

アヴェィバ標準サポートガイドライン



第 1 版

2012 年 12 月

AVEVA Solutions Limited
High Cross, Madingley Road, Cambridge, CB3 0HB, UK

Tel +44 (0)1223 556655 Fax +44 (0)1223 556666 www.aveva.com

目次

1 用語3

2 アヴィバサポートサービス4

 2.1 サービスロケーション 4

 2.2 サポート要請 4

 2.3 追加の有償サービス 5

3 顧客の責任5

別紙 1 - 推奨サポートクエリフォーム6

1 用語

本文書で使用する用語は下記の通りです。

メジャーリリース	主要な新規機能及び/又は障害の是正を組み込んだ製品の完全なリリースをいいます。これは全てのアヴィバサポートオフィスで入手可能であり、正式にドキュメント化されています。
サービスパックリリース	製品の完全又は部分的リリースで小規模な機能変更及び障害の是正を含みます。これは全てのアヴィバサポートオフィスで入手可能であり、正式にドキュメント化されています。
修正リリース	製品の部分的なリリースで、緊急の重要/致命的な問題を是正するためにリリースされます。問題を報告したサポート対象ロケーションにのみ送付され、簡潔なドキュメンテーションを伴います。
製品サポート	アヴィバがその製品の事後保守のために提供するソフトウェアサポートサービスで本文書で定義するものをいいます。
サポートオフィス	アヴィバのサポートスタッフが顧客のサポート要請に対応できるアヴィバのオフィスの場所
サポート対象ロケーション	アヴィバコマーシャルアグリーメントに列挙する製品についてアヴィバサポートオフィスがサポートを提供するアヴィバコマーシャルアグリーメントに記載する顧客の場所。
サポートインシデント	サポートの要請であり、質問、ソフトウェアの障害の報告又はソフトウェアのエンハンスメント要請の場合があります。
アヴィバコマーシャルアグリーメント/ エンドユーザーライセンスアグリーメン	製品の使用を規律するアヴィバと顧客の間の契約。

2 アヴィバサポートサービス

2.1 サービスロケーション

顧客の各サポート対象ロケーションをサポートする責任を有するアヴィバサポートオフィスは、アヴィバコマーシャルアグリーメントに記載します。

各アヴィバサポートオフィスによるサポートは、通常の営業時間内利用可能とします。

アヴィバサポートオフィスの所在地及び連絡先に関する情報は、下記をご覧ください。

http://www.aveva.com/en/Contact/Worldwide_Offices.aspx

2.2 サポート要請

本項は、サポートの要請が取り扱われる仕組みを記載します。

サポート支援を要請するためには、顧客の指定連絡担当者はサポートインシデントを直接アヴィバヘルプデスクシステムに登録しなければなりません。

[\(http://avevahelpdesk.aveva.com/\)](http://avevahelpdesk.aveva.com/)

アヴィバヘルプデスクシステムは英語で運営されます。

顧客の指定連絡担当者が必要な情報の入力に手助けを必要とする場合、又は、顧客がアヴィバヘルプデスクシステムにアクセスできない場合には、顧客の指定連絡担当者は、担当のアヴィバサポートオフィスに連絡し（電話、ファックス又は電子メールによる）、顧客サポートを要請しなければなりません。

顧客のサポート要請の提出は別紙1のサポートクエリフォームを使用してください。

認識されたソフトウェアの制約を報告する際に、顧客が下記を含むできるだけ詳細な情報を提供することが最も重要となります。

- 関連するアプリケーション/モジュール
- バージョン番号/スクリーン/フォーム名又は番号
- エラーメッセージ
- 問題を引き起こしたオペレーションの正確な手順
- 背景情報-すなわち、達成しようとした内容

その後、サポート要請は一般的に次のステップに従います。

- 各サポート要請は、サポートインシデントと名づけられます。これは、質問、ソフトウェア障害の報告又はソフトウェアエンハンスメント要請の場合があります。
- すべてのサポートインシデントはアヴィバヘルプデスクシステムに登録され、そこで固有のインシデント番号が生成されます。
- 各インシデントにアヴィバと顧客が合意する優先度を割り当てられます。割り当てられた優先度は、顧客のプロジェクトへの予期しない影響のため、エスカレーショ

ン手続により格上げされ、又は調査により原因が特定した後格下げされる場合があります。

- 要請を行う顧客の連絡担当者は、サポートインシデント番号の通知を受け、これはアヴィバサポートオフィスとのあらゆる連絡に使用されるべきものとします。要請がファックスによりなされ、回答が同方法で必要とされる場合には、顧客は要請の時点でその旨を特定しなければなりません。
- 顧客は下記の情報を要求されます。
 - 会社名/所在地
 - 名前/電話番号
 - 製品及びバージョン、モジュール
 - 要請の内容
 - 裏付情報、データ又は証拠（必要とされる場合）
- サポートインシデントは、その後問題の可及的速やかな解決のための助言及び支援を行う技術スペシャリストに割り当てられます。顧客は技術スペシャリストの名前及びインシデント番号の通知を受けます。
- 場合により、より詳細な調査が必要となる可能性があります。その場合、技術スペシャリストが顧客に代わってこれを行います。この期間中、顧客は進捗について報告を受けます。顧客は、問題解決の支援のため、追加の証拠の提供又は補足試験を行うことを依頼される場合があります。
- アヴィバが必要と判断する場合、両当事者が相互に合意するシステム（Webex 等）による画面上の遠隔サポートが提供されます。
- 満足のいく解決がなされた場合には顧客はサポートインシデントを終了処理しなければなりません。顧客に解決策が提供され、3 週間以内にその受諾又は拒絶がない場合には、アヴィバヘルプデスクシステムはインシデントを自動的に終了処理します。必要がある場合には終了処理したインシデントを再開することが可能です。

サポートインシデントの優先度、目標時間、製品サポートステータスの定義、エスカレーション手続及びソフトウェアエンハンスメントの要請に関する詳細は、アヴィバサポートサービスポリシーをご覧ください。(www.aveva.com/policies/support/en)

サポートインシデントの登録及び取扱いに関するより詳細な情報は、以下のサイトをご覧ください。

<http://avevahelpdesk.aveva.com/WebHelp/eService.htm?type=onlineHelp&rand=7109063>

2.3 追加の有償サービス

各アヴィバサポートオフィスから広範囲の付加価値のある、カスタマーサポートサービスが入手可能です。これらには、現場訪問、製品トレーニング、サポートスペシャリストへの 24 時間アクセス等が含まれます。これらの追加サポートサービスのすべては、強化されたレベルのサービスを設定し、かつ品質の監視及びサービス見直しを提供する商業的枠組の中でご提供することができます。詳細については、担当のアヴィバサポートオフィスにご連絡ください。

3 顧客の責任

顧客の責任及びサポート対象ロケーションでの担当者の役割の詳細については、アヴィバサポートサービスポリシーをご覧ください。(www.aveva.com/policies/support/en)

別紙 1 - 推奨サポートクエリフォーム

あらゆるサポートインシデントは、アヴィバヘルプデスクシステムに、システムのウェブインターフェイスを通じて直接登録することが推奨されます。この方法を使用した場合、システムが多くのフィールドを顧客のログインに伴ってデフォルトのセッティングから事前設定します。

ウェブインターフェイスを通じた登録が可能でない場合には、次の電子メールテンプレートに記入して、下記宛先に送信してください。 AVEVAHelpdesk@aveva.com

```
Email Subject:          Shell Stiffeners will not split

CUSTOMER REFERENCE NUMBER:  CUST001
COMPANY:                  ABC
CONTACT PERSON:           John Smith
INCIDENT TYPE:            1
REPRODUCIBLE:             Y
PRIORITY:                 2
OS-VERSION:              Windows XP
PRODUCT:                  Hull Detailed Design
PRODUCT VERSION:         12.0.SP3
MODULE:                   Curved Hull
```

<生じた問題の内容をタイプ>

HTML タグは正確に認識されません。プレーンテキストの電子メールを使用する必要があります。

キーワードの綴り及び大文字小文字はそのままであることは重要ですが、列は同じ順番である必要はありません。アヴィバヘルプデスクサポートインシデント番号は電子メールで顧客に返信され（電子メールの件名欄）、これは既存のインシデントをアップデートする場合には件名欄に残す必要があります。

キーワードの定義は以下の通りです。

Email Subject（電子メール件名）：

- 新規サポートインシデントの場合
電子メールの件名の列に入力されたテキストがサポートインシデントの名前となります。これは必須フィールドであり、入力される必要があります。件名のフィールドの入力なく提出された電子メールは拒絶されます。
- 既存のサポートインシデントの場合
既存のサポートインシデントをアップデートするには、電子メールは下記で開始する必要があります。
incident #12345 テキスト列.....
'incidunt' と '#' の間にスペースがあること、 '#' と '12345' の間にスペースがないこと、及び '12345' とテキスト列の開始の間にスペースがあることが必須です。

12345 は顧客がアップデートを希望するサポートインシデントの実際の番号であり、テキスト列は、顧客が追加する情報につける題名となります。

CUSTOMER REFERENCE NUMBER (顧客参照番号) :

これは顧客が自己のシステム中でインシデントに付与した内部参照番号を記載するためのものです。必須ではありません。

COMPANY (会社) :

会社コード (アヴィバヘルプデスクシステムの **My Profile** のページにあります) 。 必須ではありません。

CONTACT (連絡先) :

CONTACT は、「名姓」の書式である必要があります。**CONTACT** (又は電子メールの送信者) は、アヴィバヘルプデスクシステムに登録され、**COMPANY** にリンクされます。**CONTACT** 及び送信者のいずれも登録されない場合、電子メールは拒絶されます。

INCIDENT TYPE (インシデントの種類) :

Incident type は番号であり、提供必要です。

- 0 = 製品使用問い合わせ
- 1 = 障害 (製品)
- 2 = 障害 (データ)
- 3 = 障害 (ドキュメンテーション)
- 4 = 障害 (PML/VITESSE)
- 5 = 障害 (インストール/ライセンス)
- 6 = エンハンスメント要請

REPRODUCIBLE (再現性) :

下記のいずれかです。

- Y = Yes
- N = No

PRIORITY (優先度) :

Priority は番号であり、提供必要です。

- 0 = 緊急
- 1 = 高度
- 2 = 中度
- 3 = 軽度

OS-VERSION:

オペレーティングシステム(OS)及びバージョンをプレーンテキストで記載します。

PRODUCT:

インシデントが生じた製品名です。名前は、アヴィバヘルプデスクシステムの **Product** フィ

ワールドのプルダウンリストに列挙されているものと一致する必要があります。本情報は提供される必要があります。

PRODUCT VERSION:

X.X 又は X.X.SPX のような製品バージョンをいいます。本情報は提供される必要があります、製品バージョンは正確で、かつ上記製品に関するものである必要があります。

MODULE:

本情報は提供される必要があります、**Module** は上記製品に関するものである必要があります。

ユーザーがサポートインシデントをアップデートする場合、アップデートする電子メール全体がサポートインシデントに蓄積され、特別なフォーマットは必要とされません。

AVEVA Solutions Limited

High Cross
Madingley Road
Cambridge, CB3 0HB
UK
Tel +44 (0)1223 556655
Fax +44 (0)1223 556666

www.aveva.com

AVEVA believes the information in this publication is correct as of its publication date. As part of continued product development, such information is subject to change without prior notice and is related to the current software release. AVEVA is not responsible for any inadvertent errors. All product names mentioned are the trademarks of their respective holders.
Copyright 2012 AVEVA Solutions Limited and its subsidiaries. All rights reserved.