

本書は、サポートについて記載しております。製品ご使用の前には必ず、本書をお読みください。

--目次--

1. サポートについて	P.1
2. チョイスサポートプログラム(CSP)について	P.1
3. サポートご利用方法	P.2

1. サポートについて

Arcserveのチョイスサポートプログラム(CSP)は、多彩な有償サポートからニーズにあわせてお選びいただけます。サポートの詳細は「2. チョイスサポートプログラム(CSP)について」をご確認ください。

2. チョイスサポートプログラム(CSP)について

ビジネスにITを活用するユーザが求める技術サポートのレベルは、そのシステムの目的や規模、運用要件などによって千差万別です。今日のビジネスにおいて、ITユーザはさまざまなオプションを備えた高品質なサポートを必要としています。このプログラムは、お客様とArcserveのコミュニケーションを増やし、クリティカルな技術問題をより迅速に解決し、生産性を高める目的で設計されています。お客様のニーズに合わせたサポートオプションを提供することにより、お客様が必要とするサポートを、ご希望の時に、ご希望の方法で利用可能にします。

複数インシデント*

■ Incident Packs (インシデントパック)

2または5インシデント/パック1年間有効

インシデントサポートを2回または5回分をパックにしたお得なサポートプログラムです。月～金曜日(祝祭日弊社休業日を除く)9:00 AM～5:30 PMにご利用いただけます。

*インシデント

Arcserveでは、それ以上分割することができない1つのサポート案件を1インシデントと定義しています。ある問題が、複数の問題によって起こっている場合は、それぞれの問題を1インシデントとみなします。サポート開始前に、お客様とArcserveの認定サポートエンジニアの間で、問題が何であるのか、及び解決策に対する評価基準に合意していただきます。

年間サポート契約【1年間または2年間】

■ Value Support (バリューサポート)

バリューサポートは月～金曜日(祝祭日弊社休業日を除く)9:00 AM～5:30 PMにインシデント数に制限なくご利用いただけます。小規模から中規模の企業に最適です。

■ Preferred Site Support (プリファードサイトサポート)

24時間365日、インシデント数に制限の無いプリファードサイトサポートは、Arcserveが提供する最高レベルのサポートプログラムです。中規模から大規模の企業に最適です。

関連情報は以下をご確認ください。

➤ CSPご購入に関するお問い合わせ先

<http://www.arcserve.com/jp/lpg/customer-care.aspx>

ご注意:本書の内容は、2018年11月12日現在のものです。

改善のため、事前の予告無く変更する場合があります。

Printed in Japan.

3. サポートご利用方法

本サービスをご利用いただくためには有償のチョイスサポートプログラム(CSP)、メンテナンス製品、またはメンテナンス付き製品の年間契約が必要となります。

サポートお問い合わせ方法

Arcserve サポートポータルにてお問い合わせください。

➤ **Arcserve サポートポータルでのお問い合わせ**(有償サポート契約が必要です)

<https://support.arcserve.com/s/?language=ja> へアクセスし、[リクエストを送信]からお問い合わせください。
Sev1 案件(本番環境におけるシステムダウン)についてはインシデントに対する対応の迅速化を図るために、弊社サポートセンターまでお電話でご連絡をいただくようお願い致します。

➤ **電話でのお問い合わせ**(有償サポート契約が必要です)

0120-702-660 (Arcserve サポート CSP 窓口) におかけください。

製品担当者より折り返し対応させていただきます。

受付時間につきましては、ご購入の CSP 製品により異なりますので、

<https://support.arcserve.com/s/article/207299553?language=ja> の「CSP サポート条件」をご確認ください。

➤ **サポートチャットでのお問い合わせ**(有償サポート契約が必要です)

<https://support.arcserve.com/s> へアクセスし、[サポートチャット]よりお問い合わせください。

受付時間につきましては、ご購入の CSP 製品により異なりますので、

<https://support.arcserve.com/s/article/207299553?language=ja> の「CSP サポート条件」をご確認ください。

◆ お問い合わせに必要なもの

お問い合わせの際に以下の情報をご準備ください。(サポート受付時に必要な情報です)

- お客様情報
会社名、ご担当者名、メールアドレス、電話番号をご用意ください。
- お客様のオーダーID (または LP ナンバー)
ライセンス証書に記載されているオーダーID (または LP ナンバー) をお知らせください。
- 問題と環境の詳細
ご利用の製品のバージョン、環境(ハードウェア、OS、アプリケーション、ネットワーク)や問題の内容の詳細をできる限り詳細にご確認の上、ご準備いただきますと、問題解決がより早くなります。

◆ 初回応答時間目標

折り返し対応させていただく場合のご連絡までのお時間はシビアリティ(重大度)により下記を目安にさせていただきます。

Sev.1 : プロダクション・システムのダウンまたは稼働不能な状況	… 1 時間以内
Sev.2 : 製品に関する問題で、影響が大きいと予想されるもの	… 2 時間以内
Sev.3 : 製品に関する問題で、発生頻度が低く、影響が小さいもの	… 4 時間以内
Sev.4 : 製品の使用方法やインプリメンテーションに関する質問	… 1 営業日以内

(16 時以降にお受けした場合は翌日ご対応させていただく場合があります。)

◆ 注意事項・制限事項

本サポートプログラムのサポート条件につきましては

<https://support.arcserve.com/s/article/207299553?language=ja> の「CSP サポート条件」をご覧ください、
ご同意いただくものとします。

また、本サポートプログラムでは以下の項目についてはサポート範囲を超える制限事項とします。

Arcserve 製品自体のプログラム変更及びプログラム開発
プログラムのデバッグ作業
コンサルティングサービス
出張・出向サービス

なお、ライセンス登録方法については、以下サイトをご参照ください。

<http://www.arcserve.com/jp/lpg/licensing.aspx>