

チョイスサポートプログラム 良くある質問と回答



有償オプションについての質問

Q.シビアリティ1(Sev.1)でフォームエントリーした場合、Sev.1と受け付けてもらえますか？

シビアリティ1(Sev.1) 案件については受付フォームからの問い合わせについてもSev.1 対応基準で初回返答させていただきます。最新の情報については、こちらをご確認下さい。

Q.営業時間外でもシビアリティ1(Sev1)は電話受付可能でしょうか？

可能です。24hサポートのご契約(プリファードサポート契約以上)のお客様については、営業時間外も電話でのサポートを行っております。

Q.CSPでテクニカルサポートを受けるのに何をを用意すれば良いでしょうか？

新規のお問合せの場合、メンテナンス契約が有効なオーダーID又はLPナンバーをご用意下さい。
継続のお問合せの場合、初回対応時にご案内したコールナンバー（案件番号）をご用意下さい。

Q.CSPがサポート対象期間中か確認することはできますか？

ライセンスプログラムご購入時の「プログラム証書」にてご契約のメンテナンス期間、サポート期間をご確認ください。

Q.Webフォームからログファイルの送付は可能でしょうか？

はい、Web フォームでは、初回お問い合わせ時/継続時共に、添付ファイルの送付が可能です。

Q.Webフォームでサポートを受ける際、記入漏れがあっても良いでしょうか？

Webフォームには必須項目が設けられており、お問い合わせ時には該当項目の入力が必要です。また、必須項目以外の内容も、円滑にご対応をする上で出来るだけ入力して頂けるようお願い致します。

Q.お客様とは別の管理会社がおお客様の代理として、お客様のライセンスプログラムでテクニカルサポートに問合せする事は可能ですか？

問題ございません。お客様の代理として、委託を受けている管理会社が当該のオーダーID又はLPナンバーでお問い合わせ頂くことが可能です。

Q.コンボパックに含まれているテクニカルサポートは、購入製品のみが対象ですが、購入製品以外や以前のバージョンのサポートも同時に受けたい場合はどうすれば良いですか？

CSPは、テクニカルサポートのみをご提供しております。CSP対象製品であれば、バージョン、プラットフォームに関係なくお問い合わせ頂くことが可能です。但し、サポート終了製品についてはお問合せできません。

Q.CSPにはどのようなラインナップがありますか？

複数（2つまたは、5つ）のインシデントがパックになったインシデントパック、インシデント数無制限のバリューパック、24時間365日対応可能なプリファードサイトサポートのラインナップになります。各サポートの内容は、[こちら](#)をご覧ください。

Q.インシデントパックや年間サポート契約（バリューサポート、プリファードサイトサポート）はどのように購入すればいいですか？

有償サポートは、販売店からのご購入となります。購入にあたっては、ライセンスプログラムに登録するのに必要な情報（会社名、住所、電話番号、eメールアドレスなど）を[オーダーフォーム](#)にご記入の上、ご購入頂くCSPを販売店にオーダーするだけです。

Q.インシデントとは何ですか？

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インシデントとみなします。ある問題が、複数の問題によって起こっている場合、それぞれの問題を1インシデントと見なします。サポートをはじめの前に、お客様とArcserve認定テクニカルサポートエンジニアの間で、問題が何であるのか、および解決策に対する評価基準に対して合意して頂く必要があります。1つのインシデントを解決するまでに電話でのやり取りが複数回発生する場合があります。

Q.インシデントパックに使用期限はありますか？

すべてのインシデントは1年で期限終了となります。

Q.CSPの複数年対応は出来ますか？

インシデントパックは、1年で期限終了です。
バリューサポート及びプリファードサイトサポートは、1年間または2年間を選択できます。

Q.製品のアップグレード付のサポートオプションはありますか？

CSPの他、製品ライセンスとメンテナンスがセットになったお得なコンボパックもご提供しています。
※コンボパックには製品ライセンスのほか、契約期間中に新バージョンがリリースになった場合の製品アップグレード、テクニカルサポート（祝祭日および年末年始を除く月～金曜日9:00AM～5:30PM）が含まれています。
ご質問は、Arcserveジャパンダイレクト（0120-410-116）までお問い合わせ下さい。

Q.CSPの途中解約は出来ますか？

CSPの途中解約は出来ません。
尚、誤発注などの場合、プログラム開始日から30日以内でサポートサービスを1度もご利用されていなければ、Arcserveは返品を受け付けます。

Q.英語版製品のサポートは受け付けていますか？

国内で購入した英語版製品については、「インシデントパック」にてサポートを受け付けております。