



STORAGECRAFT®

StorageCraft®

テクニカル サポート ガイド

2017年1月30日

StorageCraft Technical Support Services

©2017 StorageCraft Technology Corporation. 本書は、情報の提供のみを目的としています。該当製品およびサービスの提供、機能および価格は、予告なく変更される可能性がありますので予めご了承ください。本書の誤植または図表の誤りを含む可能性があります、これに対して当社では責任を負いませんので予めご了承ください。StorageCraft、ShadowProtect の名称およびロゴは、StorageCraft Technology Corporation の登録商標です。ShadowProtect ImageManager、ShadowProtect Server、ShadowProtect for Small Business、ShadowProtect Virtual、ShadowProtect Desktop、ShadowProtect IT Edition、ShadowStream、ShadowControl の名称およびロゴは、StorageCraft Technology Corporation の商標です。その他の社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

StorageCraft テクニカルサポートガイド

本『StorageCraft テクニカルサポートガイド』は、StorageCraft ソフトウェア製品のテクニカルサポートサービスのご利用方法をご紹介します。

製品サポートプログラム

テクニカルサポートに連絡する場合は、あらかじめお客様が購入された StorageCraft ソフトウェアサポートサービスのタイプをご確認ください。StorageCraft が提供するサポートプログラムには、次のようなサポートタイプがあります。(1) **スタンダードサポート** (StorageCraft の通常の営業時間内での緊急レベルのオンラインおよび電話サポートが含まれています。また、さまざまなリソースにアクセスできます：

StorageCraft オンラインサポートシステム、StorageCraft Support Forum、Knowledge Base 等)、(2) **プレミアムサポート** (スタンダードサポートに加えて、24時間 365 日の緊急レベルのオンラインおよび電話サポートが含まれています)。各サポートプログラムは、お客様の運用上の要件を満たすように設計されています。

一般的な StorageCraft 製品の購入価格には一年間のスタンダードサポートが含まれています。購入形態によっては、サポート期間が異なる場合があります。

StorageCraft プロダクトサポート¹

すべての StorageCraft 製品^{2, 3}に対して、下記のプロダクトサポートをご提供いたします。

サポートサービス	セルフサービスサポート	スタンダードサポート ⁴	プレミアムサポート
緊急レベル障害サポート			
電話サポート 緊急時のみ受付	(対象外)	営業時間：9:00～17:00 月～金 (休日、祝祭日、 及び年末年始を除く)	24 時間 365 日 ⁵
初期応答時間 緊急時のみ受付	(対象外)	2 時間以内の コールバック / e メール	1 時間以内の コールバック / e メール
障害サポート (重大度：高、中、低)			
オンラインサポート/電話サポート	(対象外)	営業時間：9:00～17:00 月～金 (休日、祝祭日、 及び年末年始を除く) 2 時間以内の コールバック / e メール	24 時間 365 日 ^{5, 6} 1 時間以内の コールバック / e メール
オンラインサポートシステム Web によるサポートケース発行	(対象外)	営業時間：9:00～17:00 月～金 (休日、祝祭日、 及び年末年始を除く)	営業時間：9:00～17:00 月～金 (休日、祝祭日、 及び年末年始を除く)
初回応答時間 重大度：高	(対象外)	1 営業日以内	1 営業日以内
初回応答時間 重大度：中	(対象外)	2 営業日以内	2 営業日以内
初回応答時間 重大度：低	(対象外)	2 営業日以内	2 営業日以内
Online Technical Support Forums (英語のみ)	○	○	○
Online Knowledge Base (英語のみ) FAQ, Article, White Papers	○	○	○
Video Tutorials 製品説明等	○	○	○
ソフトウェアのアップデートおよびアップグレード			
ソフトウェアアップデート ダウンロードにて提供	(対象外)	保守契約期間中に 実施可能	保守契約期間中に 実施可能
ソフトウェアアップグレード ダウンロードにて提供	(対象外)	保守契約期間中に 実施可能	保守契約期間中に 実施可能

1. ソフトウェアサポートは、最新のソフトウェアバージョンおよび1世代前のバージョンが対象です。
2. StorageCraft ImageManager™ のテクニカルサポートを受けるためには ShadowProtect® の保守契約が必要です。また、ShadowStream® のテクニカルサポートを受けるためには ShadowStream® の保守契約が必要です。
3. StorageCraft ShadowControl® は無償の製品ですが、テクニカルサポートを受けるためには ShadowProtect® の保守契約が必要です。
4. StorageCraft IT Edition™ は、サブスクリプション期間中のスタンダードサポートを含みます
5. 営業時間外のテクニカルサポートは英語による対応になります。
6. 体験版ライセンスおよび非再販用 (NFR) ライセンスは、本番環境でのソフトウェアサポートの対象ではありませんが、StorageCraft は、テスト環境としてこれらの製品に対して重大度：低と同等のサポートを提供します。

テクニカルサポートに連絡する前に

サポートケースをできるだけ早く解決するためには、テクニカルサポートに連絡する前のお客様による事前の調査は非常に有用です。

Online Forums & Knowledge Base

StorageCraft Online Forums および StorageCraft Knowledge Base では、質疑応答形式による FAQ、White Paper、記事、ビデオチュートリアル等の有益な情報を多数ご用意しております。サポートケースの早期解決のために、あらかじめそれらの情報をご確認頂く事をお勧め致します。

事前準備

オンラインでご確認頂いた情報により障害が解決できない場合は、弊社テクニカルサポートにお問い合わせください。その際は次の内容を事前に確認してください。これらは、お客様のサポートケースを効率的に解決することに役立ちます。

1. 障害が発生した際、どのようなソフトウェアを実行していましたか（オペレーティングシステム、および他社製品等関連製品を含む）。
2. ご購入頂いている StorageCraft の製品とバージョン、シリアル番号をご確認ください。
3. その障害は以前にも発生したことがありますか、もしくは初めて発生した障害ですか。
4. その障害はどのような操作を行うと発生しますか。
5. その障害を再現することは可能ですか。再現する場合はどのような手順ですか。
6. その障害が発生する前にシステムに対して何か変更を行いましたか（ハードウェアまたはソフトウェアに関する変更等）。
7. エラーメッセージまたは診断情報等はありませんか。
8. その障害によるお客様への業務影響はどのようなものですか。
9. いつまでに復旧する必要がありますか。

重大度の決定

StorageCraft は、サポートケースの重大度をビジネスへの影響度に基づいて決定致します。お客様がオンラインでサポートケースを登録、または電話により問い合わせを行った際には、サポートケースの重大度を指定してください。

StorageCraft はお客様にインタビューを行った後に適切な重大度に変更する場合があります。

重大度	障害による影響度	初期応答時間
緊急	<p>StorageCraft 製品が適切にインストールおよび使用されており、以下のミッションクリティカルな障害が発生している場合：</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ミッションクリティカルな本番サーバーが機能していない状態で、かつ StorageCraft 製品によるリストアができない状態 ・ StorageCraft 製品を使用する時、ミッションクリティカルな本番サーバーが停止している状態 ・ パートナーがお客様サイトを訪問している時 	<p>スタンダードサポート： 9:00～17:00 月～金(休日、祝祭日、及び年末年始を除く)</p> <p>2時間以内</p>
高	<p>StorageCraft 製品が適切にインストールおよび使用されており、操作は制限された形で継続することはできるが、本番環境に長期的に影響をおよぼす可能性がある障害：</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ バックアップが失敗し続ける ・ ShadowProtect または StorageCraft ImageManager がクラッシュする ・ バックアップイメージの検証に失敗する 	1営業日以内
中	<p>StorageCraft 製品が適切にインストールおよび使用されており、業務への影響が限定されている障害：</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ バックアップ中に断続的なエラーが発生したが、バックアップは正常に完了する ・ テスト環境での障害 ・ ShadowProtect / StorageCraft ImageManager のエラー 	2営業日以内
低	<p>教育、機能強化、アクティベーション、ライセンス関連、質問、成功事例情報や重要な本番環境にほとんど、もしくは全く影響のないエラー：</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ライセンス関連の質問、アクティベーションに関するサポート、および体験版のサポート 	2営業日以内

テクニカルサポートへの連絡

弊社テクニカルサポートに連絡する際は、弊社 Web サイトにあるオンラインサポートケースをオープンして、お客様の障害及び関連する情報を入力してください。これにより、テクニカルサポート担当者は障害内容を正しく理解し、必要な情報を収集し適切な技術スキルで対処することができます。このプロセスにより解決までの時間を節約し、より迅速な問題解決を提供することができるようになります。

サポートケースの発行

オンラインサポートケースをオープンするには www.storagecraft.com/jp に移動し、下記のいずれかを選択します。

- サポート > Request Help
- サポート > テクニカルサポートへのお問合せ > Request Help

お客様がサポートケースをオープンする際は、次の情報を入力してください。

- ユーザーのタイプ (VAR、MSP、ビジネスユーザー、ホームユーザー等)
- 連絡先、電子メールアドレス、電話番号
- 製品名 (ShadowProtect Desktop、Server、Small Business Server、ImageManager、IT Edition)
- ソフトウェアバージョン、シリアル番号
- リクエストタイプ (テクニカルサポート依頼、バグ解決依頼、機能追加依頼)
- 重大度 (緊急、高、中、低)
- 障害の件名
- 障害内容の説明 (可能な限り詳細をお願いします)
 - その障害は以前にも発生したことがありますか、もしくは、初めて発生した障害ですか
 - その障害が発生する直前にどのような操作を行いましたか
 - その障害の再現性はありますか。再現性がある場合はどのような手順ですか
 - その障害が発生する前にシステムに対して何か変更を行いましたか (ハードウェアまたはソフトウェアに関する変更等)。
 - エラーメッセージまたは診断情報等が表示されましたか。もし表示されていた場合は、どのような内容でしたか
 - 障害発生時のログファイルやスクリーンショットはありますか
 - その障害が与えるビジネスへの影響度はどの程度ですか

個人情報の取扱いに関しては、[プライバシーポリシー](#)をご覧ください。

テクニカルサポートの電話による対応 (緊急時のみ)

テクニカルサポートの電話サポートは緊急時のみ承っております (上記重大度参照)。

StorageCraft は、緊急な障害に円滑に対応するために、それ以外の障害はオンラインサポートケースにて対応します。

スタンダードサポートでは、緊急の電話サポートは通常のサポート時間帯に対応します。緊急の障害に関して、テクニカルサポートが決められた応答時間以内に応答しなかった場合は、お客様のサポートケースが適切に対応されるようにするために **03-6206-6286** (テクニカルサポート受付) にご連絡ください。

StorageCraft のケース対応

サポートケース管理

サポートケースがオンラインにより登録されると、以下の手順で **StorageCraft** はお客様のサポートケースを管理します。

1. お客様がオンラインによりサポートケースを送信すると、**StorageCraft** は、お客様のサポートケースの受付が完了した旨の自動生成された電子メールを送信します。
2. **StorageCraft** は、お客様のテクニカルサポートに関する契約内容を確認し、サポートケースをサポート担当者に割り当て、お客様が指定した重大度を確認します。
サポート担当者が重大度を変更する場合は、その変更内容と予想される応答時間について、電話または電子メールでお客様に連絡します。
3. サポート担当者がお客様のサポートケースの対応を開始します（調査、回答、または必要に応じてエスカレーションを行います）。
4. 調査のために追加の情報が必要な場合、サポート担当者は電話もしくは電子メールにてご連絡する場合があります（例えば、ログファイルやスクリーンショットの収集依頼や診断ツールの実行依頼等）。

サポート体制

スタンダードサポートのお客様の場合、サポートケースの対応は弊社の営業時間終了時に一旦中止し、翌営業日の営業時間開始時から再開されます。

エスカレーション

StorageCraft 社は、業界で最高のテクニカルサポートを提供したいと考えています。弊社のサポートプロセスにおいて、お客様が、弊社のサポート担当者が適切な方法で問題に対処していないと感じたり、適切な重大度で対応していないと感じたりした場合は、次の方法を行うことができます。

1. 障害の重大度を上げるか（それが妥当である場合）、テクニカルサポートに連絡してください。
2. お客様の障害に関して、ビジネスへの影響度を明確に説明してください。

障害の回避方法がある場合やビジネスに深刻な影響を与えていない障害の場合は、解決策の連絡を早く受けるために、サポートケースをエスカレーションすることはお控えください。

サポートケースの確認

お客様が障害に対する解決策を受け取った後、サポート担当者は回答した内容がお客様の障害を解決しているかどうかを確認するためにフォローアップします。

1. 弊社からの回答がお客様の障害を解決している場合は、サポートケースを解決ステータスにしてよい旨、サポート担当者に連絡してください。
2. お客様の障害が解決しない場合や回答内容にご満足頂けない場合は、弊社サポート担当者が引き続き対応しますので、サポートケースを再開してください。
3. **StorageCraft** はお客様が障害に対する解決案に満足頂けるまで、お客様と一緒に対応することをお約束します。

StorageCraft は、弊社が推奨する解決策によってお客様の障害が解決し、お客様がそれを確認できた時点で、サポートケースをクローズします。尚、以下の状況下におきましては、弊社の判断でお客様のサポートケースを終了することができます。

1. 弊社からお客様に繰り返し連絡しても、お客様から返事がない場合（原則として2週間ご連絡がない場合は終了致します）
2. お客様がサポートケースによる対応を必要としなくなった旨を弊社に連絡された場合
3. お客様と弊社の両方が、障害が **StorageCraft** のソフトウェアに起因していないことに同意した場合
4. ソフトウェアの障害が、現在または将来のソフトウェアパッチ、またはアップグレードによって解決される場合
5. 弊社が、ソフトウェアは仕様通りに動作していると判断した場合
6. 弊社が、お客様からの機能強化の提案に関して、将来のリリースに含めることを決定した場合
7. **StorageCraft** から提示した回避方法でお客様の業務への影響が回避されたと判断した場合

サポートケースをクローズ後、お客様が同一の障害に関する更なるサポートが必要な場合は、弊社は同じサポートケースを再開するか、もしくは新しいサポートケースを開くことができます。

一般的なソフトウェアサポート

アクティベーション、ライセンス、アップグレード等の技術的ではない問合せ

お客様がアクティベーション、ライセンス、IT Edition の交換、ソフトウェアのダウンロード、トレーニングに関する問合せや、その他の技術的ではない障害に直面している場合は、Web ページにてサポートケースをオープンして問合せしてください。

サポート範囲

以下のサービスは、テクニカルサポートの範囲外です。

- 性能分析
- お客様のコード作成、トラブルシューティング、カスタマイジング支援
- 広範囲におよぶ質問に答えること
- データベース復旧、もしくはデータ復旧を行うこと
- コンサルティング
- ハードウェアドライバを含むオペレーティングシステムまたはサードパーティソフトウェアに起因した StorageCraft 製品に対する影響

障害対応における最善の方法

以下を実践して頂くことにより、お客様の質問や障害に対してタイムリーに解決策を提供する助けになります。

- お客様の障害を解決するために、オンラインでサポートケースを登録してください。これにより、テクニカルサポート担当者は障害内容を正しく理解し、必要な情報を収集し適切な技術スキルで対処することができるようになります。
- テクニカルサポートがより効率的なサービスを提供することができるようにするために、質問や障害は分離してお問い合わせください（サポートケースごとに1つのお問合せ）。
- 適切な重大度を選択して、障害のビジネスへの影響度を明確にしてください。
- ご使用の製品のアップデートとアップグレードの継続をお願いします。
- 障害が解決された時は、タイムリーにフィードバックの提供とサポートケースのクローズをお願いします。障害が再発する場合は、サポートケースを再度登録することで、元のサポートケースを再開することができます。