」とは、問題の分類のことです。本書内の「ケース管理の活動のチャート」で定義された重要度 1 から 4 が割り当てられます。

「代替構成」とは、Veritas ソフトウェアがサポートされない構成、Veritas ソフトウェアとの使用に関して承認されていない環境、Veritas ソフトウェアの動作を Veritas が確認していない環境、またはテストによってソフトウェアが機能しないか機能が制限されることが知られている環境のことを指します。この場合の「環境」とは、お客様がソフトウェアとともに使用しているハードウェアプラットフォーム、オペレーティングシステム、ソフトウェアアプリケーション、その他のサードパーティソリューションを意味します。

「地域別営業時間」とは、ソフトウェアがインストールされている国における、特定の地理的地域の標準的な営業日の標準的な営業時間 (通常は午前 8 時から午後 6 時) のことです。地域別営業時間に休日は含まれません。

「付属文書」とは、Veritas ソフトウェアに付属するユーザーマニュアルおよびリリースノートのことです。

「問題」とは、ソフトウェアのパフォーマンスについてお客様が抱えている技術的な質問または技術的な問題のことです。

「翌営業日」とは、お客様が問題を Veritas に送信して支援を求めた日の次の営業日 (上記で定義) のことです。

## リファレンス情報

- **Veritas MySupport オンラインケース管理:** 新規および既存のサポートケースに関するサポート証跡を作成、更新、アップロードできる、Web ベースのケース管理ツールです。
  - [MyVeritas](#)
- **Veritas MyAppliances オンラインポータル:** お客様のアプライアンスに関する登録と管理、およびサポート技術情報参照のための Web ベースのポータルです。AutoSupport アラートの表示、インターネット経由でのケース提出、およびアプライアンスに関する重要な情報の表示が可能です。
  - [アプライアンスポータル](#)
- **Operations Readiness Tool:** Storage Foundation、NetBackup などの Veritas 製品をサポートする Web ベースのツールです。
  - <https://sort.veritas.com>
- **サポート電話番号 Web ページ:** お客様が Veritas サポートに連絡する際に使用できる電話番号のリストです。
  - [サポートソリューションの電話番号リスト](#)
- **Veritas サポートソリューションホームページ:** オンラインの製品サポートツールおよび製品サポート情報があります。
  - [Veritas サポートソリューション](#)
- **Veritas ナレッジベース:** お客様が問題を調査する際に役立つ記事のオンラインリポジトリです。
  - [Veritas ナレッジベース](#)
- **Veritas Community:** Veritas のオンラインユーザーコミュニティの 1 つです。新製品の詳細の確認、ディスカッションフォーラムの参照や投稿、他の Veritas ユーザーとの情報交換などが可能です。
  - [Veritas コミュニティ](#)
- **テクニカルサポートファンダメンタル Web ページ:** Veritas テクニカルサポートポリシー、ケースエスカレーションプロセス、言語サポートガイドラインなど、有用なサポート資料が含まれています。
  - [Veritas テクニカルサポートポリシー / サービス規約](#)
- **2015 年から有効なテクニカルサポートポリシー**
  - [Veritas サポートソリューション](#)
- **カスタマケア:** お客様からの技術以外のニーズに対する回答や解決策を提供します。これには、製品ライセンス、サポートサービスとメンテナンスのサービスと契約、契約情報、製品のダウンロード、およびトレーニングが該当します。
  - [カスタマケア](#)
- **Veritas ライセンスポータル:** 新製品の登録やアクティブ化、既存のライセンスデータの管理、およびお客様のサポート問い合わせ登録者リストの変更に使用できるオンラインツールです。
  - [Veritas ライセンス](#)

- ライフサイクル終了ポリシー
  - [Veritas ポリシー](#)