

標準サポートサービスポリシー アヴィバ製品用



第 4 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 はじめに	3
1.1 目的	3
1.2 範囲	3
1.3 用語	4
2 サービス範囲	6
2.1 サービス概要	6
2.2 サービスロケーション	6
2.3 サービスの種類	7
2.4 製品サポートステータス定義	10
2.5 サポート要請	11
2.6 サポート期間	11
2.7 エスカレーション手続	12
2.8 ソフトウェアのエンハンスメントの要請	12
2.9 追加の有償サービス	12
3 顧客の責任	14
3.1 連絡担当者	14
3.2 トレーニング及び専門知識	15
3.3 指定連絡担当者	15

1 はじめに

1.1 目的

アヴィバの標準サポートサービスは、アヴィバ製品セットに含まれるあらゆるアプリケーションを対象とするものであり、世界の様々な地域に所在するアヴィバのチームから入手可能です。念のため、アヴィバの製品セットは、2.1 項「サービス概要」に列挙します。

本ポリシーは、標準サポートサービス及びこれに伴うサービスレベルについて説明することを目的とします。

標準サポートサービスは、資格があるあらゆるアヴィバの顧客が、現地のアヴィバサポートオフィスに通常の営業時間中に連絡することによって、アヴィバの製品セットに関する障害と思われる内容の報告を行い、又は技術的助言を受けるために利用可能です。

1.2 範囲

アヴィバの標準サポートサービスは、アヴィバサポートオフィスにより、指定された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で定義する）のみに対して、本サポートサービスポリシーに定義する製品及びソリューションのみを対象として提供されません。

アヴィバサポートオフィスは、本ポリシーに明記するサポート確認、応答及び解決を提供するあらゆる合理的な努力をするものとしますが、そのような義務について責任を負いません

あらゆる場合について、標準アヴィバコマーシャルアグリーメント又はエンドユーザーライセンスアグリーメントに規定する条件が本ポリシーに含まれる条件に優先するものと理解されます。

営業時間外、現場訪問、エンハンスメントの要請、コンサルティング、製品トレーニング、遠隔又はダイヤルイン・サポート等の他のあらゆるサポートサービスは、本手続から明示的に除外されることを念のためご確認ください。これらのサービスは、関連するアヴィバサポートオフィスで提供される場合がありますが、その条件及び履行は、別途契約によるものとします。

1.3 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対し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	製品の使用を規律するアヴィバと顧客の間の契約。

センスアグリメン
ト

2 サービス範囲

2.1 サービス概要

別途記載がない限り、アヴィバ標準サポートサービスポリシーは、アヴィバソフトウェア製品のうち、現時点でサポート対象とされるリリースの全てに適用されます。

アヴィバ標準サポートサービスに記載されるサポートを受けるためには、あらゆるプログラムは適切にライセンスされている必要があります。

アヴィバの製品の中で現在サポート対象とされているリリースの詳細は、下記のサイトを参照してください。 http://support.aveva.com/support/United_Kingdom/

技術サポートは、アヴィバのライセンスするプログラムのうち、現時点でサポート対象とされるリリースの中に含まれることが証明されるリリースで、改造されることなく、発注書又はプログラムドキュメンテーションに明記される認証ハードウェア、データベース及びオペレーティングシステムの構成上で作動するものについて提供されます。

サポートの要請は、顧客の現地アヴィバサポートオフィスの通常の営業時間内に受け付けます。アヴィバの標準サポートサービスは下記のサポートサービスを提供します。

- 問題解決及びアヴィバ製品の使用に関する技術上及び製品アドバイスの要請ための電話、ファックス、電子メール及びウェブによる連絡。
- アヴィバ製品に影響する障害及び使用上の問題の報告
- 利用可能な場合には、製品リリース（障害是正、アップグレード及びメンテナンスのオーバーレイ）の要請

2.2 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のサポートは、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は、下記をご覧ください。

<http://support.aveva.com>

2.3 サービスの種類

アヴィバは、サポート要請をその優先度に従って取扱います。下記の表はアヴィバ標準サポートサービスの要請の種類と種類ごとの通常のサポート対応を記載します。

サービスの種類	サービス内容
<p>障害解決</p> <p>障害とは、当初意図した通りにシステムが作動することを妨げる通常の運用状態からの乖離をいいます。解決とは、システムを通常の運用状態（すなわち当初意図した作動状態）に回復すること又は適切な回避措置を提供することをいいます。</p>	<p>アヴィバは、障害を以下の方法により解決することを試みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 要請の受付及びアヴィバの技術窓口への要請の割当 ● 相互に受諾可能な期間内での修正ソフトウェアのリリース ● 可能な場合、代替的回避措置の提供 ● フィードバックの提供及び顧客へのエスカレーション <p>要請は下記のいずれかの状態で解決されたものとみなされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 恒久的な解決方法が実施された場合 ● 一時的な回避措置が顧客の事業に対する影響を軽減し、その結果優先度の低い新規要請となる場合 ● 合理的な努力の後も、要請が再現することができず、システムが通常通り作動する場合には、要請は終了処理されます。 ● アヴィバと顧客の双方がこれ以上の努力をする必要がないことを合意した場合
<p>ユーザーサポート</p> <p>ユーザーサポートは、アヴィバの製品及びアヴィバから提供されるサービスを使用中に、顧客が継続的に生産的であることの手助けをすることを目的とします。</p>	<p>ユーザーサポートは以下を含みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 既存の製品の使用方法に関する質問への回答（顧客が完全な製品トレーニングを受けた後でのみ適用されます） ● 問題の報告の受領、その解決の追跡、必要に応じてエスカレーション及び顧客に対して状況のコミュニケーション
<p>ソフトウェアメンテナンス</p>	<p>報告された障害に対するソフトウェアの修正、サービスパック及び修正リリースは、現時点でサポート対象とされるアヴィバ製品全てに対して提供されます。これらは各サポート対象ロケーションに提供されます。</p>
<p>製品リリース</p>	<p>アヴィバは新規バージョンの製品を定期的に供給します。アヴィバサポートオフィスは、製品ライセンス</p>

	ス条件に記載する通り、各サポート対象ロケーションに各バージョンのコピー1部をリリースします。
--	--

優先度

クエリの登録中に、優先度の定義に従って優先度が割り当てられます。ユーザーがアプリケーションソフトウェアを有効に使用することを妨げるソフトウェアの障害、質問及び何らかの問題について下記の優先度の定義が適用されます:

優先度	定義
緊急	ソフトウェアの重要部分が使用不能となり、その結果、製品が停止するか又は非常に高度の影響を受ける使用上の問題
高度	ソフトウェアの重要部分が中程度**の追加努力を必要とする回避手段によってのみ使用可能となる使用上の問題。場合によってはソフトウェアの該当部分は使用不能のままですが回避手段が代替的な解決を提供することがあります。
中度	<p>以下のような使用上の問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアの重要部分が軽度***の追加努力を必要とする回避手段によってのみ使用可能となる。場合によってはソフトウェアの該当部分は使用不能のままですが、回避手段が代替的な解決を提供することがあります。 ソフトウェアの非重要部分が使用不能となり、軽度***の追加努力を必要とする。 面倒ではあるが、システムの使用及び示された製品エンハンスメントには影響がない。 <p>その他の支援及び情報の要請の全ては、この優先度を割り当てられます。</p>
軽度	使用上の問題又は質問で、プロジェクトへの影響がなく、即時の行動又は回答を必要としないもの。

** 中程度: >50% の追加努力

*** 軽度: <50% の追加努力

時間的目標

アヴィバサポートオフィスはサポートインシデントを可及的速やかに解決するよう努力します。アヴィバサポートオフィスは、サポートインシデントの重要度に基づき下記の時間的目標で運営されます。

優先度	時間的目標
緊急	即時の割当を行い、満足のいく解決まで継続的に調査する;
高度	即時の割当

中度	2日以内に割当
軽度	5日以内に割当

2.4 製品サポートステータス定義

アヴィバは、重要度 1 の緊急事態の是正から、より長期間の軽度の優先度の障害まで保証されたコードサポートを提供します。提供する保証には 5 つの種類があります。 -

1. フルサポート
2. リミテッドサポート
3. メディアワランティサポート
4. インアクティブサポート
5. 廃止

特定の製品又はバージョンについて利用可能なサポートのレベルは、新規リリースがなされるごとに異なります。製品の特定のバージョンについての保証サポートのレベルは、アヴィバの下記ウェブサイトに表示されています: <http://support.aveva.com>

種類	製品サポートの種類の内容
フルサポート	ある製品の最新版のリリースについて提供されます。緊急の障害は修正リリースでの修正が考慮されます。重要性がより軽度な障害はサービスパックリリース又は次のメジャーリリースによる修正が考慮されます。電子版ユーザー文書は、必要に応じアップデートされ再リリースされることがあります。ある製品リリースについてのフルサポートは、通常、当初リリースの時点から、ある運用プラットフォームの次のメジャーリリースが一般に利用可能となるまで提供されます。
リミテッドサポート	最新版の直前のリリースについて提供されます。 修正は、下記制約の解決に限定されます: <ul style="list-style-type: none"> ● 顧客が障害がプロジェクトについて高度/致命的なものであることを証明する場合 ● データの完全性 ● システムのセキュリティ <p>リミテッドサポート中の製品は、致命的な問題の解決のため、修正リリースでのみ、サポートされます。新規機能のサポートは付加されません。電子版ユーザー文書はアップデートされません。</p> <p>リミテッドサポートは、通常、あるプラットフォーム上の別のメジャーリリースが直前のメジャーリリースに代替するまで提供されます。</p>
メディアワランテ	メディアワランティサポートとは、製品がメディアからインスト

<p>イサポート</p>	<p>ールでき、ユーザーが使用できることをアヴィバが保証することを意味します。機能面での保証はありません。これはメディアワランティ対象製品の最新の製品リリースについて、顧客による当該製品のインストールの日から 90 日間提供されます。インストールは、エンドユーザーが製品を使用できるライセンスファイルが顧客に電子的に送信された時点で生じるものと定義されます。</p>
<p>インアクティブサポート</p>	<p>インアクティブサポートは、製品がいかなる種類のリリースによってもサポートされていないことを意味します。致命的な問題のサポートは特別の契約により交渉可能であり、この場合、合理的な努力ベースのコンサルテーションが提供されます。これは、提供されることがある何らかの是正又は回避策を最終的に評価し、テストする最終的な責任は顧客にあることを理解することを前提とします。トレーニングは一切提供できません。標準情報サービスは、本製品特有の情報を含みません。</p>
<p>廃止</p>	<p>本ステータスに移行した製品については、顧客は通常使用权を有しません。顧客は最新版又は最新版の直前のバージョンにアップグレードすることが期待されています。例外的な場合に限り、アヴィバは継続的な使用及び致命的な問題のサポートについて交渉する場合があります。この場合、合理的な努力ベースのコンサルテーションを提供することができます。これは、提供されることがある何らかの修正又は回避策を最終的に評価し、テストする最終的な責任は顧客にあることを理解することを前提とします。</p>

2.5 サポート要請

サポート支援を要請するためには、顧客の指定担当者は、アヴィバヘルプデスクシステムにサポートインシデントを登録するか、又は指定されたアヴィバサポートオフィスに直接連絡する必要があります。サポートの要請に関するより詳細な情報は、下記ウェブサイトの「アヴィバサポートガイドライン」文書をご参照ください。 www.aveva.com/policies/support/en

2.6 サポート期間

アヴィバ標準サポートポリシーは、顧客のアヴィバコマーシャルアグリーメントに別段の記載がない限り、アヴィバコマーシャルアグリーメントの日から有効となります。

アヴィバコマーシャルアグリーメントに別段の記載がない限り、アヴィバ標準サポートポリシーは、アヴィバコマーシャルアグリーメントに定義された期間の終了まで有効です。アヴィバ標準サポートサービスは、有効かつ最新のアヴィバコマーシャルアグリーメントがない限り利用できません。

2.7 エスカレーション手続

ソフトウェアの問題解決の過程で特定のインシデントが適当な緊急性によって取り扱われることを確保するため、インシデントのステータスを上げることが必要となる可能性があります。

インシデントのエスカレーションのためには、指定担当者は、その懸念点をアヴィバサポートオフィスマネジャーに指摘する必要があるため、その後、当該マネジャーは当該問題の解決を試みるものとします。

典型的にはエスカレーションは、以下の場合に必要となる場合があります:-

- インシデントが特定の優先度を割り当てられたが、問題の影響が当初考えていたものより、より重大であることが判明したため、より高度の優先度に格上げされる必要がある場合
- インシデントが記録されたが、適時に取り扱われていないか、又はその解決に関して不十分なフィードバックが提供された場合
- 特定のインシデントに割り当てる優先度が合意できない場合。

2.8 ソフトウェアのエンハンスメントの要請

時々、顧客は、自己の業務フロー又はプロセス固有の要件を満たすため、アヴィバ製品の現在の機能の拡張を希望することがあります。このような場合、顧客は、アヴィバヘルプデスクシステムにサポートインシデントを登録し、エンハンスメント要請のインシデント種類を選択すべきです。

エンハンスメント要請は蓄積され、将来の開発サイクル中でその組み込みが検討されます。

エンハンスメント要請が、第 2.3 項で定義される通り、プロジェクトに高度の影響がある/致命的な性格を有する場合、顧客に受諾可能な時間内に当該エンハンスメントの利用可能性を確保するための商取引条件が合意できるかどうかを検討するため、アヴィバとの間で交渉をすることができます。

アヴィバは、あらゆる(又は何らかの)かかるエンハンスメント要請が取り上げられることを一切保証しません。

2.9 追加の有償サービス

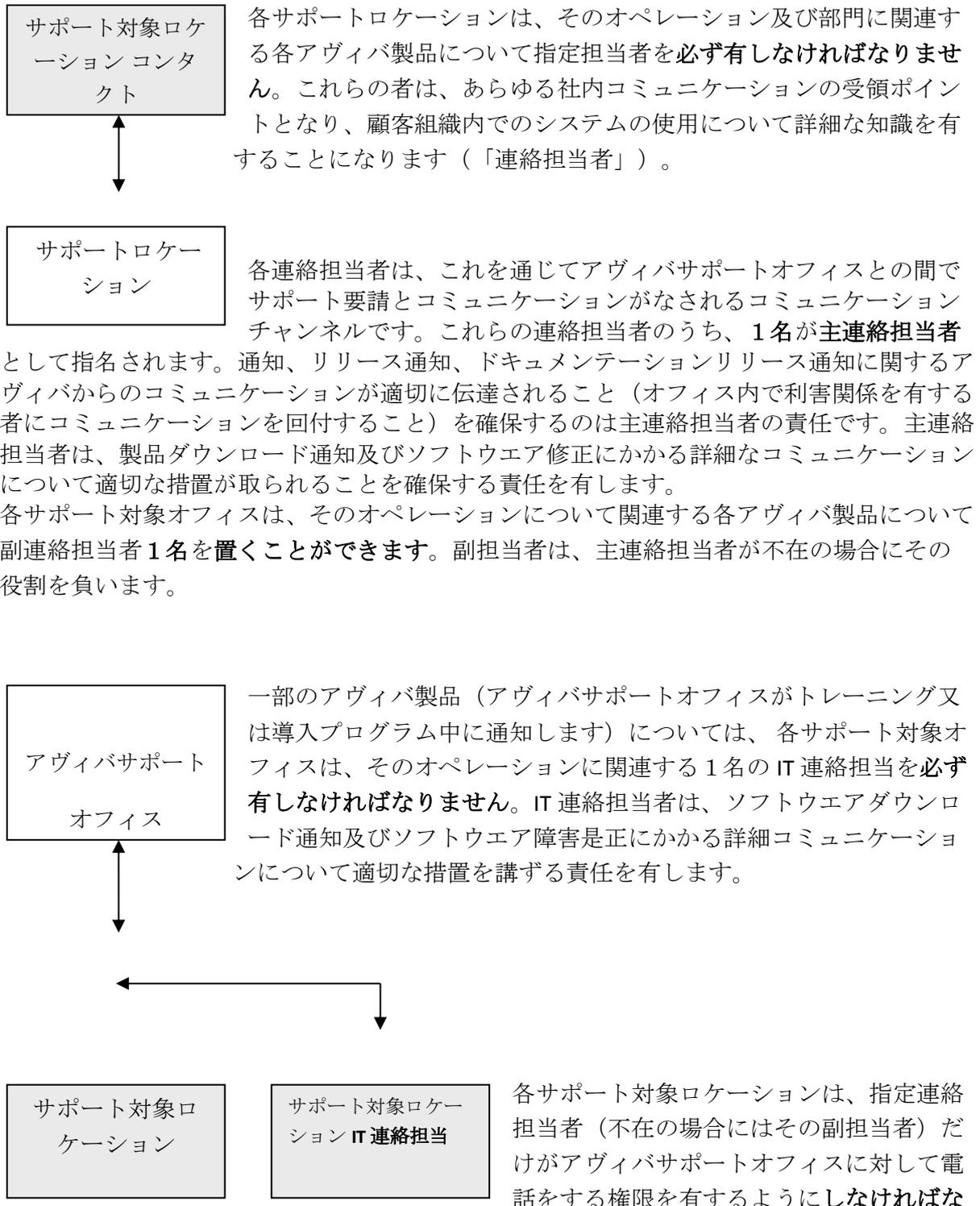
各アヴィバサポートオフィスから広範囲の付加価値のある、カスタマーサポートサービスが入手可能です。これらには、現場訪問、製品トレーニング、サポートスペシャリストへの 24 時間アクセス等が含まれます。これらの追加サポートサービスのすべては、強化されたレベルのサービスを設定し、かつ品質の監視及びサービス見直しを提供する商業的枠組の中

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

本項は、アヴィバサポートオフィスと顧客間のコミュニケーションが有効かつ効率的になされるようにするため、アヴィバ製品の社内サポートに関する顧客の責任及びサポート対象ロケーションの担当者の役割を定義します。

3.1 連絡担当者



りません。これは、電話がなされる前に、各サポート対象オフィスのサポート組織内でエンドユーザーが適切なチャンネルを通じた作業をすることを確保するものです。

アヴィバサポートオフィスにエスカレーションされる前に、あらゆる要請が適切な資格及び優先度を有することを確保するため、エンドユーザーとアヴィバの間で「ファーストインターフェイスレベル」のサポートを提供することは指定連絡担当者の責任です。

3.2 トレーニング及び専門知識

各サポート対象ロケーションは、エンドユーザーの全てが、アヴィバ製品の使用について、その使用する設計又は機能の分野内で、また他の製品パッケージ（Windows、Word 等）についてトレーニングを受け十分な知識を有するようにしなければなりません。

全ての指定連絡担当者はアヴィバのガイドラインに従い、製品のあらゆる機能、また他の関連製品パッケージ（Windows、Word 等）について適切に訓練されていなければならないものとします。

IT 連絡者については、オラクル DBA 能力、Comms 能力及び Windows プラットフォームの知識及び経験が必要となります。

3.3 指定連絡担当者

顧客の指定連絡担当者は、アヴィバコマーシャルアグリーメントに記載されます。

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.