



エンタープライズ製品  
ビジネス クリティカル サポート  
ハンドブック

2008 年 7 月

July 2008

## 内容に関する免責事項

本書および関連するソフトウェアのHELPプログラム（以下、「本書」）は、お客様への情報提供のみを目的とし、CAは本書の内容を予告なく変更、撤回することがあります。

お客様は、CAの書面による事前承諾なくして本書に記述されている内容の一部あるいは全体のコピー、転送、複写、変更、開示、複製を禁じられています。本書はCAの機密かつ財産的価値のある情報で、アメリカ合衆国の著作権法および国際条約により保護されています。

上記にかかわらず、社内で使用する場合にかぎり、ライセンスを有するお客様は本書の、合理的な範囲内の部数のコピーを作成できます。また、バックアップおよび災害復旧対策を目的とした合理的な要求のために関連するソフトウェアのコピーを1部作成することができます。ただし、CAのすべての著作権表示およびその説明を各コピーに添付することを条件とします。お客様の認可を受け、お客様が使用する本製品のライセンスに記述されている条項を遵守する、従業員、法律顧問、および代理人のみがかかるコピーを利用できます。

本書および関連するソフトウェアのコピーを作成する上記の権利は、本製品に対して適用されるライセンスが完全に有効となっている期間内に限定されます。いかなる理由であれ、そのライセンスが終了した場合には、お客様は本書の複製した全部および一部のコピーをCAに返却するか、あるいは破棄したことを、CAに文書で証明する責任を負います。

ライセンス契約で特に定められている場合を除き、準拠法により認められるかぎり、CAは本書を現状有姿のまま提供し、商品性、特定の使用目的に対する適合性、他者の権利に対する不侵害についての黙示の保証を含むいかなる保証もしません。また、本書の使用に起因し、利益の損失、業務の中断、営業権の喪失、業務情報の損失等いかなる直接損害または間接損害が発生しても、CAはお客様または第三者に対し責任を負いません。CAがこれらの損害について明示的に通知されている場合も同様とします。

本書の記述に含まれる製品は、お客様が同意したライセンス契約書に基づき使用されるものです。

本書の製作者は、CA, Inc. で、「制限された権利」(FAR, Section 12.212, 52.227-14 および 52.227-19(c)(1) - (2)、および DFARS Section 252.227-7014(b)(3)、またはこれらの後継条項に規定されます。)とともに提供されます。

本書に記載されたすべての製品名、サービス名、商号およびロゴは各社のそれぞれの商標またはサービスマークです。

Copyright © 2008 CA. All rights reserved.

Revision 2.1



## Contents

|  |    |   |    |
|--|----|---|----|
| このハンドブックについて.....                      | 2  | Assurance サービス.....                                       | 13 |
| 1 CA テクニカル サポートへようこそ.....              | 3  | Advanced Training and Certification サービス.....             | 13 |
| 2 ビジネス クリティカル サポート.....                | 4  | Technical Advisor サービス.....                               | 13 |
| 3 CA テクニカル サポートへの連絡方法.....             | 6  | Resourcing サービス.....                                      | 14 |
| よくあるお客様からの質問.....                      | 6  | CA Technology Integration サービス.....                       | 14 |
| 4 CA テクニカル サポートのインシデント処理.....          | 8  | 11 CA 研修サービス.....   | 14 |
| インシデントの診断.....                         | 8  | 12 製品基準およびリリース.....                                       | 14 |
| インシデントの処理手順.....                       | 8  | サポートされるソフトウェア.....  | 14 |
| Follow-the-Sun - シビアリティ 1 のインシデント..... | 9  | 製品のライフサイクル.....   | 14 |
| インシデントのクローズ.....                       | 9  | ベータ.....  | 15 |
| 通常の営業時間外の対応.....                       | 9  | 正式出荷 (General Availability:GA).....                       | 15 |
| 5 サポート ツール.....                        | 9  | サポート終了リリース (End of Service:EOS).....                      | 15 |
| CA Support Online.....                 | 9  | サポート終了製品 (End of Life:EOL).....                           | 15 |
| リモート アクセス.....                         | 10 | 13 テクニカル サポート ライフサイクル ポリシー.....                           | 15 |
| インシデントに関するドキュメントの送付.....               | 10 | 製品およびリリースのサポート ライフサイクル.....                               | 15 |
| インシデントにファイルを添付するには.....                | 10 | 製品およびリリースの終了.....   | 16 |
| 電子メール.....                             | 11 | 14 サービスパック (SP).....                                      | 16 |
| FTP.....                               | 11 | 15 FIX の作成.....   | 16 |
| 6 製品改善のご要望.....                        | 11 | 16 リリース命名基準.....  | 16 |
| 7 エスカレーションの手順.....                     | 11 | 17 サーティフィケーション.....                                       | 17 |
| 8 CS(お客様満足度)の調査.....                   | 12 | 18 ドキュメント.....  | 17 |
| 9 CA サポートが提供する追加サービス.....              | 12 | 19 オンライン ヘルプ.....   | 17 |
| ビジネス クリティカル カスタム オプション.....            | 12 | APPENDIX A - 電話番号、メールアドレス、WEB サイト.....                    | 18 |
| サポート アベイラビリティ マネージャ (SAM).....         | 12 | APPENDIX B - CA SUPPORT ONLINE の機能.....                   | 19 |
| 指名サポート.....                            | 12 | APPENDIX C - サポート終了リリース(EOS) および サポート終了製品 (EOL) ポリシー..... | 20 |
| 延長サポート.....                            | 13 | APPENDIX D - 買収製品ガイドライン.....                              | 21 |
| CA MPS.....                            | 13 | APPENDIX E - 用語集.....                                     | 22 |
| 10 CA OPTIMIZATION サービス.....           | 13 |   |    |



## このハンドブックについて

本ハンドブックは、お客様およびパートナー様にCAサポートのご紹介をするためのものです。このハンドブックを参照いただくことで、CAサポート プログラムの内容を理解し、CAソフトウェアをご利用の際に必要な役に立つ情報を迅速に知ることができます。CAサポートのご利用方法、製品改善のご要望を提出する方法、また製品リリース ポリシー、サポート サービスの内容など、CA製品をビジネス要件に合わせてご利用いただくための情報が記載されています。

CAソフトウェアをより一層使いこなすために、このハンドブックをご利用ください。

このハンドブックでは、エンタープライズ製品のお客様およびパートナー様を対象に、ご利用できるサポートプログラムについて説明しています。

## 1 CA テクニカル サポートへようこそ

CAは、業界をリードするサポートサービスをお客様に提供することを目標にしています。CAのサポート チームは、これを実現するために、世界20カ国以上の70のテクニカル センターを組織し、さまざまな言語および時間帯を昼夜休みなくサポートしています。CAのサポート センターには、オンラインおよび電話でサポートを行う知識豊富なサポートスタッフがいます。

オンラインのテクニカル サポート サービスである CA Support Online は簡単にご利用いただくことができます。 [support.ca.com](https://support.ca.com) にアクセスしてください。CA Support Online では、製品のダウンロード、知識ベースによるソリューションの検索、技術文書や製品 FIX へのアクセスができ、それに加えてインシデントをオンラインでオープンし更新することができます。CA Support Online には、160,000 のユーザが登録されています。

サポートを必要とする場合には、サポート エンジニアがお手伝いいたします。サポート エンジニアは診断情報の収集、インシデントの再現、回避策および既存のFIXの提供などの初期調査を行い、インシデントのオープンからクローズまでお客様とのやりとりの中心となりサポートを行います。またインシデントのフォローアップのために次にご連絡する日程と問題解決までの過程について、お客様の期待にお応えできるよう、ご相談させていただきます。

お客様の CA テクノロジーへの投資をさらに価値あるものとするために、さまざまなオプションをご提供いたします。例えば、CA は、お客様と積極的に連携して、強化されたサポート サービスの提供にフォーカスするサポート アベイラビリティ マネージャを配置し、お客様の投資に対して最大限の価値を提供いたします。

CAは、IT マネジメントをUNIFY(統一)し、SIMPLIFY(容易に)することを目指しています。CAのソリューションは、複雑な、異機種環境のIT マネジメントを可能にします。CAの高いスキルをもったエンジニアは、CA製品のサポートにとどまらず、幅広いサードパーティー製品とプラットフォーム環境でのサポートが可能です。CAの特長は以下の通りです。

- ・ すばやくアクセスでき、クイックレスポンスと迅速な解決策を提供する高品質なサポート
- ・ 継続的な研究開発による将来への投資
- ・ ビジネス クリティカル サポート (BCS)を、特定のビジネス要件にフォーカスし、先見的でかつ予防的なサポート ソリューションによりカスタマイズすることができる

CA を信頼し継続的にご利用いただくことにより、ビジネスを管理し、リスクを軽減し、全体的なビジネスのパフォーマンスを向上させるのに有効なソリューションで業務を遂行することが可能になります。

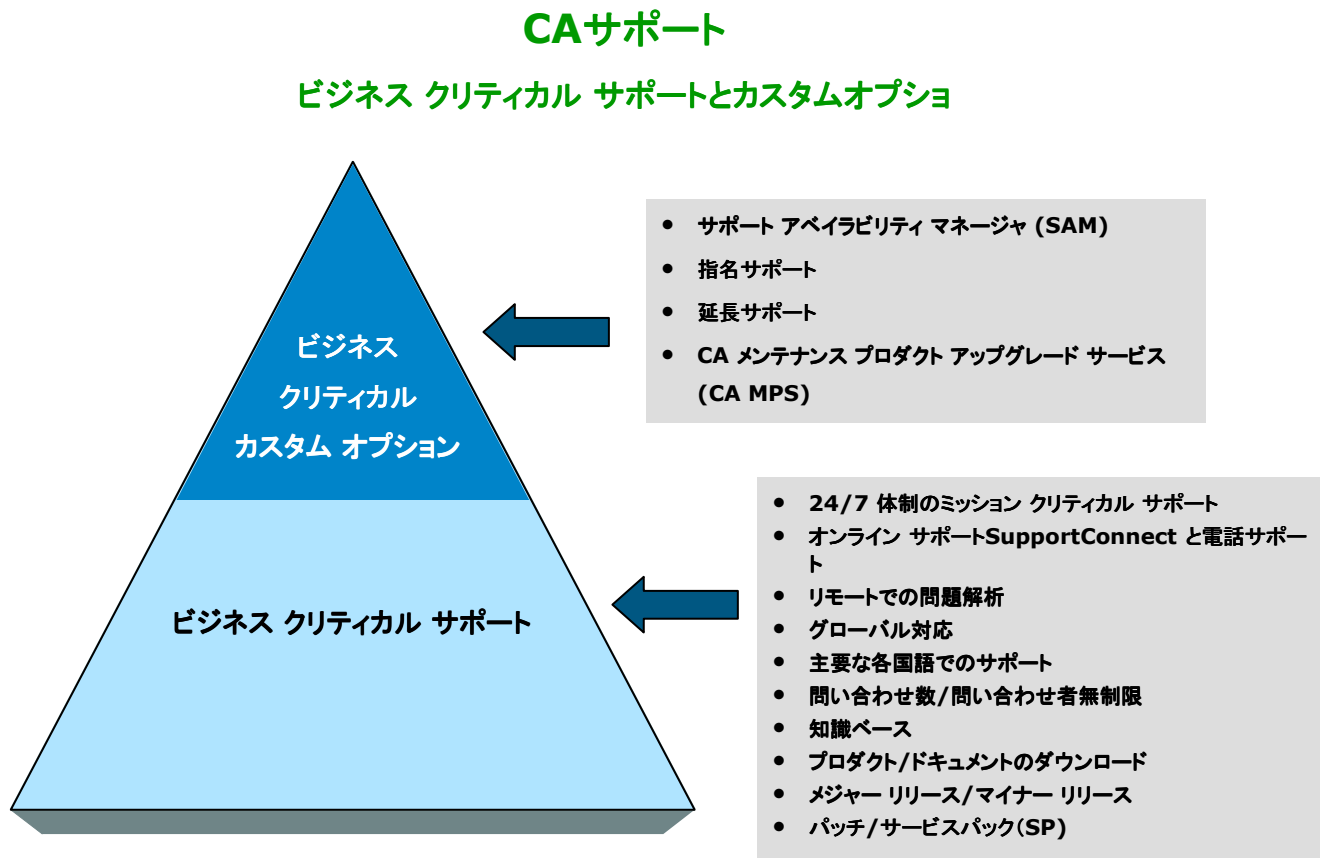
CA についてもっとお知りになるには、[www.ca.com](https://www.ca.com) で “About CA” をクリックしてください。この Web サイトには、会社概要、取引先、成功事例、パートナー、ユーザグループなどの興味ある情報が掲載されています。

## 2 ビジネス クリティカル サポート

ビジネス ソリューション パートナーとして、CA が提供するサービスは、お客様が製品を最大限に活用し CA テクノロジーへの投資の価値を最大限とすることにフォーカスしたものです。

Software & Maintenance Agreement の一部としてご契約いただけますビジネス クリティカル サポート は従来のメンテナンス サポート サービスに加えて、ビジネス クリティカル カスタム オプション がご利用可能となりました。ビジネス クリティカル サポート を、固有のビジネスの要求に合わせて、多様なサポート ソリューションでカスタマイズすることができます。詳細につきましては、後述いたします。

次の図は、CA ビジネス クリティカル サポートでご提供している価値あるサービスと、そのカスタム オプションの概要をあらわしたものです。





ビジネス クリティカル サポート

| アクセスおよびサービス内容   | サービスの可否 |
|---|---------|
| すべてのシビアリティ1* のインシデントに対して、24時間365日体制のミッション クリティカル サポート           | Yes     |
| サポートへの電話によるアクセス   | Yes     |
| お問い合わせいただく方の登録  | Yes     |
| インシデント数   | 無制限     |
| お客様によるインシデントのシビアリティ レベル <sup>†</sup> の決定                        | Yes     |
| オンラインサポート CA Support Online – 24時間365日 インシデントのオープン <sup>‡</sup> | Yes     |
| ローカライズされている製品に関する現地語でのサポート (主要な国) <sup>‡</sup>                  | Yes     |
| CA SUPPORT ONLINE   | サービスの可否 |
| 知識ベースの検索  | Yes     |
| オンラインによるインシデントの追跡および更新  | Yes     |
| パッチの配布  | Yes     |
| 製品およびドキュメントのダウンロード  | Yes     |
| リモートでの診断  | Yes     |
| テクニカル ニュースグループおよび フォーラム   | Yes     |
| ライセンス キー情報  | Yes     |
| ソフトウェアのアップデートおよび通知  | サービスの可否 |
| メジャー リリース/マイナー リリース/パッチ/サービス パック                                | Yes     |
| ドキュメント  | Yes     |
| 電子的なアップデート通知  | Yes     |
| 製品の重要 FIX の自動通知   | Yes     |
| 製品技術情報の電子メールによる通知   | Yes     |

\* シビアリティ1 – 本番環境に影響を及ぼしている場合。1時間以内を目標に対応させていただくために、電話でのご連絡をお願いいたします。

† CA インシデント シビアリティレベルのガイドラインにより決められます。本ハンドブックまたは、Appendix E – 用語集の項目をご参照ください。

‡ シビアリティ1のインシデントで、CA Support Online からオープンされたインシデントは、1時間以内の対応目標を保証できませんのでご了承ください。

\* 通常の営業時間

### 3 CA テクニカル サポートへの連絡方法

CA サポートにアクセスするには、次の方法があります。

- [CA Support Online](#)は、オンライン サポートのWebサイトです。CA Support Onlineは、インシデントをオンラインで記録および管理することができます。また、技術文書、よくある質問(FAQ)、公開されている解決策、FIXおよび報告された問題について、知識ベースを広域検索することができます。
- 電話によるサポートでは、受付担当者がインシデントを記録し、CA テクニカル サポート チームに連絡を取ることができます。

電話番号は、[Phone Services Directory](#) をご参照ください。  
(電話番号およびメールアドレスにつきましては、[Appendix A - 電話番号、メールアドレス、Web サイト](#) をご参照ください)

CA サポートの受付およびご回答は、弊社営業時間内となっております。

CA にご連絡いただきますと、詳細な情報をご提供いただきます。以下の情報をあらかじめ準備していただくことで、時間を短縮することができます。

- **会社名 およびサイト ID**
- **連絡先情報:** 氏名、メールアドレス、電話番号
- **CA 製品名:** リリース、FIX レベル
- **シビアリティのレベル:** ビジネス インパクトおよびシビアリティ(セクション 4 を参照ください)
- **オペレーティング システム:** リリース、FIX レベル、言語(該当する場合)
- **データベース:** リリース、FIX レベル、言語(該当する場合)
- **OEM:** 名称、ベンダ、リリース、FIX レベル
- **サードパーティ製のソフトウェア:** 名称、リリース、FIX レベル
- **技術的な説明:** 起きている問題、何を実行したいか
- **その他:** エラー メッセージ、システム ログ、ダンプ、スクリーンショット、問題を再現するまでのステップなど

注:上記の情報は CA Support Online でインシデントをオープンする場合にも、ご用意ください。

CA テクニカル サポートに CA Support Online、電話またはメールで新しく問い合わせをいただきますと、インシデント番号(従来のコンタクト番号)を発行します。新しいインシデントには新規の番号が割り当てられます。インシデントについて CA テクニカル サポートにご連絡をいただく際には、必ずインシデント番号をお知らせください。

#### よくあるお客様からの質問

**CA のサイト ID が不明なのですが、サポートを受けることができますか。**

はい。メンテナンス契約が有効であれば、サポートを受けることが可能です。アカウント マネージャ(またはサポート アベイラビリティ マネージャ)に詳細を確認する必要がある場合がありますが、この場合、お時間を少しいただくことになります。上記の理由により、サイト ID は、CA テクニカル サポートにご連絡される前に準備しておくことをおすすめいたします。

**誰でも CA テクニカル サポートへ電話で問い合わせることができますか。**

登録いただいているどなたからも利用可能です。登録ユーザを決め、最も経験のあるユーザが CA テクニカル サポートに連絡することが速やかな問題解決のために有効です。

**他のベンダも絡むインシデントが発生した場合どうすればいいですか。**

CA は TSANet<sup>®</sup> (Technical Support Alliance Network) のメンバーであり、他の登録ベンダと協力して問題解決にあたることができます。可能な場合には、解決策を見つけるために、他のベンダに協力することもあります。

**ローカルな言語でのサポートを行っていますか。**

いくつかの言語に対しては、ローカルな言語でのサポートを行っています。全ての場合に対応することはできませんが、可能な限り提供しています。

**最近買収した会社についての製品情報はどこに記載されていますか。**

当面の間、最近買収した会社の Web サイトを参照する必要があります。詳細は、Appendix D をご参照ください。また、CA Support Online の "Additional Support Sites" には、リンクがリストアップされています。これらは、将来 CA の Web サイトに統合される場合があります。

**新規のライセンスが必要、またはライセンスについてサポートが必要な場合の連絡先はどこですか。**



ライセンスにつきましては、CA ライセンス デスクが担当しています。ライセンスに問題がある場合または新規ライセンスが必要な場合は、CA ライセンス デスクにご連絡ください。電話または Web サイトからオンラインで、お問い合わせいただけます。

CA Support Online の [CA Licensing ページ](#) をご参照ください。このページではライセンス技術情報、ライセンスのお問い合わせ、ライセンスのダウンロードなど CA のライセンスに関する情報を提供しています。

**ビジネス クリティカル サポートに制限事項はありますか。**

CA 以外の製品、改変が加えられた CA ソフトウェア、またはサポートされていないハードウェア、オペレーティングシステムまたはサードパーティのソフトウェアに関する問題について製品サポートを提供する義務を CA は負いません。しかしながら、CA の他のサービスを通じて、別料金でサービス可能な場合もあります。<sup>1</sup>

コンサルティングサービス(例:設計、インストール、カスタマイズなど)、オンサイト サポートまたはサポート終了リリース/サポート終了製品のサポートにつきましては、別途契約により提供しています。

詳細につきましては、アカウント マネージャ(またはサポート アベイラビリティ マネージャ)にご相談ください。

---

<sup>1</sup> サポートされるハードウェア、オペレーティング システム、サードパーティソフトウェアおよび公開されているこのポリシーの例外事項についての詳細は、CA 製品の Technical Specifications and Notifications をご参照ください。

#### 4 CA テクニカル サポートのインシデント処理

CA Support Onlineからインシデントがオープンされた場合、CAのサポート エンジニアが電話または電子メールでご連絡いたします。特に指定のない限り、初回のご連絡は電話で行っています。

電話で連絡がとれない場合には、通常、電子メールでフォローアップいたします。

インシデントのシビアリティレベルごとの、初回応答時間の目標は以下の通りです。

##### シビアリティレベルごとのサービス レベルと応答時間目標

| インシデントのシビアリティ | 初回応答時間  | シビアリティレベルの説明   |
|---------------|---------|--|
| 1             | 1 時間    | お客様の本番環境で、「システムダウン」または製品が稼動しない状況が発生している。                 |
| 2             | 2 営業時間* | ビジネス上大きな影響がある本番環境に危険をもたらす可能性がある。ソフトウェアは稼動しているが、著しい制限がある。 |
| 3             | 4 営業時間* | ビジネス上の影響が少なく、製品機能の大部分は使用可能であるものの、サービスの提供になんらかの回避策が必要である。 |
| 4             | 1 営業日*  | 製品機能に影響を与えない、比較的重要でない問題や質問事項。                            |

**Note:** CA サポートは、上記のシビアリティ定義に従って、(お客様と特別な合意がないかぎり)その時間以内に各インシデントに対して応答することを目標としています。CA Support Online、電話または電子メールを使用して、お客様に連絡いたします。

シビアリティ1のインシデントに関しては、CAに電話でご連絡いただくことをおすすめします。これは、迅速に対応し、遅れを防ぐためです。

インシデントのシビアリティは、テクニカル サポートに電話で連絡して、いつでも変更することができます。適切なシビアリティがインシデントに正しく割り当てられていることが重要です。これにより、お客様のインシデントに正しいレベルでフォーカスし、優先順位をつけることができます。

##### インシデントの診断

サポート エンジニアは、例えば、環境によるものか製品機能の問題であるか、また、製品知識の理解の問題であるか、設定の問題であるかなどインシデントの内容を判断します。サポートエンジニアはインシデントに関して特定の質問に回答しながら、密接なサポートを行います。また問題解決のために適切である場合は、弊社でインシデントの再現を行います。インシデントを特定し、解決するためには、お客様の協力が大切です。

##### インシデントの処理手順

インシデントの原因が解明したら、サポート エンジニアは、既存のソリューションがあるか確認し、なければ、ソリューションが見つかるまで作業を続けます。この作業では、さらに追加情報(システムログ、ダンプなど)を収集しますが、これはインシデントの再現または、必要に応じてソフトウェア エンジニアに転送する準備のために必要なものです。

サポート エンジニアはインシデントに対して、対処したそれぞれの手順をサポート システムに記録しています。CA Support Onlineから、または、サポート エンジニアに直接連絡し、いつでも進捗状況を確認し、更新することができます。インシデントに対する次のアクションとして、次に誰が、何を、いつ行うのかを明確にしておく必要があります。

インシデントがクローズされるまでの間、必要があればいつでもCAテクニカル サポートに遠慮なくご連絡ください。

\* 通常の営業時間

## Follow-the-Sun - シビアリティ 1 のインシデント

シビアリティ 1 のインシデントが発生し、ビジネスに重大な影響があることを確認できた場合、インシデントに対して、グローバルなフォローザサン(24時間)体制でサポートを行なうことが可能です。

そのインシデントにフォーカスして継続的な対応を確実に行うために、対応時間中継続的にお客様の技術担当者チームにより(英語の)ドキュメントおよび支援を提供いただくことが必要となります。あわせて、お客様が許容できるサービスの復旧レベルと、対応可能なレベルについてあらかじめ合意させていただきます。また要求されているシビアリティのレベルを、シビアリティのレベル定義に基づいて、調整させていただくこともあります。

### インシデントのクローズ

お客様とサポートエンジニアの双方で問題が解決したことの合意が得られた場合、インシデントはクローズされます。特定の解決策が見つからないままインシデントがクローズされる場合もあります。例えば、以下の場合です。

- CA 製品の問題ではないという結論に達した場合。
- インシデントがテクニカルサポートのサポート範囲を超えている場合。
- インシデントが問題でなくなり、お客様よりクローズの要求があった場合。
- 仕様上の問題と特定された場合。このような場合は、製品改善のご要望となる場合もあります。
- 数週にわたり、電子メールおよび電話で 3 回連絡をして、連絡がつかない場合。

\*注: 問題が存続する場合は、インシデントを再オープンすることが可能です。

### 通常の営業時間外の対応

シビアリティ 1 のインシデントが通常の営業時間外に発生した場合、ローカルのサポート電話番号にお電話ください。営業時間外専用の CA サポート緊急受付に転送されます。または、以下の国際電話番号に電話をおかけいただくこともできます。

- 北アメリカ専用:  
フリーダイヤル 800-225-5224 (英語のみ対応)

- 日本(ラテンアメリカ、ヨーロッパ、アジア含む):  
+1-303-262-8300 (英語のみ対応)

最近買収した会社の製品につきましては、[Appendix D - 買収製品ガイドライン](#)をご参照ください。

## 5 サポート ツール

すべてのインシデントを記録するために、CAテクニカルサポートでは、ひとつのグローバルなサポートシステムを使用しています。このサポートシステムは、CA Support Onlineから利用可能な情報にリアルタイムにリンクしています。加えて、CAでは、問題の診断およびインシデントの解決に必要な時間を削減できる対話的な画面共有ツールを提供しています。

Technical Support Alliance Network (TSANet<sup>®</sup>)のメンバーとして、CA は、また他のベンダと連携して、サポートを提供することが可能です。

### CA Support Online

CA ではサポートのサービスの一環として、オンラインサポートシステムを提供しています。CA Support Online が提供する機能については、[Appendix B - CA Support Online の機能](#)をご参照ください。

#### 誰がCA Support Online にアクセスできますか。

CA Support Online にはどなたでもご登録いただけます。しかしながら、インシデント管理およびすべての知識ベース検索は、該当する権利を持っている人のみがアクセスできます。

#### 登録してから使用可能になるまでにどのくらいかかりますか。

登録が有効になるまでに 1 営業日かかります。インシデントをオンラインで登録したい場合に、余分な時間がかかることを避けるため、なるべく早く登録を済ませておくことをおすすめいたします。

#### 電話によるサポートを受ける前に CA Support Online に登録している必要がありますか。

いいえその必要はありません。CA サポートに電話し、インシデントを記録することは可能です。

### 発生した問題のソリューションを Web サイトで検索することができますか。

はい。ソリューションは、知識ベースに公開されており、新規情報および改訂情報が随時更新されています。既存のソリューション、問題、FAQなどを検索することができます。

### サービスパック、FIX、パッチはどうやって入手できますか。

製品のサポート契約を締結している場合、ライセンスされているソフトウェアのアップグレード、アップデートおよび FIX、ドキュメントの更新、新規リリースが、利用可能となった際にご利用になります。これらは、CA Support Online の Web サイトからダウンロードすることができます。または、リクエストにより、他のメディアも可能です。CA テクニカル サポートまでご連絡ください。

### 新規の更新、サービス パックまたは FIX が利用可能かどうかはどうやってわかりますか。

CA Support Online の Web サイトをご参照ください。製品に対して関連のソリューションやパッチがあるかどうかは、Support By Product or Solution ページでご覧いただけます。または、Hyper Subscriptions を通じて、Hyper Notification を受け取ることができます。これは、重大な更新、FIX およびソリューションが利用可能となったときに、電子メールで通知するサービスです。

### インシデントをオープンする前にあらかじめ CA テクニカル サポートに環境情報を知らせておくことはできますか。

はい。CA Support Online にログインし、My Account で Environemt Profile を定義することができます。インシデントを処理する際に、このセクションに環境情報の詳細の記載があれば、CA テクニカル サポートが作業を進めるために役立ちますので、こちらの情報記載をお願いします。この情報は常に最新の状態で更新されている場合にのみ、有用なものです。

### リモート アクセス

CA テクニカル サポートはサポート エンジニアが安全にお客様のマシンのデスクトップにアクセスできる、リモート アクセス ツールを使用しています。この方法は、インシデントを特定し、解決までの時間を短縮するために役立ちます。詳細につきましては、CA Support Online の Download Center ページで Remote Support Service をご参照ください。

### インシデントに関するドキュメントの送付

問題解決を支援するために、システム ログ、ダンプおよびその他のドキュメントをCAに提出することを要求される場合があります。

CAテクニカル サポートドキュメントを送付するには、インシデントにファイルを添付する、電子メールの添付ファイル、FTPのいずれかを使用します。

注：しばらくの間、システム統合が非常に複雑なため、これらのメカニズムは近年に合併した製品では異なる場合があります。

### インシデントにファイルを添付するには

CA Support Onlineを使用して、インシデントにファイルを添付することが可能です。インシデントのオープン時または、その後でインシデントを閲覧および更新する際に添付することが可能です。

システムのセキュリティを保つため、実行ファイルまたは悪意のプログラムによく使われているファイル名は添付できません。実行ファイルの提出が必要な場合は、ファイル名を変更または、圧縮ファイルにして添付してください。

CA Support Online経由で受信可能なファイルの拡張子は以下の通りです。

.0, .1, .2, .3, .4, .5, .6, .7, .8, .9, .ASX, .BIN, .BMP, .CAB, .CAZ, .CBL, .CFG, .CNF, .COB, .CONF, .CSS, .DAT, .DEV1, .DLL, .DOC, .DSM, .ER1, .ERWIN, .EVT, .EXP, .FILE, .FTV, .GIF, .GZ, .HIS, .HTM, .HTML, .HTMPL, .INI, .IO, .IQK, .IQO, .IQR, .ISS, .ISZ, .JPEG, .JPG, .LIS, .LOG, .LOO, .MAC, .MAP, .NFO, .NSM, .PCX, .PDF, .PROPERTIES, .R10, .RAR, .RO3, .RO4, .RO5, .RO6, .RO7, .RO8, .RO9, .RPT, .RTF, .SQL, .STDLOG.3, .STDLOG.4, .STDLOG.5, .SWF, .TAR, .TAR.Z, .TERSED, .TGZ, .TRC, .TRS, .TXT, .VCF, .VSD, .WAV, .WORK, .XLS, .Z, .ZIP

詳細につきましては、CA Support Online の 'Show Allowed File Extensions' をご参照ください。

## 電子メール

インシデントのオープン後、ドキュメントを電子メールで [TechnicalSupport@ca.com](mailto:TechnicalSupport@ca.com) に送信することが可能です。件名にインシデント番号を必ず入力してください。電子メールをテクニカル サポートで受信し、記録されると、技術者にインシデントを通知するためのインシデントの更新がされ、電子メールはFTPサーバに保存されます。CAに送信した電子メールは、[CA Support Online](#) でインシデントを閲覧したときに、**Attachments** タブをクリックすることで閲覧可能です。100 MBを超えるファイルはすべてFTPサイトを使用して送信してください。

電子メールにファイルを添付する場合、CAのファイアウォールによって添付ファイルがブロックされる場合があります。ファイルをWinZip®で圧縮するか、ファイル名を例えば、.txtのような拡張子に変更することをおすすめします。ファイル名を変更した場合は、電子メールに、オリジナルのファイル名を記載してください。

## FTP

CA では、CA テクニカル サポートが情報を送信および受信できるように、FTP サーバを用意しています。FTP サーバはセキュリティを確保し、インシデントに関連する送信ファイルを確実に保持するフォルダ構造をもっています。クローズされたインシデントが最後に更新されてから 31 日間、ドキュメントは保存されます。ファイルは、自動的にアーカイブされ、1 年間保存されます。FTP の使用に関する詳細情報は、**Contact & Support Essentials** をご参照ください。

## 6 製品改善のご要望

サポート契約をしているお客様は、将来のCA製品リリースの開発に、改善要望を提案することができます。CA Support Online経由またはCAテクニカル サポートに直接連絡することで、製品改善のご要望をあげることができます。Enhancement Requestと明記する以外は、インシデントの場合と同様の手続きです。後で参照するときのためのインシデント番号が割り当てられます。お客様があげた関連するインシデントはそれに伴ってクローズされます。

製品改善のご要望は、将来のリリースで検討されます。すべてのご要望が受け入れられることは保証されませんが、お客様が

らの提案として検討いたします。計画中のリリースに含まれる製品改善のご要望は、すぐに受け付けられます。すぐに計画することができない場合、そのご要望は受け付けられないか、要望リストに入れられ、プロダクト ライン コミュニティの投票にかけられます。いただいた製品改善のご要望の状況はプロダクト チームから通知されます。

## 7 エスカレーションの手順

重大なインシデントまたは状況においてエスカレーションの手順を確保するため、CAテクニカル サポートでは、グローバルなエスカレーション プロセスを採用しています。このプロセスにより、CA内でお客様のインシデントまたは状況に、より注意を向けることが可能です。

オープン済みのインシデントで、お客様の要求を満たしておらず、エスカレーションを要求するには、CAテクニカル サポートに電話し、CAマネジメント チームのメンバーに対応を要求してください。インシデントをまだオープンしていない場合は、CAテクニカル サポートに連絡し、インシデントのオープンを要求してください。

注：サポート アベイラビリティ マネージャ(SAM) の契約がある場合は、通常の営業時間内に SAM に連絡をし、エスカレーションの要求をしてください。

スムーズに処理を進めるため、エスカレーションに際して以下の情報をご準備ください。

- [会社名 およびサイトID](#)
- [役職](#)
- [連絡先情報 \(電話番号およびメールアドレス\)](#)
- [インシデント番号](#)
- [エスカレーションの理由\(ビジネスへの影響など\)](#)

エスカレーションは、CA マネジメント チームで検討され、必要に応じて、グローバル エスカレーション プロセスに入力されます。エスカレーションの解決までの担当者がお客様に対して割り当てられます。担当者は、エスカレーションに対して、定期的な更新を行い、フォーカスし、指示を行う責任があります。その担当者は、エスカレーションが解決するまで、お客様とのやりとりの中心となります。CA は、必要に応じて、他のリソースを使用する場合があります。

## 8 CS(お客様満足度)の調査

CA は業界をリードするサポートを提供しておりますが、価値あるサービスを確実なものとするために、お客様からのフィードバックを必要としています。CA では、お客様満足度調査を実施するのに、外部の調査会社を使用しています。アンケートは、30 日間以上送付されていないお客様を対象に、地域により、各言語で送られます。アンケートの結果は、CA のサポートエンジニアおよびサポート マネジメント チームで共有し、お客様のビジネスの成功のために改善すべきエリアを特定するのに使用されます。

お客様のビジネスを成功に導くためにも、このアンケート調査にお客様のご協力をお願いいたします。

## 9 CA サポートが提供する追加サービス

CA では、テクニカル サポートが提供するサービスにより柔軟性が求められているということを認識しています。これは、ビジネス クリティカル カスタム オプションによって実現されます。

### ビジネス クリティカル カスタム オプション

CA のビジネス クリティカル カスタム オプションは、ビジネス クリティカル サポートを補足する追加サービスを提供するものです。別料金でビジネス クリティカル カスタム オプションはご利用いただけます。

### サポート アベイラビリティ マネージャ (SAM)

この追加サービスにより、お客様担当のサポート アベイラビリティ マネージャ(SAM)をアサインさせていただきます。SAM は、お客様のビジネス環境、テクニカル サポートの目的、課題、および CA 製品の使用パターンを深く理解しているエンジニアです。担当のお客様の、特定のサポート要求を満たすために、適切なリソースが使われるように CA のビジネス ユニットとの橋渡し役になります。それに加えて、SAM はエスカレーション要求の推進役となり、また CA 製品の最新情報およびドキュメントが提供されることを確実なものとしします。

**SAM は、お客様のビジネス成功のために以下の機能を提供いたします。**

- 問題解決を促進するために、CA のテクニカル サポート組織を通してテクニカル サポートがスムーズ行われるように推進します。
- ビジネス要件を満たすために迅速な解決が必要である製品サポートのエスカレーションを管理し、報告します。
- すべてのサポート関連業務の進捗状況をレビューするためのミーティングを開催し、将来のニーズへの準備計画を立てます。
- 進行状態を数値化したお客様向け報告書を作成し、お客様の視点から、重要なポイントについて強調します。
- 製品のリリース情報を、適切に通知します。
- ビジネス要求および CA 製品の使用パターンへの理解を深め、最新リリースで CA 製品が確実にメンテナンスされるためのお手伝いをします。

### 指名サポート

指名サポートは、お客様の CA ソフトウェアへの投資に対して、さらに付加価値を与えるために用意されました。この追加サービスでは、特定の製品エリアで、製品知識を十分持ち、お客様の IT 環境およびビジネスをよく理解する CA によって指名されたサポート エンジニアと直接連絡を取り合うことができます。担当のサポート エンジニアは、お客様の技術担当者と密接に作業をすすめ、問題解決までの時間を短縮します。最新のリリース情報を常に提供し、最高のパフォーマンスで CA テクノロジーを利用できるようにします。

担当のサポート エンジニアは以下のサービスをお客様のビジネス成功のために提供いたします。

- お客様で発生し報告されている製品の個別の問題に対して、お客様との窓口の中心となり、すべての製品に関連する問い合わせを調整いたします。
- お客様の CA ソフトウェア使用環境を深く理解し、維持します。
- CA の複数関連部署にまたがる問題分析、解決、回避策などの調整を行います。
- 製品に関する質問に対応いたします。

## 延長サポート

延長サポートは、CA 製品をより価値あるものとするために、お客様に柔軟なサービスを提供するものです。正式にサポートの終了した製品またはリリースに対してサポートを提供いたしません。(以下の、製品のライフサイクル、製品およびリリースの終了をご参照ください。)このサービスは、最新のリリースにアップグレードするのに時間が必要な場合、またはシステムにこれ以上変更の必要がない場合に、一定期間サポートを延長するものです。

ビジネス要求または優先順位により CA 製品の最新リリースの導入が遅れ、サポート終了日までにアップグレードができないことがあります。このようなお客様をサポートするために、CA は、リリースまたは製品のサポート終了後、アップグレードまたは製品移行が完了するまでの一定期間、延長サポートを提供いたします。

## CA MPS

CA MPS (CA Maintenance Product Upgrade Service) は、CA の z/OS 製品を対象に最新のメンテナンス レベルをプリ インストールしたフォーマットで提供するサービスです。加えて、CA MPS は、CA MPS でインストールされた CA の z/OS 製品に対して、カスタマイズされたメンテナンスの提供も行います。これにより、お客様がインストールおよびメンテナンスに費やす時間を短縮し、ビジネスでさらに重要な業務に時間を使うことが可能となります。

### CA MPS の機能

- サイトでのカスタマイズおよびインプリメンテーションを実行するために用意された、現行の製品ライブラリの完全コピーを含むカスタマイズされたカートリッジ
- ユーザが使いやすい、ISPF メニュー方式のフロント エンドによる簡単な製品のアンロード
- それぞれの製品用のすべてのインストール手順に関する情報を含む PDS ドキュメント
- それぞれの製品に適用されたすべての APAR を含む PDS
- 複数レベル プレフィックスの命名規則をサポート
- CA MPS でインストールされた製品に対する新規およびリリースのインストールまたはメンテナンス

- 複数の SMP/E ゾーンのマージ手法

ビジネス クリティカル カスタム オプションについての詳細情報は、アカウント マネージャまたはセールス エグゼクティブに相談ください。

## 10 CA Optimization サービス

CA サービスでは、特にお客様のビジネス要求に合わせてサービス ソリューションをご提供します。既存のCAソリューションおよびお客様のインフラ内での特定の技術を強化する、包括的なサービスをご提供いたします。

### Assurance サービス

Assurance サービスは製品固有のヘルス チェック、パフォーマンスの調整、アップグレード、コンバージョン、および移行がパッケージされている柔軟なポートフォリオで、CA サービスから提供されるサービスで、最新のCAテクノロジーを確実にお届けし、本番環境およびサポート スタッフへの影響を最低限にしたベストプラクティスを提供いたします。

### Advanced Training and Certification サービス

CA 研修サービスでは、お客様のスタッフが個別のビジネス要求およびIT要求をもとにしたCAソフトウェア ソリューションをさらに良い状態で維持および最適化できるように Advanced Training & Certification サービスを準備いたしました。CA テクノロジーへの投資を最大限とするためには、機能、実装、使用および操作上の特質をより深く理解することが必要となります。

### Technical Advisor サービス

CA Technical Advisor サービスはお客様の IT 組織で CA テクノロジーが最大限に活用されるよう協力する CA サービス IT マネジメント コンサルタントのオンサイト サービスをご利用になれます。Technical Advisor (TA)は、ビジネス優先度、IT 環境および戦略に対して理解を深め、CA テクノロジーの実装を査定し、パフォーマンス、ビジネスとの調和および投資回収率を高めるための提案を行います。

## Resourcing サービス

Resourcing サービス(スタッフ強化)は、特にCA製品に詳しい専門家をフルタイム/パートタイムで組み合わせて使うことにより核となる業務にフォーカスし、生産性を高めることが可能となります。技術力のある、資格のあるコンサルタントがお客様の特定の要求に対応することで、CAテクノロジーに対する投資効果を最大にすることに役立ちます。

## CA Technology Integration サービス

CA Technology Integration サービスは、より高いレベルでの可用性、信頼性およびサービスで今日の迅速に変化するIT要求を満たすための特別プログラムです。CAサービスは、カスタマイズ可能なCAテクノロジーの統合パッケージを包括的に提供し、複雑なマルチベンダー ITテクノロジーをCA投資に一元化することに役立ちます。

CA サービスのサービス内容の詳細につきましては、CA Service ページをご参照いただくか、アカウント マネージャまたはセールス エグゼクティブにご相談ください。

## 11 CA 研修サービス

CA では、お客様の成功に貢献するため、CA テクノロジーを最適に使用するためのトレーニング オプションを提供しています。CA の製品トレーニングを受講されているお客様は、問題解決にあたり、より効果的に問題の状況を説明し、テクニカル サポートと効果的にコミュニケーションができることが分かりました。その結果として、CA テクニカル サポートがより速やかに問題の根本原因を特定し、解決までの時間を短縮することができます。

CA 研修サービス プログラムについての情報は、CA Educaton ページをご参照いただき、Worldwide ドロップダウン リストから国を選択してください。

## 12 製品基準およびリリース

すべてのCA製品に対して、製品インストール、メンテナンス、操作、およびパッケージングについての標準的な規格が定義され

ています。リリースの設計、開発、保守、終了については、一貫したポリシーがあり、すべてのチームはそれに従うように指示されています。

### サポートされるソフトウェア

CA がサポートするソフトウェア リリースおよびプラットフォームは、CA ビジネスユニットのエグゼクティブ マネジメントによって決定され、随時変更される可能性があります。CA がサポートする製品は以下のように定義されます。

- (a) 最新の GA 製品リリース(GA) および
- (b) 1 つ前のリリース(GA-1)

CA は特定の製品について GA リリースのみをサポートすると決定することがあります。

CA のサポート終了リリース(EOS)、サポート終了製品(EOL)ポリシーに定義されている通常のサポート期間内に、製品サポートに関する情報が CA の担当者、CA の Web サイトへの掲示、あるいは、メンテナンス レターのいずれかによりお客様に通知されます。この通知には、アップグレードやマイグレーションパスの情報が含まれる場合があります。お客様は、現在サポートされている CA ソフトウェアのリリースおよびプラットフォームを使用するなど、サポート対象となる環境を維持することに責任を負います。

### 製品のライフサイクル

製品開発にはいくつかの段階があります。これらの段階について下記で説明します。

## ベータ

正式出荷前に、新規の製品リリースはお客様でフィールドテストを行います。このまだ正式出荷されていない段階をベータとよびます。製品のベータ版のために、お客様に製品のフィールドテストを開発チームと連携して行うことをお願いすることがあります。ベータ製品のテストを行っていただくお客様は、新しいコードが要求に合致して正しく機能することを確認いただくキーパートナーです。ベータ 期間中、お客様は開発チームから直接テクニカル サポートを受けることができます。現行のベータプログラムのリストについては、CA' Enhanced Beta Program ページをご参照ください。

### 正式出荷(GENERAL AVAILABILITY:GA)

正式出荷(GA)は、製品のベータ 段階が完了し、購入またはアップグレードが可能となったことを意味します。GA リリースは、お客様がご利用できる製品の最新の主要なリリースで、ライセンス契約をされているお客様は、ビジネス クリティカル サポートがご利用になれます。

製品が GA になると、ライセンス契約をされているお客様にメンテナンスレターで通知されます。新規 GA リリース製品は、CA Support Online から製品をダウンロードすることですぐにインストールすることができます。あるいは、メンテナンスレターに記載されている方法でメディアを注文いただくこともできます。メンテナンスレターには、新規リリースの概略、旧リリースのサポート継続期間についてのお知らせが含まれています。

### サポート終了リリース(End of Service:EOS)

リリースが、サポート終了リリース(EOS)になると、そのリリースについて、それ以降の開発、メンテナンス、ビジネス クリティカル サポートは行われません。これは、そのリリースに特定されたものであり、製品のサポートは指定のリリースレベルで継続されます。

### サポート終了製品(End of Life:EOL)

製品が、サポート終了製品(EOL)になると、その製品に対する、それ以降の開発、メンテナンス、ビジネス クリティカル サポートは行われません。

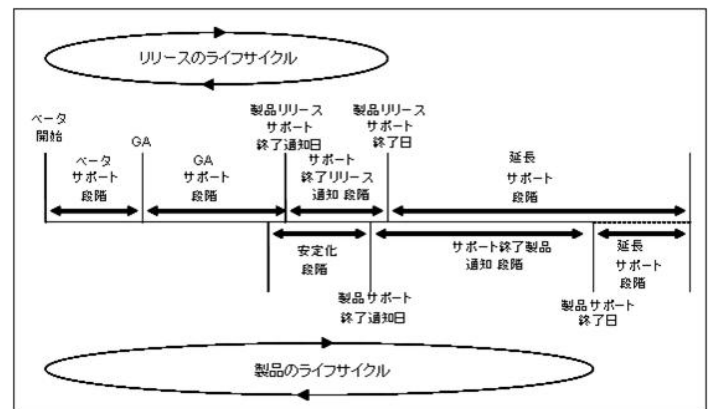
## 13 テクニカル サポート ライフサイクル ポリシー

CA テクニカル サポート ライフサイクル ポリシーはすべてのCA製品のテクニカル サポート ライフサイクルについて理解し、現行リリースのアップグレードを検討する際に有用なものです。CAから直接購入されず、CAのパートナーまたはリセラー経由で購入した場合にも、このポリシーは標準の製品サポートの内容を理解し、お客様が計画を立てる上で有効です。CA テクニカル サポート ライフサイクル ポリシーにより、以下を確認できます。

- お客様が最新のサポートされているテクノロジーをご利用いただいていること
- CA製品のサポート ライフサイクルについて一貫性をもって予測可能であること

### 製品およびリリースのサポート ライフサイクル

新製品または製品の新規リリースが開発され、品質保証および相互運用性の基準を満たすかどうか内部で完全にテストされた後で、製品は、複数の段階のサポート ライフサイクルに入ります。サポート ライフサイクルは、製品のライフサイクルに対応して構成されます。製品のサポート ライフサイクルでは、厳しいタイムラインは設けていませんが、移行を計画するのに目安となるガイドラインがあります。



### ベータ サポート 段階

ベータ段階の期間は、ベータ プログラムの完成度により、決定されます。CAにとって、お客様に最高品質の製品をお届けすることはきわめて重要なことです。ベータ プログラムにより、製

品を市場に正式出荷する前に、CAでは、新しい革新的なソリューションを多くのお客様のご協力を得てテストをすることができます。

### GAサポート 段階

製品が正式にリリースされ、正式にサポートされている段階です。

### サポート終了リリース通知 段階

製品リリースのサポート終了通知はサポート終了日の12ヶ月以上前に行われます。また、製品リリースのサポート終了通知は、次のGAリリース日の12ヶ月以上前にすべてのライセンス契約しているお客様に通知されます。この間に、何度か再度お知らせをする場合があります。この期間中にお客様は、次のGAリリースへのアップグレードを計画するか、延長サポート契約の準備をしていただくことができます。

### 安定化 段階

この段階では、現行のリリースを最後に、その後新たな機能の開発は行われません。お客様は、メンテナンス契約が有効であれば、ビジネス クリティカル サポートを継続して受けることが可能です。

### サポート終了製品通知 段階

サポート終了製品の決定はビジネス上の理由で必要性に応じて行われます。これは、製品ごとに決定され、お客様のニーズおよび製品計画に基づくものです。サポート終了製品通知は、サポート終了日の12ヶ月以上前に行います。サポート終了製品通知 段階の間にお客様は、製品移行を計画して実施するか、延長サポート契約の準備をおこなうことができます。

### 延長サポート 段階

CAが技術的に実行可能だと判断した場合、延長サポート契約を締結することで、お客様は製品および製品リリースのサポート終了日を延長することができます。

## 製品およびリリースの終了

すべての製品は最終的にサポートが打ち切られることとなります。個別の各製品についてのリリース サポート終了日および製品サポート終了日の詳細は、CA Support Online の Support By Product or Solutionより、各製品ページをご参照ください。

サポート終了リリース (EOS) および サポート終了製品 (EOL) ポリシーは、Appendix Cをご参照ください。

注:メンテナンスレターがテクニカルコンタクト(各製品の技術面のご担当者)あてに送付されているをご確認ください。製品メディアのご注文方法は、各製品のメンテナンスレターをご参照ください

## 14 サービスパック(SP)

CA はリリース間のソフトウェア保守のためにサービスパック (SP)を提供しています。SP を適用することで、CA ソフトウェアは最新のレベルに更新されます。主要な CA ソフトウェアに対して SP は定期的に作成され、CA Support Online からダウンロードすることができます。あるいは CD、カートリッジなどのメディアで入手することもできます。できる限り、最新レベルのコードのメンテナンスを適用してください。コードの修正が必要な問題が発生し、最新の SP に修正が含まれておらず FIX の作成が可能である場合には、ソフトウェア エンジニアが FIX を作成し、ご提供いたします。

## 15 FIX の作成

CA の FIX 作成は、各製品ごとに異なります。一般的には、製品のエラーに対して、FIX 作成が可能でありかつ必要である場合に、FIX を提供いたします。提供される FIX は製品によって形式が異なっていますが、通常は、個別の正式 FIX または SP として提供されます。FIX、パッチおよび PTF は同義語です。

詳細は、テクニカル サポートにお問い合わせください。

## 16 リリース命名基準

製品のリリース番号は、xx.yy の形式であり、ここで xx はメジャー リリース番号、yy はマイナー リリース番号をあらわします。

メジャー リリースの最初のリリースでは、マイナー リリース番号はゼロで、使用は任意です。xx または yy が 1 桁の場合、先行ゼロは使用しません。

### メジャー リリース

この番号は製品のメジャー リリースをあらわします。製品コードおよび機能において、主要な変更があった場合、この番号が変更されます。正数字のみがリリース番号に使用されます。

### マイナー リリース

この番号は製品のマイナー リリースをあらわします。既存のコードをベースに表面的変更または機能追加が行われ、通常は製品の構成変更が行われた場合に、この番号は変更となります。

メジャー リリースおよびマイナー リリースの数字は必ず増加しますが、その数値は場合により異なります。メジャー リリースまたはマイナー リリースで、特別なリリース番号がつけられる場合があります。

以下がその例です。

r11 (メジャー リリース)  
r11.5 (マイナー リリース)

## 17 サーティフィケーション

CA 製品を利用するのに、オペレーティング システム、データベース、コーディング言語などのさまざまなサード パーティ製のソフトウェアが必要となる場合があります。CA 製品は、サードパーティのソフトウェアの特定のバージョンでの動作を保証しま

す。詳細については、CA 製品のドキュメントに記載されている **Technical Requirements** をご参照ください。

お客様がサード パーティのソフトウェアを CA が保証している後継バージョンにアップグレードし、そのバージョンでインシデントが発生した場合、CA は可能であれば、保証しているバージョンでインシデントを再現し、必要に応じて、そのバージョンに対しての解決策をご提供いたします。しかし、CA は保証外のバージョンに関してできる限りのサポートを行います。そのバージョンでの再現および解決のご要望にはお応えできないことがあります。

## 18 ドキュメント

製品に関連するドキュメントは、CA Support Online からダウンロードが可能です。メンテナンス契約を結び、ライセンスを受けている CA ソフトウェアがある場合、すべての CA 製品のドキュメントがダウンロード可能です。

## 19 オンライン ヘルプ

ほとんどの CA ソフトウェア製品には、オンライン ヘルプ機能が含まれており、使用方法や診断メッセージの説明を表示することができます。

ヘルプの検索機能を利用することで、ソフトウェアの機能や使用方法に関する質問への回答を見つけることができます。



## APPENDIX A – 電話番号、メールアドレス、WEB サイト

### Phone Services Directory:

<https://support.ca.com/irj/portal/anonymous/phpdocs?filePath=0/common/contact.html>

### ライセンス:

<https://support.ca.com/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://0907759db30f69648b932020c3c1c526>

### 互換性情報:

<https://support.ca.com/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://570606becc90554bc273bba524fe8a7b>

### CA Support Online:

<https://support.ca.com/irj/portal/anonymous>

### ベータ プログラム:

<https://support.ca.com/irj/portal/anonymous/phpdocs?filePath=0/common/cabetas-programlist.html>

### CA 研修サービス:

<http://www.ca.com/education/>

### CA サービス:

<http://www.ca.com/services/category.aspx?id=5675>

### Download Center

<https://support.ca.com/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://9dda1746fb80c855e2c58e7def34247>

### Support By Product or Solution:

<https://support.ca.com/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://a16f638e7b7fc95e61b7eefbe0524c6f>

### CA ユーザグループ:

<http://causergroups.com/UserGroups/>



APPENDIX B – CA SUPPORT ONLINE の機能

| 内容                                     | 機能  | 特長   |
|--|---|--|
| <b>Knowledge</b><br>知識                 | Knowledgebase<br>知識ベース                      | 技術文書、FAQ、公開されているソリューション、報告されている問題について、知識ベースから検索することができます。  |
|  | Compatibilities<br>互換性                      | CA製品と最新メインフレーム、ミッドレンジおよびPC稼動環境の互換性情報を提供しています。  |
|  | Product Forums<br>製品フォーラム                   | CA製品を使用しているユーザが情報を共有することができます。   |
|  | Product Home Pages<br>製品ホームページ              | CA製品の最新情報、製品技術情報を提供します。製品のベータテストに参加することができます。  |
| <b>Downloads</b><br>ダウンロード             | Published Solutions<br>公開されているソリューション       | 問題解決のためのソリューションをダウンロードすることができます。   |
|  | Documentation & Products<br>ドキュメントおよび製品     | ドキュメントおよびライセンス契約のあるCA製品を電子配布によりダウンロードできます。   |
|  | License Keys<br>ライセンス キー                    | ライセンスの閲覧、ライセンス キーの取得、ライセンス の発行要求を行うことができます。  |
|  | Virus Signatures<br>ウイルス シグネチャ              | ウイルス、トロイの木馬およびワームを含む最新のウイルスの脅威についての情報を閲覧できます。  |
|  | Toolbox<br>ツールボックス                          | CAソフトウェアで使用するユーティリティをリンクします。<br>例: Applyptf, CAZIP   |
| <b>Incident Management</b><br>インシデント管理 | Open and View Incidents<br>インシデントのオープンおよび閲覧 | テクニカル サポートに対してインシデントをオープン、閲覧、既存のインシデントの更新ができます。  |
| <b>Subscriptions</b><br>定期的なサービス       | E-News<br>メール ニュース                          | CA製品に関する、多くのお客様に共通する問題、技術情報、新規にリリースされたパッチファイル、サービス バック、CSD、ウイルスのシグネチャの更新およびアップグレードについての情報を提供いたします。   |
|  | Hyper<br>重要FIX                              | 製品に関する重要な通知を電子メールで受けとるサービスに申し込むことができます。  |
| <b>Contact</b><br>連絡先                  | Support Services<br>サポート サービス               | CA テクニカル サポートに関する情報(電話連絡先、請求に関する問い合わせ、フィードバックなど)を提供します。  |
|  | CA User Groups<br>ユーザ グループ                  | 230カ国にわたる多くのユーザ グループに関する連絡先情報を提供します。   |
| <b>Environment</b><br>環境               | Site Profile<br>サイトプロフィール                   | お客様のシステム環境についてのより詳しい情報をCAテクニカルサポート スタッフにあらかじめご提示ください。 CA製品の使用状況、ハードウェアおよびソフトウェア情報を入力し、ドキュメントを添付することができます。 問題解決の受付時に、お客様環境情報を繰り返しお聞きすることを削減するためです。 該当する場合は、このサイト プロフィールを複数のインシデントで参照し利用することができます。 |

## APPENDIX C – サポート終了リリース(EOS) および サポート終了製品(EOL) ポリシー

### サポート終了リリース(EOS) ポリシー

製品の新規リリースが GA となると、前のリリースは陳腐化し、保守していくことが難しくなります。このポリシーでは、製品リリースがサポート終了となったときの対処方法について説明します。

- CA は、サポート終了リリースに対して、サポート終了日以降、その製品に対する開発およびメンテナンスを提供いたしません。
- CA の標準ポリシーでは、製品の市場に出荷された 2 つのリリース(GA および GA-1)に対してのみビジネス クリティカル サポートを提供いたします。例外として、特に承認された製品に対しては現行の GA 製品のみをサポートすると決定する場合があります。
- CA は、サポート終了リリース 通知段階に 製品リリースが達した場合、最短でサポート終了日の 12 ヶ月前に通知を行います。正確なスケジュールは、製品のライフサイクルによります。
- CA は、サポート終了日以降、該当の製品リリースに対してビジネス クリティカル サポートを中止します。ただし、サポート終了リリースのサポートに対して、有効な契約上の義務がある場合を除きます。
- 製品リリースがサポート終了日に達した場合、お客様は以下の 3 つのオプションのいずれかを選択することができます。
  1. サポートされている製品リリースへのアップグレードを行う。
  2. 利用可能な場合は、サポートを継続して受けるために延長サポートを契約する。<sup>2</sup>
    - A. 延長サポート契約をするには、製品リリースの最終サービスパックの適用を必要とすることがあります。
  3. 製品を継続して使用し、セルフ サービス サポートで対応する

### サポート終了製品(EOL) ポリシー

CA は、最大限に価値あるソフトウェアおよびソリューションをお客様にお届けすることに注力しています。このため、CA ソフトウェア製品は、開発、市場への投入、陳腐化した製品を終息させ新しい製品に移行するという複数の段階があるサポート ライフサイクルに従います。このポリシーでは、製品がサポート終了製品になったときの対処方法について説明します。

- CA は、製品がサポート終了製品になった場合、製品サポート終了日以降、その製品に対して開発またはメンテナンスは提供いたしません。多くの場合、その製品と類似機能または場合によっては、高機能の代替製品を提供します。
- 製品サポート終了日以降、この製品サポート終了のステータスが、それまでの製品および製品リリースに関する通知に代わって適用されます。
- CA は、製品がサポート終了製品通知 段階となったことを決定すると、サポート終了日の 12 ヶ月以上前に通知を行います。正確なスケジュールは、製品のライフサイクルによります。
- CA は、製品のサポート終了日以降、製品およびすべてのリリースに対してのビジネス クリティカル サポートを中止します。ただし、サポート終了製品のサポートに対して、有効な契約上の義務がある場合を除きます。
- 製品がサポート終了製品通知 段階になった場合、お客様は以下の 3 つのオプションのいずれかを選択することができます。
  1. CA より提供される代替または上位製品に移行する。
  2. 利用可能な場合は、サポート終了製品のサポートを継続して受けるため、延長サポートを契約する。<sup>3</sup>
    - A. 延長サポート契約をするには、製品リリースの最終サービスパックの適用を必要とすることがあります
  3. 製品を継続して使用し、セルフ サービス サポートで対応する。

<sup>2</sup> 詳細につきましては、アカウント マネージャまたはセールス エグゼクティブにお問い合わせください。

<sup>3</sup> 詳細につきましては、アカウント マネージャまたはセールス エグゼクティブにお問い合わせください。



## APPENDIX D – 買収製品ガイドライン

以下の Web サイトをご参照ください:

Concord 製品、Aprisma 製品、eHealth、SPECTRUM、  
netViz、IVize のサポートについて:

<http://support.concord.com>

Wily Technologies のサポートについて:

<http://www.wilytech.com/support/index.html>

MDY Products のサポートについて:

<http://www.mdy.com/Services/SUPPORT.aspx>

XOsoft のサポートについて:

<http://www.xosoft.com/support/>

Ingres Support に関する重要なお知らせ:

<http://www.ingres.com/support/>

## APPENDIX E – 用語集

**ASIAPAC** – アジア パシフィック

**APJ** – アジア パシフィック ジャパン

**APAR** - Authorized Problem Analysis Reports

**Drop Support Date** – 該当製品およびリリースに対してのサポートが終了になる日

**End of Life (EOL)** - 製品がサポート終了になると、BCS を含む開発およびメンテナンスが供給されなくなります。

**End of Service (EOS)** - 製品リリースがサポート終了になると、BCS を含む開発およびメンテナンスは行われません。これはそのリリース特定のもので、製品のサポートは指定されたリリースレベルで継続されます。

**End of Life Date (EOLD)** - 製品が正式にサポート終了となる日付。この日およびそれ以降は、CA は製品およびそのすべてのリリースに対してのサポートを中止します。ただし、サポート終了製品のサポートに対して、有効な契約上の義務がある場合を除きます。この日以降は、セルフサービス サポートが限られた期間で利用可能です。また、延長サポートが利用可能です。

**End of Service Date (EOSD)** - 製品リリースが正式にサポート終了となる日付。この日およびそれ以降は、CA は該当製品リリースに対してのサポートを中止します。ただし、サポート終了リリースのサポートに対して、有効な契約上の義務がある場合を除きます。この日以降は、セルフサービス サポートが限られた期間で利用可能です。また、延長サポートが利用可能です。

**EMEA** – ヨーロッパ、中東およびアフリカ

**FIX** – 「パッチ」と同義語で、CA によりライセンス 契約のあるソフトウェアに行われる修正

**FIX レベル** – 特定のソフトウェア製品に適用された最新のサービス パック (SP) または FIX をあらわします。

**インシデント** – “Issue”と同義で使われ CA サポート システムに記録されます。

**インシデント番号** – CA のシステムに記録されたインシデント/Issue に対して割り当てられた固有の番号。この番号は、インシデントを通じて使用でき、参照する際に非常に重要です。

**ISPF - Interactive System Productivity Facility** – IBM 社のバージョン管理、ソースコード監査および管理、データ セット管理のためのソフトウェア ライブラリ管理ツール

**ミッション クリティカル** – 本番環境に影響を及ぼしている重大なインシデントをあらわします。例:シビアリティ 1 のインシデント

**OEM** – Original Equipment Manufacturer (相手先ブランド供給) 製品またはコンポーネントを、自社ブランドで新製品に再利用または組み込む会社。

**PDS** – 区分データセット

**サポート システム** – お客様がオープンしたインシデントを追跡するために使用されるツール。

**PTF** – Program Temporary Fix

**SAM** – サポート アベイラビリティ マネージャ

**セルフサービス サポート<sup>4</sup>** – CA Support Online Web サイトからサポートを受けることができますが、電話でのサポートは利用できません。お客様は、Basic User として CA Support Online に登録することができます。以下のサポートを受けることができます。

- 製品の互換性情報に対しての限定的なアクセス
- 正式化されたソフトウェア パッチおよび製品ソリューションについての限定的なアクセス。
- eNews

**サービスパック** – 累積 FIX。サービスパックは、実質的に、以前に発行された個別の FIX を置き換えるものです。

**サイト ID** – 6桁の番号で、CA 製品を購入した際に発行されます。

**シビアリティのレベル** – ビジネスに問題が与える影響を示します。

- **シビアリティ 1** – お客様の本番環境で、「システムダウン」または製品が稼動しない状況が発生している。
- **シビアリティ 2** – ビジネス上大きな影響がある本番環境に危険をもたらす可能性がある。
- **シビアリティ 3** – ビジネス上の影響が少なく、製品機能の大部分は使用可能であるものの、サービスの提供になんらかの回避策が必要である。
- **シビアリティ 4** – 製品機能に影響を与えない、比較的重要でない問題や質問事項。

**安定化** – その製品機能を安定的に使用できるように、新規リリースまたは機能拡張がされないこと。

**CA Support Online** – CA テクニカル サポートの Web サイトで、サポート情報の参照、インシデントの記録および追跡がオンラインでできます。CA Support Online は、CA のサポートシステムとインターフェイスを持っています。

<sup>4</sup> セルフサービスサポートが CA 製品に対して利用できます。このサービスは買収製品については、即時利用可能にはなりません。買収製品の Web サイトでテクニカル サポートを提供します。

