

VERITAS™

テクニカルサポートソリューション ハンドブック

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
ベリタスサポートソリューションの規約	4
サポート契約	4
テクニカルサポートポリシー	4
ライフサイクル終了ポリシー	5
延長テクニカルサポート (ソフトウェアのみ).....	5
延長アプライアンスサポート (アプライアンスのみ).....	5
アプライアンスサポートサービス	5
SaaS、サブスクリプション、ホステッドサービス.....	6
ベリタス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 (ソフトウェアのみ).....	7
エッセンシャルサポート (ソフトウェアのみ).....	7
延長テクニカルサポート (ソフトウェアのみ).....	7
スタンダードサポート、エッセンシャルサポート、延長アプライアンスサポート (アプライアンス)	7
ビジネスクリティカルサービスの概要.....	8
ビジネスクリティカルサービスリモートプロダクトスペシャリスト	8
ビジネスクリティカルサービスプレミア	9
詳細情報.....	11
サポートの種類.....	11
Web サポート	11
電話サポート	11
各国語サポート	12
サポート問い合わせ登録者	12
ベリタスサポートソリューションへの連絡方法.....	13
概要.....	13
問題を報告するときに提供する情報.....	13
ケース管理	14
確認.....	14
トラブルシューティング	15
ケース管理の活動	15
重要度レベル	15
重要度レベルに基づくケース管理タイムライン	16
ケースの監視と更新.....	17
サードパーティの問題.....	17
クラウドでのトラブルシューティング	17
ケースのクローズ	17
エスカレーションプロセス	18
買収した製品	18
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).....	19
Veritas Entitlement Management System (VEMS)	19
マルチベンダーサポート	20
サービスの除外	20
インストール、アップグレード、構成、および実装の活動	20
ベリタス教育サービス.....	20

テクニカルサポートソリューションハンドブック

テストシステムの推奨	21
リモートアクセス	21
ソフトウェアバージョンアップグレード	21
サポート更新	21
サポート対象構成と代替構成	22
サードパーティ製品	22
定義	23
参照情報	28

本書の使用方法

本書では、ベリタスが提供するサポートソリューション (エッセンシャルサポート、ベーシックメンテナンス、アプライアンスサポート、延長サポート、ビジネスクリティカルサービス) の概要と重要な情報について、プログラム、プロセス、手順の定義も含めて説明します。

- 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、お客様が特定のベリタス製品またはサポートを取得した際の契約条件を置き換えることも、ベリタステクニカルサポートポリシーよりも優先されることはありません。
- ベリタス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、ベリタス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。本書では、これらの用語の定義も記載しています。
- ベリタスは、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、https://www.veritas.com/content/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.html にあります。

ベリタスサポートソリューションの規約

サポート契約

現行のベリタスサポート契約では、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。製品に適用されるテクニカルサポートの範囲に関する追加情報については、サポート契約を参照する必要があります。

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、ベリタスがお客様にサポートを提供する際の条項が規定されています。このポリシーには用語の定義が含まれ、お客様の各種の責任も記載されています。ベリタスのテクニカルサポートポリシーは、https://www.veritas.com/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.html に掲載されています。

ライフサイクル終了ポリシー

ベリタスは、お客様とのサポート契約に基づき、製品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。ベリタスのライフサイクル終了ポリシー (EOL ポリシー) には、製品の一般的なライフサイクルと、ライフサイクルステージごとの関連するサポートサービスの提供が記述されています。詳しくは https://www.veritas.com/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.html に公開されているベリタスの EOL ポリシーを参照してください。個々の製品の EOL 日は、<https://sort.veritas.com/eosl> に記載されています。インストール済みの製品がスタンダードサポート終了日 (EOSS) に達している場合、お客様はベリタス EOL ポリシーを参照して、延長テクニカルサポート (ETS) など、該当製品で購入可能なサポートオプションを確認する必要があります。

延長テクニカルサポート (ソフトウェアのみ)

延長テクニカルサポート (ETS) は、有効な場合に、スタンダードサポート終了日 (EOSS) が過ぎ、まだサポートライフサイクル終了日 (EOSL) に達していないソフトウェアバージョンのサポートを受ける資格を延長するものです。詳細はライフサイクル終了ポリシー (EOL ポリシー) に記載されています。ソフトウェアが EOSS に達すると、お客様は 1) サポートされているバージョンに製品をアップグレードした場合、または 2) 基本のサポートサービス (ベーシックメンテナンスまたはエッセンシャルサポート) に加えて ETS を購入した場合のみ、テクニカルサポートを受けることができます。

延長アプライアンスサポート (アプライアンスのみ)

有効なサポート契約を締結していて、EOSS 日以降もアプライアンス製品のサポートの継続を希望される場合は、延長アプライアンスサポート (EAS) のご購入 (可能な場合) が必要になります。EAS の内容は、部品の提供状況によって異なる場合があります。

アプライアンスサポートサービス

アプライアンスサポートサービスには、ベリタス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。ベリタスは、ハードウェアとソフトウェアの両方について有効なサポート契約を持ち、サポートされている構成でアプライアンスを使用しているお客様に対して、サポートを提供します。アプライアンスサポートサービスについては、<https://www.veritas.com/ja/jp/appliance-services/appliance-support-services> を参照してください。

テクニカルサポートソリューションハンドブック

SaaS、サブスクリプション、ホステッドサービス

Software as a Service (SaaS)、サブスクリプション、およびホステッドサービスについては、それぞれのサービス契約とライセンス契約で定義、説明されています。詳しくは、

<https://www.veritas.com/ja/jp/company/legal/license-agreements> を参照してください。

ベリタスサポートソリューションの概要

ベリタスは、オンプレミスソフトウェアおよびアプライアンスごとに異なるサポートソリューションを提供します。

ベリタスサポートサービス一覧表

テクニカルサポート	ベーシック メンテナンス	エッセンシャル サポート	BCS リモートプロダク トスペシャリスト (エッセンシャルが 前提条件)	BCS プレミア (エッセンシャルが 前提条件)
重要度 1 の応答目標 (確認応答後)	1 時間	30 分	15 分	15 分
サポートのご利用	地域別営業時間	24x7	24x7	24x7
問い合わせ優先対応			√	√
登録者エン트리ポイント - 地域別営業時間	テクニカル サポートエンジニア	テクニカル サポートエンジニア	RPS	熟練した TSE
登録者エン트리ポイント - 地域別営業時間外	テクニカル サポートエンジニア	テクニカル サポートエンジニア	熟練した TSE	熟練した TSE
サポート問い合わせ登録者	無制限	無制限	資格ごとに 6 名	無制限
テリトリーカバレッジ	地域	グローバル	地域	グローバル
製品カバレッジ	ソフトウェア タイトルごと	ソフトウェア タイトルごと	製品ファミリーごと	製品ファミリーごと
トレーニング			対話形式および 録画形式のウェビナー	対話形式および 録画形式のウェビナー
エスカレーションのケース管理			√	√
四半期ごとのアカウントの レビュー			√	√
アカウント管理				√
プロアクティブサポート				√
延長サポート	アドオンオプション	アドオンオプション	アドオンオプション	アドオンオプション

テクニカルサポートソリューションハンドブック

ベーシックメンテナンス (ソフトウェアのみ)

ベーシックメンテナンスは一部の国でのみ利用できます。詳しくは、ベリタスの販売担当者にお問い合わせください。ベーシックメンテナンスでは、次のようなサービスが提供されます。

- 地域別営業時間内のテクニカルサポートへの電話アクセス
- ベリタステクニカルサポート Web サイトへの 24 時間 365 日アクセス
- ホットフィックスとパッチへのアクセス
- ソフトウェアバージョンのアップグレードへのアクセス

エッセンシャルサポート (ソフトウェアのみ)

エッセンシャルサポートでは、次のようなサービスが提供されます。

- 24 時間 365 日のテクニカルサポートへの電話アクセス
- ベリタステクニカルサポート Web サイトへの 24 時間 365 日アクセス
- 重要度レベル 1 のケースに対する継続的対応サポート (お客様の要求に基づく)
- ホットフィックスとパッチへのアクセス
- ソフトウェアバージョンのアップグレードへのアクセス

延長テクニカルサポート (ソフトウェアのみ)

製品のスタンダードサポート終了日の経過後もサポートを希望するお客様は、ベーシックメンテナンスまたはエッセンシャルサポートの有効な資格に加えて、有効な延長テクニカルサポート (ETS) の資格が必要になります。ETS には次のサービスが含まれています。

- テクニカルサポートの利用 (エッセンシャルサポートの場合は 24 時間 365 日、ベーシックメンテナンスの場合は地域別営業時間内で利用可能)
- ベリタステクニカルサポート Web サイトへの 24 時間 365 日アクセス
- お客様からのサポートリクエストに応じて次に明記されるものに限っての提供、すなわち、既知の修正、パッチもしくは回避策、またはベリタスのテクニカルナレッジベースからの情報

スタンダードサポート、エッセンシャルサポート、延長アプライアンスサポート (アプライアンス)

ベリタスは、アプライアンスとソフトウェアの両方について有効なサポート契約を持ち、サポートされている構成でアプライアンスを使用しているお客様に対して、サポートを提供します。アプライアンスのオンサイトサポートは、該当する部品の提供など、オンサイトでの対応が必要であるとベリタスが判断した

テクニカルサポートソリューションハンドブック

場合のみ実施されます。その他のアプライアンスサポート情報については、

<https://www.veritas.com/ja/jp/appliance-services/appliance-support-services> を参照してください。

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リモートプロダクトスペシャリスト

リモートプロダクトスペシャリスト (RPS) は、1 つのベリタス製品ファミリーのみを使用して複数のネットワーク経由で複数のマシンを動作させている企業に理想的なサービスです。RPS は、特定の製品カテゴリのエキスパートが技術的な問い合わせの指定窓口となってサポートを提供します。このエキスパートは、地域別営業時間内に製品固有の重要な問題を管理します。さらに、熟練したサポートスペシャリストが、地域別営業時間外のサービスのニーズに対応します。以下のサービスを提供します。

- RPS が対応できない場合は、指定された製品固有の技術エキスパートに直接連絡し、熟練したサポートスペシャリストのサポートを受けることができます。
- お客様の IT 環境を熟知し、製品知識が豊富なエキスパートが対応するため、迅速に診断が行われ、問題に素早く対処できます。
- 各製品ファミリーを購入したお客様は、サポート問い合わせ登録者を最大 6 名まで指定できます。
- ビジネスクリティカルサービスがサポートされている製品ファミリーのリストについては、[BCS の対象製品リスト](#)を参照してください。

担当のリモートプロダクトスペシャリスト

リモートプロダクトスペシャリスト (RPS) を購入した場合、担当のリモートプロダクトスペシャリスト (サポート問い合わせ登録者は最大 6 名) がお客様のチームとの作業に割り当てられます。担当のリモートプロダクトスペシャリストは、地域別営業時間内で特定の製品ファミリーに含まれるすべての製品をサポートします。RPS の実働時間のうち、最大 48 営業日のサポートを提供します。

担当の RPS は、お客様のチームを一度訪問して、環境 (導入ソフトウェア、設定、バージョンなど)、事業の運営方法 (変更管理、主要な成果物、セキュリティ要件など) を把握します。担当の RPS は、この情報を使用して、トラブルシューティングを迅速に処理し、特定のニーズや懸案事項に合わせて提供するサポートと情報を調整します。

RPS は、地域別営業時間内および時間外にケースをオープンする方法と、該当する連絡先情報、エスカレーション連絡先を提供します。

テクニカルサポートソリューションハンドブック

地域別営業時間内の場合、担当のリモートプロダクトスペシャリストに電話またはメールで直接ご連絡ください。地域別営業時間外の場合、または RPS が一時的に対応できない場合は、ベリタステクニカルサポートセンター（電話番号は[サポートへのお問い合わせ](#)を参照）に連絡し、より熟練したサポートスペシャリストにアクセスできるようにします。

専任リモートプロダクトスペシャリスト

専任リモートプロダクトスペシャリストは、「担当のリモートプロダクトスペシャリスト」で前述したすべてのメリットを提供し、さらに、お客様の会社の専任者として年間最大 220 営業日のテクニカルサポートを提供します。

ビジネスクリティカルサービスプレミア

BCS プレミアは、企業のお客様向けにベリタスのテクニカルエキスパートによる総合的なサポートを提供します。お客様の IT リスクを最小化し、稼働時間を最大化できるように、クラス最高のプロアクティブ、リアクティブなサポートと優先対応目標を組み合わせて提供されます。プロアクティブなサポートと、企業の IT ニーズを深く理解している専門サポートスタッフが提供する BCS プレミアは、お客様のインフラを安定化し、IT 運用を最適化し、必要なときに迅速な対応を行います。主な提供サービスは以下の通りです。

- **問い合わせ優先対応:** ベリタスの熟練したサポートスペシャリストによる対応を優先的に行います。
- **成功に向けた計画と四半期ごとのビジネスレビュー:** 製品とサービスの使用率を微調整します。
- **製品最適化戦略:** 新しいリリースのための準備、製品の互換性、実稼働計画を支援します。
- **ビジネスクリティカルアカウントマネージャ (BCAM):** サポートエキスパートのリモートチームの支援とともにお客様のビジネスの成功に注力する、指定された担当アドバイザーです。
- **エスカレーション管理:** アカウントマネージャは重要度 1 のケースが記録された場合に通知され、ケース全体を監視します。
- **リモートプロアクティブサポート:** ベリタス製品の効率と生産性を最大化するように設計されたプロアクティブサポートです。
- **テクニカルウェビナーへのアクセス:** 対話形式と録画形式があります。

ビジネスクリティカルサービスのアカウントチーム

BCS プレミアのお客様は、最大 20 日間アカウント管理サービスを利用することができます。ビジネスクリティカルアカウントマネージャ (BCAM) がサポートチームに参加し、ベリタス製品ポートフォリオの高度な知識と購入範囲で利用可能な拡張技術サービスの提供スキルを備えた、熟練したテクニカルサポートエンジニアに連絡することもできます。BCS チームは重大な状況に迅速に対応し、また予期しないシステム停止を回避するためのプロアクティブなサポートを提供します。

テクニカルサポートソリューションハンドブック

ビジネスクリティカルアカウントマネージャ: お客様の支援

ビジネスクリティカルアカウントマネージャ (BCAM) は、ベリタスサポートとお客様とをつなぐ中心的役割を果たします。BCAM は、ベリタスのテクニカルサポートチームとの調整に基づき、以下のサービスを提供します。

- 成功に向けた計画と四半期ごとのビジネスレビュー
 - サポートの傾向、影響が大きいインシデント、サポートライフサイクル終了の管理などについてまとめた、四半期ごとのビジネスレビューを提供します。
 - お客様のビジネスに関連する四半期ごとの使用率レビューとアカウントパフォーマンス計画を通じて、製品とサービスの使用率を最適化します。
 - サポートライフサイクル終了 (EOSL) の評価および管理により、ベリタスのインストールベースのバージョンを検出して評価し、アップグレードのタイムラインと進捗を報告します。
- 製品最適化戦略
 - 新しいリリースまたは機能を準備するお客様を支援するとともにベストプラクティス推奨事項を提示します。
 - インストールされているかまたはインストールする予定の製品ファミリーソリューションが環境に適合していることを確認するプロセスの特定を支援します。
 - 運用環境とベリタスソリューションに対するリスクを最小化するように、実稼働計画を支援します。

ビジネスクリティカルサービスがサポートされている製品ファミリーのリストについては、[BCS の対象製品リスト](#)を参照してください。

リモートプロアクティブサポート

BCAM は、サービスがスケジュールに従って提供されるように、BCS リモートプロアクティブサポートの提供を調整します。1年間のプレミアムサポート期間中は、お客様の要求に応じて、12日間を限度に、最大4つの定義済みプロアクティブサポートサービスを利用できます。プロアクティブサポートはBCAMによって調整されますが、提供状況によって異なる場合があります。すべてのプロアクティブサポートは電話または電子メールを通じてリモートで提供されます。また必要に応じてオンラインミーティングを実施し、調査結果に関する話し合いとレポートの提出が行われる場合があります。

製品について利用可能なプロアクティブサポートの詳細を確認し、またプロアクティブサポートの提供を調整する場合は、BCAM に連絡するか、[BCS プロアクティブサポート](#)を参照してください。

テクニカルサポートソリューションハンドブック

BCAM への連絡

BCAM には、地域別営業時間内に連絡できます。また必要に応じてお客様に連絡先情報を提供する場合があります。地域別営業時間外の場合は、問い合わせ優先対応を利用して熟練したサポートスペシャリストに連絡することで、重要度 1 のケースが記録されたことが BCAM に通知されます。

詳細情報

BCS について詳しくは、[ビジネスクリティカルサービス: サービス規定](#)を参照してください。

サポートの種類

Web サポート

ベリタスは、広範なセルフヘルプリソースを追加料金なしで 24 時間 365 日提供しています。

- 技術的なご質問については、ベリタスのナレッジベース (https://www.veritas.com/support/ja_JP/) を参照してください。
- ベリタスサポート Web サイト (https://www.veritas.com/support/ja_JP/) には、ベリタスナレッジベースの使用法、Veritas Account の作成方法、サブスクリプションの管理方法、他のベリタスサポートリソースの活用方法に関する記事のリンクがあります。
- コミュニティフォーラム (<https://vox.veritas.com/>) では、他のお客様に質問したり、製品の改善に関する提案やディスカッションを行うことができます。
- 有効なサポート契約を持つお客様は、[ベリタスのサポート](#) Web サイトで、テクニカルサポートケースをオンラインで開始、管理、更新、クローズすることができます。

電話サポート

世界各国のベリタスサポートソリューションの連絡先番号のリストについては、

https://www.veritas.com/support/ja_JP/contact-us.html を参照してください。ベリタス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、ネットワーク帯域幅、クラウド使用料、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。注意: BCS RPS のお客様には、RPS への直通電話番号をお知らせいたします。

テクニカルサポートソリューションハンドブック

各国語サポート

ベリタスは、サポートサービスを英語で提供します。ベリタスは、人員を確保できる場合に地域別営業時間内に英語以外の言語でのサポートを提供できるよう、商業上合理的な努力を払います。詳しくは[各国語サポート](#)を参照してください。

サポート問い合わせ登録者

お客様の社内での問い合わせ窓口になり、ベリタスサポートスタッフとともに協力するサポート問い合わせ登録者をご登録ください。登録できるサポート問い合わせ登録者の数は、お客様が購入されたサポートサービスによって異なります。

- BCS リモートプロダクトスペシャリスト → 製品ファミリーごとに 6 名のサポート問い合わせ登録者
- ベーシックメンテナンス、エッセンシャルサポート、BCS プレミアサービス → 無制限のサポート問い合わせ登録者

より適切なサポートサービスを提供できるように、弊社では、サポート問い合わせ登録者の方に各自が担当するケースの特定のベリタス製品について熟知し、ケースの迅速な解決を支援するために必要な技術知識や製品知識を習得していただくことをお願いしております。問題の解決を支援するために必要な技術知識や製品知識がサポート問い合わせ登録者に不足していると思われる場合、弊社はサポート問い合わせ登録者をケースの進捗に役立つ技術知識や製品知識をお持ちの担当者と交代することを要求する場合があります。トラブルシューティングプロセス全体を通じて適切な知識を備えたサポート問い合わせ登録者に参加いただけない場合、ベリタスのサポートの提供が困難になる可能性があります。ケースを記録またはエスカレーションする際、特定の担当者をそのケースのサポート問い合わせ登録者としてご指定いただけます。

サポート問い合わせ登録者の登録または更新

タイムリーなサポートを提供できるように、すべてのサポート問い合わせ登録者を登録してください。

サポート問い合わせ登録者情報は、正確かつ最新の状態に維持することが重要です。

- ベーシックメンテナンスとエッセンシャルサポートのお客様は、カスタマケア (https://www.veritas.com/support/ja_JP/contact-us.html を参照) を通じてサポート問い合わせ登録者を登録してください。
- ビジネスクリティカルサービスのお客様は、BCAM または RPS を通じてサポート問い合わせ登録者を登録してください。

ベリタスサポートソリューションへの連絡方法

概要

ライセンスを受けているベリタスソフトウェアまたはベリタスアプライアンスで問題が発生した場合は、電子的に (https://www.veritas.com/support/ja_JP/)、または電話で (連絡先は https://www.veritas.com/support/ja_JP/contact-us.html を参照) ベリタスまでご連絡ください。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。ベリタスは、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。

お客様がアプライアンス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。

サイト経由の場合でも電話の場合でも、問題を報告いただく場合は、お客様に提供可能なサポートレベルを確認するために、ベリタスのサポート ID または資格 ID をお知らせください。お客様がケース関連でベリタスに連絡するときは、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ベリタスに提供する必要があります。

- 資格情報
 - お客様名
 - 連絡先名、電話番号、電子メールアドレス
 - ベリタスサポート ID または資格 ID (購入時に割り当てられた文字または数字で構成される固有の文字列)
- 製品情報
 - 製品名
 - 製品のバージョン
 - シャーシのシリアル番号 (ベリタスアプライアンスに問題がある場合)
- 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

テクニカルサポートソリューションハンドブック

- 報告する問題についての簡単な説明 (1 行)
- 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
- ベリタス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アクセス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、お客様が電話やベリタスのサポート [Web サイト](#) 経由で問題を報告したこと、CallHome アプライアンス機能によって問題が自動的に報告されたことをベリタスが確認したときに開始されます。電話または Web 経由で問題が報告された場合、ベリタスは 5 分以内を目標として、お客様の支援要求に対する確認を伝える電子メールを返信します。

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、ベリタ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。

テクニカルサポートソリューションハンドブック

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プロセスには、追加の質問への回答、診断の実行、パッチの適用、ログの要求、リモートアクセスの提供などが含まれる場合があります。ベリタスでは、リモートアクセスを開始する前に、お客様の明示的な同意を要求する場合があります。TSE は、そのケースにおけるトラブルシューティングのすべての手順を記載した書類を作成します。TSE は、ケースに対するアクションプランをお客様に提供します。割り当てられた TSE によるアクションは、問題の原因の究明につながります。問題の原因がベリタスソフトウェアにあることが特定された場合、TSE は回避方法またはその他の解決方法を提示するか、問題への対処に必要な手順を示すアクションプランを作成します。お客様は[ベリタスのサポート Web サイト](#)でケースの更新を確認したり、TSE とコミュニケーションを取ったりすることができます。

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、オンサイトサポート担当者や必要な部品の到着予定スケジュールを調整します。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、またはその他別途お客様との合意に基づいて行われます。

ケース管理の活動

ベリタスは、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、ベリタスには、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 の問題を記録した場合には、ベリタスはまずお客様のソフトウェアを稼働させることに注力します。ベリタスがお客様の問題の解決に取り組む間に、一時的なパフォーマンス低下が発生する場合があります。

重要度レベル

ベリタス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ベリタスが判断した場合は、ベリタス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、問題の重要性が変化し、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ベリタスがケースを再分類し、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 1 のすべての問題は、迅速な対応を目的として、TSE に転送されます。

テクニカルサポートソリューションハンドブック

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	認識後の応答目標		
	5 分以内に確認応答		
	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)	ビジネスクリティカル サービス (24 時間 365 日)
重要度レベル 1 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	15 分以内
重要度レベル 2 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	2 時間以内
重要度レベル 3 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	翌営業日の同時刻まで	6 時間以内
重要度レベル 4 - 問題が発生したが、業務に悪影響を及ぼしていない。 または - お客様による新機能の提案または機能強化の要求がある	2 営業日以内 新機能や強化の提案については、 ベリタスフォーラム 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、 ベリタスフォーラム への投稿をお勧めします。	翌営業日の同時刻まで 新機能や強化の提案については、 ベリタスフォーラム 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 TSE は、ケースの状態を更新し、ケースに対する現行のアクションプランを維持します。お客様はケースの状態を監視し、割り当てられた TSE と [ベリタスサポート](#) インタフェース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ベリタス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。「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 TSE が引き受けられるように、サポートキューに置くことです。

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

ベリタスは、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拠によって、問題がベリタス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。

クラウドでのトラブルシューティング

ベリタスはお客様のクラウド内でのデータ管理をサポートします。追加費用は最小になるように努めますが、お客様のクラウド環境のトラブルシューティング中に生じる付随的なコストについて、ベリタスは責任を負いません。

ケースのクローズ

ベリタス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ベリタスが提供した場合、(b) ベリタスによる作業が不要になったことがお客様からベリタスに伝えられた場合、(c) ベリタス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) ベリタス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ベリタス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ベリタス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、

テクニカルサポートソリューションハンドブック

(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ベリタスが判断した場合。ベリタスは次の場合に問題が解決済みであると見なします。(h) お客様の問題を解決するとベリタスが考えられるパッチまたはソフトウェアバージョンのアップグレードのダウンロードをアドバイスした場合、(i) 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ベリタスが説明した場合、(j) ベリタス製ソフトウェアが問題の原因ではないとベリタスが判断した場合、(k) 回避方法により問題が緩和されている場合、(l) ベリタス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ベリタスがクローズする場合。ベリタス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、ベリタス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

ベリタスは、高品質な製品およびサポートをお客様に提供できるよう尽力しています。ケースの処理にご満足いただけない場合は、ケースのエスカレーションを要求してください。

エスカレーションプロセスの窓口はベリタステクニカルサポートセンターです。テクニカルサポートセンターに連絡し、エスカレーション管理チームを呼び出します。すべてのエスカレーション支援リクエストは緊急度と影響度に基づいて優先順位を決定され、エスカレーションマネージャに割り当てられます。エスカレーションマネージャは次のことを行います。

- お客様と連携して問題を理解し、お客様の具体的なニーズに対応するための取り組みを行います。
- お客様の声の代弁者として行動し、ベリタスのリーダーに対してエスカレーションされた問題を可視化します。
- 社内で連携してリソースを調整し、アクションプランを作成します。
- コミットメントの履行について説明責任を果たし、エスカレーションされた問題のタイムリーな解決を実現します。
- 社内のコミュニケーションを管理して見解を擦り合わせ、ベリタスの統一見解をお客様に提供します。

買収した製品

本書では、一般に販売している標準的なベリタスサポート以外については記述していません。これらの買収した製品に対して購入したサポートサービスの下でお客様が利用できる提供内容および資格については、サポート契約を参照してください。「サポート契約」という用語は、「ベリタス」の名が付く会社が契約当事者でない場合でも、買収した製品のサポートについて規定したお客様の契約のことを指します。

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」で取り組むようベリタスに要求できます。「継続的対応」という用語は、ベリタスサポート担当者がフォローザサンモデルを使用して、お客様のケースを世界各地のサポートセンターに移動させ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、ベリタス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ベリタス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。各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、地域別営業時間外での継続的対応は英語で実施されます。ベリタスの一次対応は、ベリタス製品を稼働可能な状態にすることに集中します。ベリタス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。

Veritas Entitlement Management System (VEMS)

Veritas Entitlement Management System (VEMS) は資格管理のためのポータルであり、ご購入済みの資格にアクセスすることができます。資格は、注文処理を通じて資格保有者の VEMS アカウントに作成されます。資格が作成されると、VEMS アカウントのユーザーは資格情報にアクセスし、ソフトウェアをダウンロードし、資格に関連付けられたライセンスキーを生成できるようになります。

お客様には、許可されたユーザーだけが VEMS アカウントにアクセスできるようにする責任があります。お客様と許可されたユーザーが、ユーザーの管理、資格情報へのアクセス、ソフトウェアのダウンロード、ライセンスキーの生成、テクニカルサポートケースのオープンを行うためには、VEMS アカウントへのアクセスが必要になります。タイムリーなサポートを得るには、お客様またはユーザーが情報を正確かつ最新に保つことが重要です。BCS プレミアのお客様の場合は、BCAM がお客様の VEMS アカウントに読み取り専用アクセスを行い、支援します。

VEMS にアクセスするには、[ベリタスサポート](#)の [ライセンス] オプションをクリックします。VEMS について詳しくは、Veritas Entitlement Management System の [FAQ](#) と [ユーザーガイド](#)を参照してください。

テクニカルサポートソリューションハンドブック

マルチベンダーサポート

ベリタスは、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。お客様がベリタス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、ベリタスは通常、これらの共同協定を活用します。ベリタスに、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、ベリタスと協力して問題解決にあたるよう働きかけることを願います。問題がベリタス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、ベリタス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、ベリタスは、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。

サービスの除外

サポート契約に明示的に含まれていないサポートは、除外されているものと見なされます。別途当事者の書面による合意がない限り、サポート契約は、参照されるすべての文書を含み、[サポート証書](#)になります。ソフトウェアのインストール、アップグレードサービス、トレーニング、構成および実装、環境上の問題のトラブルシューティング、カスタムスクリプトの作成、クエリー、レポート、根本原因分析、ベリタス以外のサードパーティソフトウェアのサポートなどのサービスは、上述の内容を制限することなくテクニカルサポートから明確に除外されますが、追加サービスを個別に注文して購入することで利用することができます。

インストール、アップグレード、構成、および実装の活動

ベリタスが提供するインストール、アップグレード、構成、またはその他のサービスを必要とする場合は、ベリタスの販売担当者に連絡するか、Professional.Services@veritas.com まで電子メールでお問い合わせください。

ベリタス教育サービス

ベリタス教育サービスは、ベリタス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、ベリタス教育サービスで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。ベリタス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。ベリタス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は、[ベリタス教育サービスのページ](#)を参照してください。

テクニカルサポートソリューションハンドブック

テストシステムの推奨

ベリタスは、稼働中の環境で製品のインストール、アップグレード、更新、または修正を行う前に、構成と設定を検証できるテストシステムおよび環境を構築することをお勧めします。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

ベリタスは、お客様の製品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、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。ベリタスは、報告された問題の解決の証拠として、リモートアクセスセッションを記録することを要求する場合があります。そのようなリモートアクセスを実装する前に、ベリタスは https://www.veritas.com/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.html に示すリモートアクセスサポート条件へのお客様の明示的な同意を求めます。

ソフトウェアバージョンアップグレード

ベーシックメンテナンスまたはエッセンシャルサポート契約が有効であるお客様は、サポート契約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く利用することができます。ベリタス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。ソフトウェアバージョンアップグレードに関する通知は電子メールで自動的に送付されます。Veritas Entitlement Management System (VEMS) 内にも自動的に表示されます。通知を受け取らないように設定している場合を除き、VEMS アカウントの有効な各ユーザーにソフトウェアバージョンアップグレードの通知が送付されます。VEMS にアクセスするには、[ベリタスサポート](#)の [ライセンス] オプションをクリックします。ベリタスでは、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。

サポート更新

更新とは、サポート契約を指定された更新期間分 (通常 12 カ月以上) 延長することです。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。サポート契約が満了すると、いずれのサポートも受けられなくなります。お客様がベリタス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。ただしお客様は、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ベリタス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。グローバル更新ポリシーは

テクニカルサポートソリューションハンドブック

https://www.veritas.com/content/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.html に掲載されています。サポート更新について詳しくは、ベリタスの販売担当者、またはベリタスの更新部門にお問い合わせください。

ベリタスまたはベリタスチャネルパートナーは、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。見積もりを受領していない場合は、[ベリタスの更新部門](#)に直接お問い合わせください。

サポート対象構成と代替構成

ベリタスは、サポート対象構成で使用されているベリタス製品に対してサポートを提供します。ベリタス製品は、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。お客様が代替構成でベリタス製品を使用していることがあります。具体的には、ベリタス製品の動作が検証、承認、確認されていない環境、または当該製品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。ベリタス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ベリタス製品に対してサポートを提供する義務はありません。代替構成での製品の使用については、ベリタス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。代替構成で製品に問題が発生した場合、またはベリタス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（ベリタス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。

サードパーティ製品

特定のサードパーティ製品について、ベリタス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。本書の条項は、このようなサードパーティ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。

「**AutoSupport**」は、対象のお客様にアプライアンスの自動サポートを提供する、サービスプログラムフレームワークです。

「**CallHome**」とは、ハードウェアとソフトウェアの各種コンポーネントの状態を監視して報告し、セキュアなチャンネルを通じてベリタスのバックエンドサーバーにデータを送信するアプライアンス内の機能のことです。CallHome のデータにより、ベリタスはプロアクティブなサポートの提供、サポートケースの開始、テクニカルサポートによる支援、分析を可能にしています。CallHome は重要なコンポーネントであり、Veritas AutoSupport 機能のために有効にする必要があります。

「**アプライアンス**」とは、ベリタスブランドのハードウェア (ハードウェア)、ファームウェア、およびソフトウェアで構成されたベリタスブランド製品を意味し、その製品のスペア部品またはコンポーネントも含まれます。同じ製品用にベリタスブランドのコンポーネント、オプション、スペア部品を購入した場合、それらはこの定義に含まれ、アプライアンスの一部であると見なされます。

「**ケース**」とは、ベリタス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ベリタス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**」または「**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、特定のアプライアンスまたはソフトウェアライセンスに対してベリタスが提供する一般的なテクニカルサポートを指します。

「**サポート契約**」または「**サポートサービス契約**」とは、ベリタス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に関係する提供物、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、ベリタスサポート証書、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。

「**サポート証書**」は、ライセンス対象ソフトウェア向けのベリタスの該当サポートをお客様が購入したことを証明する、ベリタスから送付された証明書を意味します。

「**サポート対象構成**」とは、付属文書に記載されている、またはベリタス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

テクニカルサポートソリューションハンドブック

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、およびベリタス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製品が運用される構成を指します。この場合の「環境」には、お客様が製品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。なお、ベリタスが検証、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。

「サポート問い合わせ登録者」とは、お客様が指定してベリタスに登録したサポート人員のことです。ベリタスサポート組織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、お客様がベリタスライセンス契約の下でライセンスを取得したベリタスソフトウェアのコピーを表します。本書では、「製品」または「ベリタス製品」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、ベリタス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す。アップグレードリリースには、アーキテクチャ変更、大幅な機能変更、プラットフォームまたはオペレーティングシステムのサポートの大幅な変更、互換性に影響する変更を適用するリリースに加え、新機能、追加のプラットフォームサポート、インフラストラクチャ変更、軽微なアーキテクチャ変更を適用するリリースも含まれます。ベリタス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。

「ナレッジベース」は、お客様が問題を調査する際に役立つ記事を提供する、ベリタスのオンラインリポジトリです。

「ハードウェア」については「アプライアンス」を参照してください。

「プロアクティブサポート」は、BCAM を通じて調整される特定の定義済みリモートサービスであり、エンジニアリングリソースを活用してベリタス環境を最適化します。

「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す。一般に、マイナーリリースには、以前のメジャーリリース以降に発行された以前のバグ修正とパッチがすべて組み込まれています。マイナーリリースは、先行するメジャーリリースに紐付けられています。詳しくは EOL ポリシーを参照してください。

「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

テクニカルサポートソリューションハンドブック

ウェアリリースのことです。ドキュメントのリビジョン、エラーの修正、拡張機能、マイナーリリースについてはすべて、メジャーリリースに紐付けられ、メジャーリリースの一部とみなされて、メジャーリリースの EOL のタイムラインとサポート期間に従います。詳しくは EOL ポリシーを参照してください。

「**営業日**」とは、製品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。また「解決」は、お客様固有の問題に対処するためにベリタスが開発し、一般には公開していない解決策を意味することもあります。「解決」の定義には、ベリタスによる回避方法（コード変更なし）の提示、最新リリースへの移行の推奨、ベリタス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、ベリタス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、ベリタスがコード変更または定期的な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、「ベリタス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。ベリタスは、「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。

「**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、ベリタス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、ベリタス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、ベリタスサポート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。

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

「**資格**」とは、ベリタスからお客様またはパートナー様に付与される、製品やサービスを使用またはアクセスする権利です。通常、資格は注文処理によって作成されます。注文処理は、電子証書に資格保有者として記載されているお客様の VEMS アカウントに対して直接行われます。証書は、注文に記載されている担当者宛ての注文確認の電子メールに PDF 形式で添付されて送付されます。

「**修正**」、「**ホットフィックス**」、「**パッチ**」、「**バグ修正**」の各用語は、ライセンス対象ソフトウェアに対する変更という同じ意味で使用されます。これには、オペレーティングシステムとデータベースシステムの互換性維持を目的とする変更、エラー修正、またはベリタスがお客様に提供する該当付属文書の内容に近づけるための回避策などが含まれます。修正はお客様の特定の問題に対する一時的な解決方法であり、一般

テクニカルサポートソリューションハンドブック

的にポイントパッチまたはホットフィックスによって提供されます。「修正」には、最新リリースへの移行など、ベリタスがお客様に提供する推奨事項やアドバイス、ライセンス対象ソフトウェアの将来のリリースで問題に対処することを検討すること、またはベリタス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が含まれます。

「重要度 1」 は、次のいずれかの状況により、発生した問題に対して直ちに回避方法が得られないことを意味します。(a) 稼働中のサーバーまたはその他のミッションクリティカルなシステムが停止している、(b) 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、(c) サービスの相当な損失が発生している、(d) 業務に重大な中断が発生している、(e) アプライアンスのインストール時または稼働中に、ネットワークまたはシステムに致命的な損害をもたらすか、システム全体またはデータの整合性が損なわれる問題 (システムクラッシュ、データの損失または破損、システムのセキュリティ侵害) が発生し、稼働中の環境の継続的な運用に重大な影響を及ぼす。

「重要度 2」 は、主要機能が大きく損なわれる問題が発生していることを意味します。運用は制限された形で続行できますが、長期的な生産性は悪影響を受ける可能性があります。

「重要度 3」 は、業務に限定的な悪影響を及ぼす問題が発生していることを意味します。

「重要度 4」 は、業務に悪影響を及ぼしていない問題を意味します。重要度 4 の問題には、新機能または機能強化の提案が必要な問題や、運用上大きな影響がない軽微な問題やドキュメントのエラーが含まれる場合があります。

「重要度レベル」 は、問題の分類のことです。重要度 1 から 4 が割り当てられます。

「初期応答」 とは、テクニカルサポート担当者がお客様のケースに責任を持ち、応答することを意味します。

「製品」 とは、ベリタスソフトウェア製品とハードウェア (アプライアンス) 製品を意味します。「製品」という用語は、製品ライン全体、製品の特定のバージョン、またはハードウェアモデルを意味します。

「製品ファミリー」 は、お客様が BCS 契約の下で使用できる対象ソフトウェアのリストです。

「代替構成」 とは、ベリタス製品がサポートされない構成、ベリタス製品との使用に関して承認されていない環境、ベリタス製品の動作をベリタスが確認していない環境、またはテストによって製品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、お客様が製品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の標準的な営業時間を意味します (通常は月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 6 時)。地域別営業時間に休日は含まれません。

テクニカルサポートソリューションハンドブック

「**付属文書**」とは、ベリタス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、お客様が問題をベリタスに送信して支援を求めた日の次の営業日のことです。

参照情報

- **アプライアンスサポート情報**
 - <https://www.veritas.com/ja/jp/appliance-services/appliance-support-services>
- **ライフサイクル終了ポリシー**
 - https://www.veritas.com/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.html
- **ライフサイクル終了日 (EOSL):** 製品および製品バージョンの主要日程
 - <https://sort.veritas.com/eosl>
- **MyAppliances 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。ベリタスのサポートツールと統合されています。ログイン後に [アプライアンス] タブに移動すると、登録済みのすべてのアプライアンスが表示され、登録情報を編集し、アプライアンスチケットを確認することができます。
 - <https://my.appliance.veritas.com/>
- **Services and Operations Readiness Tools (SORT):** ベリタス製品のエクスペリエンスをエンドツーエンドで最適化する、Web ベースの一連のツールです。SORT は製品について理解するための情報を提供します。インストールとアップグレードを簡単に行ったり、運用効率を向上させたりすることができるようになり、ベストプラクティスに従った構成に関する推奨事項を確認したり、製品をプロアクティブに管理したりできます。
 - <https://sort.veritas.com>
- **サポートポリシー/サービス規約 Web ページ:** ベリタス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。
 - https://www.veritas.com/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.html
- **サポート電話番号:** お客様がベリタス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。
 - https://www.veritas.com/support/ja_JP/contact-us.html
- **テクニカルサポートポリシー**
 - https://www.veritas.com/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.html
- **Veritas Entitlement Management System (VEMS):** VEMS にアクセスするには、ベリタスサポートの [ライセンス] オプションをクリックしてください。
 - https://www.veritas.com/support/ja_JP/

テクニカルサポートソリューションハン

- **ベリタスナレッジベース:** 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。
 - https://www.veritas.com/support/ja_JP/
- **Veritas Open eXchange (VOX):** お客様が新製品に関する情報を入手し、ディスカッションフォーラムに投稿し、他のベリタスユーザーと交流できるオンラインユーザーコミュニティです。
 - <https://vox.veritas.com/>
- **ベリタスサポートホームページ:** 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。お客様が新規および既存のサポートケースに関する証拠を作成、更新、アップロードすることができる、Web ベースのケース管理ツールも用意されています。
 - https://www.veritas.com/support/ja_JP/