



CA エンタープライズ製品
ユーザおよびパートナーのための

CA サポート 利用の手引

2011 年 10 月

容易なアクセス - 信頼のおけるアドバイス - 年中無休

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 ヘルプ 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。

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全部あるいは一部を複製、譲渡、再生、開示、変更、複製することは禁じられています。本書は CA の機密かつ財産権として保護される情報であり、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、許可されたユーザは社内で使用する場合に限り合理的な部数のコピーを作成することができます。あるいはバックアップおよび惨事復旧の目的で、関連するソフトウェアのコピーを一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。ユーザの認可を受け、本ソフトウェアのライセンスに記述されている守秘条項を遵守する、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することを許可されます。

本書及び関連するソフトウェアのコピーを作成する権利は、本製品に対するライセンスが完全に有効となっている期間に限定されます。いかなる理由であれライセンスが失効した場合には、ユーザは複製したコピーを CA に返却したとあるいは破棄したことを文書で CA に証明する責任を負います。

適用されるライセンス合意書に記載がない限り、適用される法律で許可される範囲で CA は本書を現状有姿のまま提供し、いかなる保証も否認します。この保証には、商品性、特定用途への適合性、及び非侵害の黙示的保証を含みますが、これらの保証に限定するものではありません。また、本書の使用に起因し直接的あるいは間接的に、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 がかかる損害について明示的に通告されている場合も同様とします。

本書に記載された製品は、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 です。

本書は「制限付権利」のもとで提供されます。 Use, duplication or disclosure by the United States Government is subject to the restrictions set forth in FAR Sections 12.212, 52.227-14, and 52.227-19(c) (1) - (2) and DFARS Section 252.227-7014(b) (3), as applicable, or their successors.

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 © 2011 CA, Inc. All rights reserved.

目次

CA サポート利用の手引について	5
CA サポートについて	6
お客様満足度	6
TSANET メンバーシップ	7
ポリシーおよび制限	7
CA サポート メンテナンス ティア	7
CA サポート オファリング	7
新たにご契約いただいたエンタープライズのお客様向けの情報	8
CA サポート一覧	8
CA サポート ケース管理	11
お問い合わせの際に必要な情報の収集	11
シビアリティ レベルの確認	12
フォローザサン体制 – シビアリティ 1 のケース	12
電話でケースをオープンする	13
通常の営業時間外のシビアリティ 1 のケースへの対応	13
CA SUPPORT ONLINE でケースをオープンする	13
ケースに関連する資料の提供方法	15
ファイル サイズ	15
ファイルの拡張子	15
メールでファイルを送る	16
SFTP または FTP でファイルを送る	16
CA SO の Secure File Transfer Web クライアントでファイルを送る	17
ケースの診断	17
リモート アクセス	17
ケースの管理	17
エスカレーション、およびエスカレーションの取り下げ	18
CA SO を使ってケースのエスカレーションまたはエスカレーションの取り下げを行う	18
電話でケースのエスカレーションまたはエスカレーションの取り下げを行う	18
製品改善のご要望のオープン	19
ケースのクローズ	20
CA SO を使ってケースをクローズする	20
メールでケースをクローズする	20
電話でケースをクローズする	20
お客様満足度調査へのご協力	21
CA SUPPORT ONLINE のカスタマイズ	22
MY ACCOUNT ユーザ プロファイルの設定	22

サイト プロファイルの設定	23
サイト ID アクセスのリクエスト	24
ユーザ管理	25
<i>User Administrator</i> 権限を取得する方法	25
管理	25
インプリメンテーションおよびアップグレード プロジェクトの管理	26
製品関連ドキュメントのご案内	27
ドキュメントにアクセスするには	27
付録 A . CA サポート よくある質問	28
CA TECHNOLOGIES カスタマー サポート リスト	29
<i>MyCA</i>	30
<i>CA Communities</i>	30
<i>CA Beta Program</i>	30
<i>CA Tech Insider Enewsletters</i>	30
<i>CA Green Books</i> および <i>CA Green Papers</i>	30
用語集	31

CA サポート利用の手引について

本書は CA サポートおよび CA カスタマー ケアが提供するサービスについてご案内するものです。両チームは皆様からの CA Technologies 製品に関する技術的なご質問やカスタマー ケアに関するご質問にお応えします。

さらに CA Technologies ソフトウェアへの投資価値を最大限に引き出すためにご活用いただける各種プログラム、リソース、サポート オファリングについても説明しています。

CA Support Online ユーザガイド日本語版を用意しております。 [CA Support Online のご案内](#)をご覧ください。

これらのサービスおよびプログラムは、有効なメンテナンス契約または CA サポート オファリング契約をお持ちでエンタープライズ製品をご利用のお客様および CA Technologies パートナー様を対象としています。

本書では、オンライン サポート (<https://support.ca.com/iri/portal/anonymous>) のご利用手順をご案内しています。現在ベータ段階にある新しいオンライン サポート システム MyCA (www.ca.com/myca) の使い方については [MyCA Help Library](#) をご確認ください。

CA サポートについて

CA サポートは、CA ソフトウェア及びメンテナンス契約で定められた標準レベルのソフトウェア サポートを提供します。CA サポートでは、さらに以下の二種類の拡張サポート オファリングも提供しています。

- CA サポート プラス
- CA サポート プレミア

また、お客様の特定のビジネス ニーズにお応えする付加サービスである CA サポート オファリングもご用意しております。

CA Technologies 製品に関する技術的な情報やカスタマーケアの情報は、CA Support Online (<http://support.ca.com>) と呼ばれるセルフ サービス ポータルから 24 時間ご利用いただけます。また営業時間内であれば電話での対応も行ってまいります。

日本では、メールでのサポートをご利用いただけます。

CA サポートが提供する標準サポート サービスには以下の内容が含まれます。

- CA Support Online (以下、CA SO) によるすべての技術的な製品リソースへのアクセス
- インプリメンテーションおよびアップグレード プロジェクトのサポート
- 電話によるサポート (日本ではメールによるサポート受付も行っていきます)
- ソフトウェアのアップデート、FIX、パッチとその通知サービス
- サポートの全般的なご質問にお答えするカスタマー ケア サービス
- ナレッジ ドキュメント ライブラリ、製品ドキュメント、CA Green Book および CA Green Paper (英語版での提供となります。一部の製品については日本語版を用意しております)

お客様満足度

お客様の期待にお応えし、CA Technologies で設定している応答目標を満たしたサービスをご提供するために、CA サポートは常に努力を続けています。お客様満足度評価は、問題解決までにかかる時間とおお客様の満足度に焦点をあてて計測しています。継続的にサービス改善に取り組む上で確実にお客様からのフィードバックをいただくために、定期的にメールにてお客様満足度調査のご案内を送信しています。CA サポートは、毎週、評価指標を確認して、人・プロセス・ツールの効率化とサービス向上のためのアクション プランを継続的に策定しています。CA のサポート モデルとそのシステムは、常にその価値を高めるために改良が行われています。

Go Live with CA Technologies

[Go Live with CA Technologies](#) はお客様のライフサイクルを管理する統合アプローチで、プロフェッショナル サービス、サポート、研修サービス、コミュニティ、パートナーを一体化し、お客様の CA とすべてのかかわりをシームレスかつハイタッチに提供します。CA Technologies のシステムとリソースを統合し、お客様のライフサイクルの各ステージで以下のサービスを提供いたします。

- **ゲットミー スターテッド (Get me started)** : Go Live with CA Technologies の概要説明を行います。
- **セットミー アップ (Set me up)** : 担当者がお電話で、始めるにあたって必要な情報をご説明いたします。そして、スムーズなプロジェクトの実装を実現し、ケースがプロジェクトに悪い影響を与える前に必要な対応を行うよう取り組みます。

- **ロール イット アウト (Roll it out)** : CA は、特に重要な最初の 90 日間、プロジェクトがスムーズに遂行されるようチェックポイントを設けプロアクティブにケースを監視します。
- **ゲット モア アウト オブ イット (Get more out of it)** : 既存の展開を最適化するお手伝いをする付加価値プログラム*をご紹介します。[カスタマー バリュー プログラム](#)と呼ばれる短期のプログラムでは、実装環境とギャップを評価し、追加機能の活用方法についてご提案を行います。また、オンライン ソリューション アセスメントを利用したり、ROI の評価に カスタマー バリュー分析を依頼することもできます。またベータ プログラムもご案内しております。新しいソフトウェア リリースをリリース前にご利用いただき、非本番環境で検証を始めていただくことができます。

*地域によって提供範囲が異なります。詳しくは CA アカウントチームまでお問い合わせください。

Go Live with CA Technologies でお客様がインプリメンテーションやアップグレード プロジェクトを管理することで、CA あるいはお客様が選んだパートナーがプロジェクトの進捗状況を監視し、プロジェクト スケジュールに影響を与えている可能性のあるケースを識別できるようになります。“[インテグレーションおよびアップグレードプロジェクトの管理](#)”をご参照ください。

TSANet メンバーシップ

CA Technologies は TSANet[®] (Technical Support Alliance Network) の一員であり、グローバルのボードメンバーです。CA サポートは TSANet をできる限り活用し、他の登録ベンダーと協力して問題解決に取り組みます。

ポリシーおよび制限

CA サポートでは、CA Technologies が販売しているすべての製品に対し、お客様の CA ソフトウェアおよびメンテナンス契約に記載されている範囲で CA サポート サービスを提供しています。サポートの制限事項は、製品ドキュメントに記載されているハードウェア、オペレーティング システム、サードパーティ ソフトウェアによります。また製品リリースのサポート終了、製品のサポート終了、カスタマイズされた構成の更新などに関しては CA Technologies ポリシーによるものとします。

- CA サポート ポリシーの全リストは CA Support Online の [Policies ページ](#) でご確認ください。CA サポートポリシー日本語版は [日本の CA サポートサイト](#) をご参照ください。
- ご利用いただいている製品のサポート対象ハードウェアおよびオペレーティング システムについては、CA SO の [Compatibilities ページ](#) をご参照ください。このページへのアクセスにはログインが必要です。

CA サポート メンテナンス ティア

CA サポート プラスおよび CA サポート プレミアは、サポート サービスを拡張するメンテナンス ティアで、指名サポート エンジニアによるお客様環境を理解したプロアクティブなサポート サービス、製品に関するアドバイスを提供いたします。CA サポート プレミアでは、さらにオンサイトでプランニング セッション、オンサイト支援をご提供いたします。これらのメンテナンス ティアは別契約にて提供しております。詳細については CA Technologies アカウント チームまでお問い合わせください。提供できるサポート オファリングは製品や地域によって異なります。
[日本で提供しているサービスについては、日本の CA サポート オファリング ページ](#) をご参照ください。

CA サポート オファリング

標準の CA サポート契約で提供されるサポート サービス以外のサービスのご要望に対し、これらに付加できる CA サポート オファリングを提供しております。これらのオファリングは別契約となり、お客様

の様々なご要望にお応えします。詳細については [CA Support Offerings ページ](#) をご参照ください。あるいは、お客様担当の CA Technologies アカウント チームまでお問い合わせください。日本で提供しているサービスについては、[日本の CA サポート オファリング ページ](#) をご参照ください。

新たにご契約いただいたエンタープライズのお客様向けの情報

CA サポートについての詳しい情報は [New Enterprise Customer Information ページ](#) でご覧いただけます。このページへのアクセスにはログインが必要です。

CA サポート一覧

以下の表で CA サポートおよびカスタマー ケアが提供するサービス、オファリング、プログラムの特長をご紹介します。

表 1 - CA Support Online

CA Support Online (support.ca.com)	注記
オンラインアクセス、24 時間 365 日利用可能	
ケースの管理（新規オープン、進捗確認、更新、優先度の設定・変更、クローズ）	CA Support Online でオープンされたシビアリティ 1 のケースに対しては、初回応答の目標時間内にご連絡することができない場合があります。シビアリティ 1 のケースは、電話でご連絡ください
インプリメンテーションおよびアップグレード プロジェクトを管理するためのプロジェクト作成	テスト環境や開発環境で発生したケースを、本番環境で発生したケースと分けて管理することができます
パッチ/FIX のダウンロード	
製品およびマニュアルのダウンロード	ご利用いただけるサービスパックや製品のアップグレードはお客様のライセンス契約によります
製品の技術情報ページ	
互換性情報	
技術情報および通知の配信申込み	
ライセンス キーの確認	
ナレッジベース ドキュメント検索およびアクセス	
サイト環境プロファイル サポート	資料を添付したり、デフォルトを設定することができます
セキュリティ認証、パスワードの自動リセット	
コミュニティやベータ プログラムへの参加	
ポリシー、オファリング、お問い合わせ先	
Green Book および Green Paper ライブラリ	アーキテクチャやインプリメンテーション、構成のベストプラクティスを提供します
セキュアなファイル転送及び保管	SFTP (Secure File Transfer Protocol) または Web クライアントを利用します
個人的なプロファイル設定	プロファイルに言語、時間帯、連絡方法を指定できます
ユーザ管理	特定ユーザが、その組織に所属するサポート ユーザ ID を作成、編集、削除できます

表 2 - 電話によるサポートと対応範囲

アクセス、対応範囲	注記
すべてのシビアリティ 1 のケースに 24 時間 365 日対応	シビアリティ 1 は本番環境に影響がでているケースに限らせていただきます。CA Support Online でオープンされたシビアリティ 1 のケースに対しては、応答時間目標である 1 時間以内にご連絡することができない場合があります。シビアリティ 1 のケースは、電話でご連絡ください
電話でのお問い合わせ受付	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CA Support Service Directory by Country ▪ By product access (北米ユーザ向け) ▪ Partner access (リカバリ マネジメント、データ モデリング、スレット製品パートナー向け：日本向けには提供していません)
リモート診断	
ケース数無制限	
お客様によるケースのシビアリティ レベル指定	CA のケース シビアリティ レベル ガイドラインに沿ってご指定ください
ローカライズ製品に対する現地語でのサポート	現地法人の営業時間内に限ります

表 3 - ソフトウェアの更新、FIX、パッチとその通知

ソフトウェアの更新、FIX、パッチとその通知	注記
メジャー リリース、マイナー リリース、FIX、パッチ、サービスパック	ご利用いただけるサービスパックや製品のアップグレードはお客様のライセンス契約によります
契約製品に関する緊急度の高い FIX を通知 (Hyper notification)	
メール通知 (不定期)	重要な変更時
CA Tech Insider ニュースレター	ソリューション エリアごと
重要な通知、ニュース、お知らせ	全般的な情報、緊急の情報
製品ページ毎の製品ニュース セクション	製品関連情報

表 4 - CA カスタマー ケアが提供するサービス

CA カスタマーケア	注記
ライセンスキー発行	ライセンスキーやトライアルキーの発行、ライセンスキーに関する問題やエラー対応
カスタマー サービス	契約、製品履歴、お問い合わせ受付確認、ソフトウェア アップグレード、請求書や新規注文などに関する技術的ではないお問い合わせ
全般的な CA ソリューションについての情報	CA 製品、CA サービス、CA サポート オフリングの情報、教育コースに関する情報
請求書についてのお問い合わせ (北米のみ)	請求に関するお問い合わせ、アカウント変更・更新、注文書など

CA カスタマーケア	注記
電話番号案内	CA Technologies 各部門連絡先、オフィス所在地などに関する一般的なお問い合わせ
時間外サポートの電話受付	
CA Support Online アプリケーションの技術サポート	
メディアの交換	

表5 - CA サポート オファリング

CA サポート オファリング	注記
CA High Security Support (CA HSS)	サポートデータに対して固有のセキュリティ要件を持つ米国在住のお客様を対象とした、付加的保護及び米国内限定のサポート サービス (特定の CA 製品 にのみ適用)
CA 延長サポート	サポート終了製品 (EOL) またはサポート終了リリース (EOS) 向けのテクニカル サポート。提供するサポート オファリングは製品や地域によって異なります

日本で提供しているオファリングは[こちら](#)をご覧ください。

表6 - CA サポート メンテナンスティア

CA サポート メンテナンスティア	注記
	ご利用いただけるサポート オファリングは製品や地域によって異なります。
CA サポート プラス	標準 CA サポート サービスに加え、指名サポート エンジニアによる製品単位の以下の拡張サポートを提供いたします <ul style="list-style-type: none"> ▪ シビアリティ1のケースに対して、24時間365日いつでも30分以内に応答します ▪ 全ケースを対象にお客様と定期的にサポート ケース レビューを行います ▪ サポート ケースの履歴をレビューする電話会議を四半期に一度実施します ▪ CA Technologies 製品のアップグレード計画をレビューし、アップグレード期間中に適切なサポートが行われるようにします ▪ サポート メンテナンスのヘルス チェックを行い、改善提案を行います ▪ サポート製品の新バージョン、緊急度の高いメンテナンス リリースやプラットフォーム リリースについての情報を提供します ▪ 教育コースについての提言を行います 日本語のプロージャ もご用意しています
CA サポート プレミア	CA サポート プラスで提供されるすべてのサービスに加え、指名サポート エンジニアによる製品単位の以下のサポートを提供いたします <ul style="list-style-type: none"> ▪ オンサイトでのプランニングセッションを年に一度実施します ▪ ショート ターム オンサイト サポートを提供します 日本語のプロージャ もご用意しています

この章では、CA サポート ケース管理サービスへのアクセス方法と使い方について説明します。以下の項目について記載しています。

- お問い合わせの際に必要な情報の収集
- シビアリティ レベルの確認
- 電話でケースをオープンする方法
- CA Support Online でケースをオープンする方法
- ケースに関連する資料の提供方法
- ケースの診断
- ケースの管理
- ケースのエスカレーション、エスカレーションの取り下げ
- 製品改善リクエストのオープン
- ケースのクローズ
- 顧客満足度調査への参加

お問い合わせの際に必要な情報の収集

技術的な問題について CA サポートにケースをオープンする前に、以下の情報を集めてお客様のシビアリティ レベルを確認していただきますよう、ご協力をお願いいたします。

- 会社名
- CA が発行した お客様のサイト ID
- 連絡先情報：氏名、電子メール アドレス、電話番号
- CA Technologies 製品名、リリース、FIX レベル
- シビアリティ レベル：ビジネスへの影響度および問題の重大度
- 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 製品：名称、ベンダー、リリース、FIX レベル
- サードパーティ製品ソフトウェア：ベンダー名、製品名、リリース、FIX レベル
- 技術的な説明：発生している現象の詳細な説明、発生時の状況など
- その他の詳細：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、問題解決のために行った作業など

ヒント：会社名、サイト ID、連絡先情報は、電話またはメールで CA サポートにご連絡いただく場合にのみ必要です。CA SO をご利用の場合は、ログイン時に自動的にこれらの情報が入力されています。デフォルトのご連絡先情報を変更になりたい場合は、CA SO の My Profile から登録データの変更が行えます。

ヒント：CA SO の Site Profile 機能を使用すると、オペレーティング システム、データベース、OEM 製品、サードパーティ ソフトウェア情報などを事前に登録しておくことができます。

ケースのシビアリティ レベルを判断するには、次頁の「[シビアリティ レベルの確認](#)」をご確認ください。

シビアリティ レベルの確認

新規にオープンされたケースに対する、CA サポートのシビアリティ レベル別初回応答時間目標は以下の通りです。

表7 - シビアリティ レベルと初回応答時間目標

シビアリティ レベル	CA サポート 初回応答時間目標	CA サポート プラス及びプレミア 初回応答時間目標	シビアリティ レベルの定義
1	1 時間	30 分	お客様の本番環境に影響を与える「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	1 営業時間	ビジネスへの影響が大きく、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	2 営業時間	ビジネス上の影響は小さく、製品機能の大部分は使用可能であるものの、サービスを提供する上で何らかの回避策が必要である。
4	1 営業日	4 営業時間	製品機能に影響を与えない、比較的軽微な問題や質問事項。

重要 : シビアリティ 1 のケースの場合は、お電話でもご一報いただきますようお願いいたします。

ケースのシビアリティは、CA サポートに電話をするか CA SO の[View Cases] の該当ケースページから、いつでも変更することができます。適切にケースのシビアリティを上げるまたは下げいただくことで、CA サポートはサービスの優先順位を正しく設定できます。これにより、お客様が必要なときに適切な応答レベルのサービスを受けられるようになります。

フォローザサン体制 - シビアリティ 1 のケース

シビアリティ 1 のケースに対しては、可能な限りフォローザサン（24 時間）体制でサポートを行っています。

ケースにフォーカスして継続的な対応を行うために、対応時間中は、お客様の技術担当チームに英語での資料提供とご支援を依頼しております。また、お客様と CA サポート双方が合意する、ケースへの対応プランを立てます。お客様のビジネス ニーズに応じて、状況や診断の進捗状況について CA に努力レベルの調整を要求することができます。

ケースのオープン方法については、以下をご参照ください。

- [電話でケースをオープンする](#)
- [CA Support Online でケースをオープンする](#)

電話でケースをオープンする

CA サポートに電話することで、ケースをオープンし、直接お問い合わせ内容をお話いただくことができます。各サポート センターは各地域の現地法人の営業時間に合わせて業務を行っております。営業時間および電話番号については以下のサイトをご確認ください。

- 国別 : <http://www.ca.com/phone>
- 製品別 (北米のみ) : https://support.ca.com/phpdocs/O/common/support_dir.pdf
- リカバリ管理、データ モデリング、スレット製品に関するパートナー窓口 : <http://supportconnectw.ca.com/cso/emea-worldwide.asp>
日本のパートナー様向け窓口とは異なります。

日本では電話に加えてメールで CA サポートにお問い合わせいただくこともできます。その場合、日本のサポートセンターで受け付けケースをオープンします。

- 日本の CA サポートへのお問い合わせ: <http://www.casupport.jp/resources/contact.htm>

ケースをオープンすると、ケース番号 (イシュー番号またはコンタクト番号と呼ぶ場合もあります) が発行されます。これは新規ケースが作成され記録されたときに発行される一意の番号です。この番号はケースを識別するための番号であり、CA サポートに継続のお問い合わせをいただく場合に必要となるものです。

通常の営業時間外のシビアリティ 1 のケースへの対応

通常の営業時間外にシビアリティ 1 の状況が発生した場合は、現地のサポート電話番号におかけください。時間外のカスタマー ケア受付窓口へ転送されます。(一部の製品は海外のサポート センターのみでの対応となります) 現地のサポート電話番号一覧は以下のページをご確認ください。

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

CA Support Online でケースをオープンする

重要 : シビアリティ 1 のケースをオープンする場合は、CA サポートまで電話でご連絡ください。

CA Support Online でケースをオープンする手順は次の通りです。

1. CA SO (<http://support.ca.com>) にログインします。

注 : はじめてログインされる場合は、[Register] を選択し、ID とパスワードを入手してください。[Also Register For] で CA Support を選択し、アカウント情報を入力します。
CA Support Online ユーザガイド日本語版を用意しております。日本のサポートサイトより [CA Support Online のご案内](#)をご覧ください。

2. 画面左のナビゲーション メニューから [Open a Case] を選択します。
3. 表 8 の説明に従い、各項目を入力します。(すべて英語で入力します)

表 8 - CA SO ケースの入力項目およびその説明

項目	説明
Product	製品名を入力します。三文字目まで入力すると、Type Assist 機能で自動的に製品名が絞り込まれ、選択しやすくなります

項目	説明
Release	ひとつのリリースしかない場合は自動的に入力されます。複数ある場合は、お使いのリリース レベルを選択します
Component	影響を受けている、または質問する製品コンポーネントを選択します
Service Pack	選択肢が表示されていれば、現在製品に適用しているサービス パックを選択します
Operating System	製品を導入しているオペレーティング システムを選択します
Priority	シビアリティ レベルを選択します。ケース オープン中はいつでも変更することができます。シビアリティ 1 を選択した場合は、迅速に対応できるよう CA サポートまで直接お電話でご連絡ください
Case Title	ケースを管理しやすいようにわかりやすい件名を定義します。30 文字まで入力できます
Description & Error Message	このケースについて、お客様が調査されたことやわかったことをすべて入力します。質問がある場合もここに入力します
Business Impact	入力は任意ですが、CA Technologies がお客様の業務におけるこの問題の重要性を理解する上で大切な情報となります
Include Environmental Profile with this case?	2 つのオプションがあります。 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Default Site Profile - Site Profile ページで環境情報を含むデフォルト サイト プロファイルを定義している場合にのみ利用できます ▪ Choose from Site Profiles - Site Profile ページで追加した環境情報を含むファイル一覧からプロファイルを選択することができます Site Profile ページの環境情報を使用することで、情報提供にかかる時間を短縮することができます。詳細については「 サイトプロファイルの設定 」をご参照ください
Search Knowledge Base for this case?	デフォルトでは [Submit] をクリックした際に CA SO が回答を検索します。検索結果は関連性の高い順に表示されます

- [Contact Information] の情報が最新であることを確認します。初めてケースをオープンする場合、CA サポートからの連絡方法としてメールと電話のどちらが好ましいかを選択するメッセージが表示されます。これは、My Account ページでいつでも変更することができます。
- ログやスクリーン ショットなどの関連するファイルのアップロードは [Attachments] から行います。詳細については、「[ケースに関連する資料の提供方法](#)」を参照してください。
- [Submit] をクリックします。

製品によっては、追加の診断情報の入力を求められる場合があります。その場合は、必要情報を入力し [Finished] をクリックします。

ケース確認ページが表示され、ケース番号（イシュー番号、コンタクト番号と呼ぶ場合もあります）とナレッジ ベースの検索結果（見つかった場合）が表示されます。ケース番号は新規ケースが記録されたときに割り振られる一意の番号です。この番号はケースを識別するための大切な番号であり、このケースについて今後 CA サポートにお問い合わせいただく場合に必要となります。

ヒント : オープンしたケースは CA SO Home ページの My Open Cases にも追加されます。

7. ケース確認ページで、次のオプションのうちひとつをクリックします。

- **Next step** - ケース確認画面を展開し、製品に関連した質問が書かれている [Additional Questions] セクションを開きます。質問に回答し、[Finished] をクリックします。
- **Skip to Case Details** - このケースの詳細ページを開きます。このページは、CA SO の View Cases ページで特定のケース情報にアクセスした場合に表示されます。
- **Close this case** - ケースをクローズします。これを選択すると CA サポートはこれ以降アクションを行いません。

CA サポート エンジニアもしくはカスタマー ケア担当者が、電話またはメール（CA からの連絡方法としてご指定いただいた方法）にてご連絡し、ケースの解決に取り組みます。

ケースに関連する資料の提供方法

ケースをオープンしたときに診断のための関連資料を提出していただいた場合でも、ケースの進捗に応じて、システム ログ、ダンプおよびその他裏づけとなる追加資料を CA に送付いただく必要が生じることがあります。これらの資料を送る方法として、以下の方法があります。

- メール
- File Transfer Protocol (FTP)
- Secure FTP
- CA SO の Secure File Transfer Web クライアント

注：CA が最近買収した製品では方法が異なる場合があります。

CA サポートでは、お送りいただいた方法に関わらず、ファイルを機密保護し格納します。CA のセキュア サーバはセキュリティを強化したフォルダ構造を持ち、ケース毎に送信されたデータを保管します。ケースの添付ファイルはケースクローズ後(お客様からの応答がないためにケースがクローズした場合は、最後のアップデートから) 30 日間保存されます。

注：日本の CA サポート (supportjp@ca.com)宛メールの添付ファイルとして送付することもできます。その場合、十分な注意をもって取り扱いますが、上記の機密保護は適用されません。

ファイル サイズ

- メールの場合、ファイルサイズは 2MB 以下です。
- FTP および Secure FTP では、制限はありません。
- CA SO の Secure File Transfer Web クライアントでは、ブラウザのファイル サイズ制限によります

ファイルの拡張子

CA サポートが受信できるファイルの拡張子は次の通りです。

.0	.ASPX	.CONF	.ERWIN	.HTMPL	.JAR	.MFS	.R04	.RTF	.TRC	.Z
.1	.ASX	.CSS	.EVT	.HWL	.JAV A	.NFO	.R05	.SQL	.TRS	.ZIP
.2	.BIN	.DAT	.EXP	.INI	.JPEG	.NSM	.R06	.STDLOG. 3	.TXT	
.3	.BMP	.DDL	.FILE	.IO	.JPG	.PCX	.R07	.STDLOG. 4	.VCF	
.4	.CAB	.DEV1	.FTV	.IQK	.LIS	.PDF	.R08	.STDLOG. 5	.VSD	
.5	.CAZ	.DLL	.GIF	.IQO	.LOG	.PGP	.R09	.SWF	.WAV	

.6	.CBL	.DOC	.GZ	.IQR	.LOO	.PNG	.R10	.TAR	.WORK	
.7	.CFG	.DOCX	.HIS	.ISO	.LST	.PPTX	.RAR	.TARZ	.XLS	
.8	.CNF	.DSM	.HTM	.ISS	.MAC	.PROPERTIES	.RPT	.TERSED	.XLSX	
.9	.COB	.ER1	.HTML	.ISZ	.MAP	.R03	.RTB	.TGZ	.XML	

注：実行ファイルを送る場合（例えば拡張子が .exe の場合）は、WinZip® のようなユーティリティを使ってファイルを圧縮するか、受け取り可能なファイル拡張子にファイルをリネームします。ファイルをリネームした場合は、ファイルを提出するときに元の名前を明示してください。

ヒント：最新の受け取り可能なファイル拡張子一覧は、CA SO で Open a Case ページを開き、[Attachments] エリアを展開して、[Show File Extensions] をクリックするとご覧いただけます。

メールでファイルを送る

ケースをオープンした後で、2MB より小さいファイルをメールで送る方法は次の通りです。

1. ケース番号をメールの件名にコピーします
2. 宛先に TechnicalSupport@ca.com を指定します（日本のサポートへ送信する場合は supportjp@ca.com を指定します）
3. ファイルを添付します

重要：メールへの添付ファイルの場合、転送中はセキュリティ保護されていません。機密保護の必要な添付ファイルを送る場合は、メールに添付する前に暗号化し、担当の CA サポートエンジニアに口頭または別メールで複合化キー情報をお知らせください。

メールで資料を送ると、

- CA サポートはお客様からのメールを受信し、それを記録します
- ケースが更新され、受信記録が登録されます
- CA サポート エンジニアに更新があったことが通知されます
- お客様からのメールは CA Technologies の機密保護されたサーバに格納されます。お客様が CA サポートに送信したメールは、CA SO の該当するケースの [Attachment] タブから確認することができます

SFTP または FTP でファイルを送る

ケースをオープンした後、SFTP や FTP を使ってファイルを送ることができます。

SFTP、FTP 転送時の留意事項

- サーバ名： supportftp.ca.com
- CA Support Online のユーザ ID とパスワードでログインします
- 必要に応じて、SFTP 用に TCP port 22 を使用可能にします
- 必要に応じて、FTP 用に TCP port 21 を使用可能にします
- CA Technologies にファイルを送る場合は以下のパスにアップロードします
sftp://supportftp.ca.com/O105246/18802125-01/files_from_customer
※ サイト ID…7桁のサイト ID です。サイト ID が 6 桁の場合は先頭に 0 をつけてください。
例：sftp://supportftp.ca.com/0566092/18000000-01/files_from_customer
- CA Technologies からファイルを受け取る場合は以下のパスからダウンロードします
sftp://supportftp.ca.com/O105246/18802125-01/files_from_ca
※ サイト ID…7桁のサイト ID です。サイト ID が 6 桁の場合は先頭に 0 をつけてください。
例：sftp://supportftp.ca.com/0566092/18000000-01/files_from_ca

詳細は、[CA Support Online Secure File Transfer and Secure File Storage \(SFTS\) ヘルプ](#) ページまたは CA SO の Case Details ページにある [File Attachments] タブをご参照ください。

[Secure File Transfer and Storage サービス利用ガイド日本語版](#) もご参照ください。

CA SO の Secure File Transfer Web クライアントでファイルを送る

Secure File Transfer Web クライアントは CA SO の Case Details ページの [File Attachments] タブから使用します。このクライアントは転送プロトコルとして SSL を使用した HTTP (HTTPS) を使用します。クライアントを起動するには、[File Attachments] タブで [Manage case file attachments] をクリックします。

クライアントはドラッグ アンド ドロップのインターフェースを持ち、使用するブラウザで制限されない限りファイルサイズの制限もありません。クライアントを使用することで、CA サポートとファイルのやり取りをセキュアな転送条件の下で行うことができます。

詳細は、[CA Support Online Secure File Transfer and Secure File Storage \(SFTS\) ヘルプ](#) ページまたは CA SO の Case Details ページにある [File Attachments] タブをご参照ください。

[Secure File Transfer and Storage サービス利用ガイド日本語版](#) もご参照ください。

ケースの診断

CA サポートはお客様環境の技術的な状態を調査するために、実績のある診断方法を使用します。CA サポート エンジニアはお客様と協力し、以下の作業を行います。

- ケースの種類を判断します（環境に依存した問題、製品機能に関する問題、専門的なアドバイスが必要な問題、設定の問題、など）
- 具体的な質問に回答します
- 可能な場合は CA 社内で再現を試みます

お客様と CA サポートエンジニアが協力し、原因を特定して解決策を見つけていくために、お客様に追加の情報収集やログの作成、問題の再現、様々な診断や事実確認作業を依頼する場合があります。

原因を特定するために、診断情報の収集を繰り返しお願いする場合があります。CA サポート エンジニアが問題を切り分けるために複数のログの収集をお願いする場合があります。問題を特定し、検証し、解決に導くためには、お客様の継続的な協力が不可欠です。

リモート アクセス

CA サポート エンジニアは診断情報を集めるためにお客様のシステムへ安全にアクセスするリモート アクセス ツール（現在は Citrix GoToAssist[®]）を使用する場合があります。このツールは、問題の原因特定から解決までにかかる時間を短縮するのに大いに役立ちます。詳細については、担当のサポート エンジニアにお尋ねいただくか CA SO Download Center ページの Remote Support Service を参照してください。このページへのアクセスには CA SO へのログインが必要です。

ツールの使用方法については、[リモートサポートツールのご紹介](#)をご参照ください。

ケースの管理

CA サポート エンジニアはケース対応中にお客様と行ったすべての作業を CA サポートの問題トラッキング システムに記録しています。お客様はいつでもケースの全履歴と進捗を確認することができるだけでなく、ケースの更新やファイル添付、シビアリティの変更、ケースのクローズを行うことができます。

- CA SO の View Cases ページを利用して行います。

- 電話やメールで CA サポート エンジニアと連絡をとって行うこともできます。メールを送る場合は、件名にケース番号を記載し、CA サポート (TechnicalSupport@ca.com) 宛にお送りください。
CA サポート (TechnicalSupport@ca.com) 宛のメールは、件名および本文を英語で記述してください。
- 日本の CA サポートにメールを送る場合は、件名にケース番号を記載し、supportjp@ca.com 宛にお送りください。

エスカレーション、およびエスカレーションの取り下げ

サポートのサービスがお客様のご期待に沿うものでない場合や、ケースの進捗に不満がある場合、お客様からの製品改善のご要望に対する CA の決定に同意できない場合、ケースの重大度が変わった場合には、CA SO または電話でケースのエスカレーションをしたり、エスカレーションを取り下げることができます。

エスカレーションは、CA サポート マネジメント チームが管理しています。製品改善のご要望のエスカレーションを行う場合はビジネス上の要求理由を書面で提出していただく必要があります。担当の CA カスタマーサクセス マネージャまたは アカウント チームが作成にご協力いたします。

重要： CA サポートはエスカレーションを真摯に受け止め、お客様の業務上の懸念事項や問題を理解します。またお客様がエスカレーションの必要があると判断される前に、適切なサービスを提供できるよう努めております。CA SO 経由でエスカレーションが行われると、CA サポート デリバリティ マネージャ (SDM) に通知され、速やかに電話またはメールでご連絡します。電話でエスカレーションが行われた場合は、直接 SDM におつなぎするか、最初に対応できる SDM から折り返しご連絡いたします。

CA SO を使ってケースのエスカレーションまたはエスカレーションの取り下げを行う

1. CA SO (<http://support.ca.com>) にログインします
2. CA SO の Home ページにある My Open Cases から対象ケースを選択します
3. [Change Priority] をクリックします
[Change Priority] エリアが展開されます
4. [Select Priority] ドロップダウン メニューから、適切な値を選択します
5. [Describe reason for change of priority] テキスト ボックスに、エスカレーションする理由（取り下げる理由）を入力します
6. [Save] をクリックします

更新内容は直接 SDM のキューに入れられます。

電話でケースのエスカレーションまたはエスカレーションの取り下げを行う

1. 以下の情報を確認します
 - ケース番号
 - ビジネス インパクトを含むエスカレーションの理由
2. 現地のオフィスに電話します。電話番号は以下をご参照ください
<http://www.ca.com/phone>
3. エスカレーションについて SDM と話したい旨を伝えます

SDM へおつなぎするか、折り返しご連絡いたします

製品改善のご要望のオープン

有効なメンテナンス契約をお持ちのお客様は、ご利用いただいている CA Technologies 製品の将来のリリースに対して製品改善のご要望を提案することができます。製品改善のご要望はすべて、将来のリリースで検討されます。CA サポートは、お客様からの製品改善のご要望が実装されることを保証するものではありませんが、お客様からのご意見やご提案を尊重し、正式なリクエストとして検討します。

製品改善のご要望は、既存のケースからまたは新しくケースをオープンして作成することができます。

1. 新しいケースの場合は「[電話でケースをオープンする](#)」または「[CA Support Online からケースをオープンする](#)」を参照してください。既存のケースの場合は、CA SO にログインし、CA SO Home ページの [My Open Cases] で対象のケースを選択します

ヒント : 既存ケースの場合はメールで依頼することもできます。ケース カテゴリを「Enhancement」へ変更するよう依頼し、希望する改善内容を記述してください。また、件名に必ずケース番号を入力します。

[View/ Add Activity] タブを選択すると、Case Details ページが表示されます。

2. [Add case activity notes] をクリックします
[Add case activity notes] テキスト ボックスが表示されます
3. 製品改善のご要望に関連する情報を入力します。このケースを「Enhancement」として分類してほしい旨を明確に記述します。可能な範囲で、以下の情報をまとめます

- この新しい機能を追加すると、どのようなビジネス上の問題を解決できるのか
- 重要度および緊急度の説明
- 改善要望の詳細説明
- 新機能がどのように実装されると想定しているか
- 新機能のベータテストへの正式参加を希望するか

さらに明確化が必要な場合は、サポート エンジニアがお客様に連絡します。

重要 : 製品改善のご要望をオープンされると、サポート エンジニアは関連するケースをすべてクローズし、Enhancement のケース番号を参照します。

4. ケースは審査のために、プロダクト マネジメント チームにトランスファされます

すべての製品改善のご要望は、オープン後 60 日以内に適切なプロダクト マネジメント チームによって審査されます。リクエストのステータスは CA からの文書でお客様に通知します。予定している CA Technologies 製品リリースに取り込むことが決定した場合、ステータスは accepted に変更されます。次期リリースで実装できないリクエストは、rejected ステータスに変更されるか、さらなる検討を行う wish list に追加されます。wish list に追加された項目は、Global User Community があればそこで審査されます。存在しない場合は、プロダクト マネジメント チームがさらに検討を行います。いかなる場合でも、ステータスの変更はお客様へ通知されます。

どのような理由であれ、お客様がプロダクト マネジメント チームの審査結果にご納得いただけない場合は、CA アカウント チームまたは SDM に連絡をとりエスカレーションを依頼することができます。その場合、ビジネスケース(ステータスに同意いただけない理由)と製品改善のご要望のケース番号が必要です。

ケースのクローズ

お客様と CA サポート エンジニアが問題解決に同意した場合や以下のような場合にケースはクローズされます。

- CA Technologies ソフトウェアに起因する問題ではないとき
- コンサルティングなど、CA サポートの業務範囲を超えているとき
- お問い合わせいただいた内容がもはや問題ではなくなり、お客様からクローズのご依頼があったとき
- 製品仕様であると確認されたとき。このような場合には、製品改善のご要望をオープンする場合があります
- 長期間にわたりお客様と連絡がとれなかった場合（メールまたは電話で3回コンタクトしたが連絡が取れなかった場合）

注：クローズしたケースは 30 日以内に再オープンすることもできます。

ケースをクローズするには、電話またはメールでご連絡いただくか、CA SO から行います。

CA SO を使ってケースをクローズする

1. CA SO (<http://support.ca.com>) にログインします
2. My Open Cases で対象ケースを選択します
3. [Change Status] をクリックします
[Change Status] エリアが展開されます
4. [Describe reason for requesting case to be closed] 欄に、クローズする理由を入力します
5. [Save] をクリックします

メールでケースをクローズする

1. メールの件名にケース番号を入力します
2. 宛先に (TechnicalSupport@ca.com) を指定します
3. メールの本文に、「Please close this case」と入力し、送信します。

日本の CA サポート (supportjp@ca.com) 宛にメールを送って、ケースのクローズを依頼することもできます。その場合、サポートエンジニアがケースのクローズを行います。

電話でケースをクローズする

1. ケース番号を確認します
2. 現地の CA サポートに電話します。電話番号は以下をご参照ください
<http://www.ca.com/phone>
北米のお客様は、通常の営業時間内は以下の製品別番号をご利用ください
https://support.ca.com/phpdocs/O/common/support_dir.pdf
3. サポート エンジニアに対象ケースのクローズを依頼します

お客様満足度調査へのご協力

CA は業界最高水準のサポートを提供することをコミットしています。一層のサービス向上を目指し、お客様からのご意見をいただくために定期的に調査を行っています。

CA サポートは、お客様満足度調査の実施に外部の調査機関を利用しています。調査結果は CA サポート内で共有され、継続的な改善への取り組みに役立てられます。

調査の趣旨をご理解いただき、ご協力をお願いします。

CA Support Online のカスタマイズ

CA SO でケースをオープンする際のお客様の時間を節約するために、以下のページで、プリファレンス、CA サポートからの連絡方法、事前登録情報を設定し、ユーザ環境をカスタマイズすることができます。

- My Account ページでユーザ プロファイルを設定することができます。
- Site Profile 機能では、デフォルトのサイト環境情報を定義したり、その情報を含むファイルを添付することができます。
- Additional Site Access ページからリクエストを行うことで、複数のサイト ID を使用することができます。

My Account ユーザ プロファイルの設定

ca.com でユーザ登録を行うと、基本的なユーザ アカウント情報が定義されます。ログイン後にページ上部に表示される “Welcome back,” 横のご自身のお名前をクリックすると、アカウントの基本情報が表示され、更新することができます。

CA SO に特有のアカウント属性がいくつかあります。My Account ページで、ログイン時のデフォルト サイト ID、サポート ケースの日付形式、製品一覧オプションなどの CA SO に関するプロファイル情報を変更または定義することができます。

ユーザ プロファイルを登録・変更する方法

1. CA SO (<http://support.ca.com>) にログインします
2. ページ上部にある [My Account] をクリックします
[Personal Profile] タブを選んだ状態で My Account ページが表示されます
3. お客様のご要望やプリファレンスに合うよう、以下の表を参考に項目を更新し、プロファイルの登録・更新を行います

表 9 - CA SO My Account Personal Profile タブの項目と説明

項目	説明
Login Site ID	お客様によっては、複数のサイト ID をお持ちの場合があります。複数のサイト ID をお持ちのお客様は、ここでデフォルトのサイト ID を設定します。任意のユーザ セッション中に初めて CA SO にログインすると、ここで指定したサイト ID を選択した状態となります。
Date Format	お好みの日付形式を選択します。
Product Display Options	CA は 2008 年にすべての製品ブランドを変更しました。各製品には、旧ブランド名のついた製品名とブランド名のない製品名があります。この項目で、CA SO でのケース対応でどちらの製品名を利用するかを指定することができます。

4. [Save] をクリックします
5. よく利用する製品を集めた自分用の CA 製品一覧を作成するには、[My Product List] タブを選択します。My Product List に製品を予め登録しておく、CA SO 利用時に表示される製品のドロップダウン一覧を大幅に短くすることができます。

My Product List タブが表示されます。

- すべての製品を選択するには Available Products リストボックスの下にある二本の下向き矢印をクリックします。製品をひとつ選択するには、製品を選択して Available Products リストボックスの下にある下向き矢印をクリックします。複数製品を選択するには、Ctrl キーを使って複数製品を選択し、Available Products リストボックスの下にある下向き矢印をクリックします。

ヒント : Available Products リストボックス内にお探しの製品が見つからず、製品を決定できない場合は、[Don't see your product name below] リンクをクリックします。Product List 画面が表示されます。現在の製品名、現在-旧製品名、旧-現在の製品名、で製品を閲覧することができます。

- [Save] をクリックします

サイト プロファイルの設定

ケースをオープンする際にサイト環境プロファイルの情報を定義する方法として、以下の3つの方法があります。

- **Default Site Profile** オプションを選択 (CA SO の Site Profile 機能でデフォルトのサイト プロファイルを定義しておく必要があります)
- **Choose from Site Profiles** オプションを選択 (CA SO の Site Profile 機能でサイト プロファイルを定義しておく必要があります)
- **Attachments** で環境情報を含むファイルを直接ケースに添付。(注: この方法はケースをオープンした後に利用できるようになります)

注 : ケースのオープンに関する詳細については、「[電話でケースをオープンする](#)」または「[CA Support Online からケースをオープンする](#)」を参照してください。

これらのオプションで最も効率的な方法は、CA SO の Site Profile 機能でデフォルトのサイト プロファイルを定義し、ケース オープン時に Default Site Profile オプションを選択してデフォルトの環境情報を即座に関連付ける方法です。これによりケースに添付資料をつける必要が減り、CA サポート エンジニアが毎回お客様に電話して環境に関する同じ質問を繰り返す必要がなくなります。

サイト プロファイルはサイト環境情報を含むファイルをアップロードしたり、添付することで作成されます。そしてそれらのファイルを定義と関連付けるか、Site Profile Details ページに直接環境情報を入力します。

環境情報を含むファイルを添付する方法、およびデフォルトのサイト環境情報を定義する方法

1. CA SO (<http://support.ca.com>) にログインします
2. ページ上部にある [Site Profile] をクリックします。
[Site Profiles] タブを選択した状態で、Site Environment Profile ページが表示されます。
3. サイト プロファイルを登録するために、[Create] をクリックします。
[Profile Name] 欄を選択した状態で、Site Profile Details ページが表示されます。
4. 以下の表に記載されている各項目を選択し、テキストボックスに情報を入力して、サイト プロファイルを登録・変更します。どの項目でも、すでにその情報を含む資料が存在する場合は、それぞれのテキスト ボックスに情報を登録する代わりに [Site Profile Attachments] タブを使ってそれらの資料を添付することができます。

表 10 - CA SO Site Profile Details の項目と説明

項目	説明
Profile Name	わかりやすいプロフィール名を設定します。登録できる名前は 30 文字以内です。
Architecture Overview	ネットワークのアーキテクチャについて説明します。
Important Notes	お客様の環境で、通常サポートで行う診断や手法の妨げとなるような特別な制限があれば、ここに入力します。
Business Impact	お客様のビジネス管理環境における CA のソリューションの重要性について説明します。
Change Control Policy	パッチ、FIX、サービス パックの適用やアップグレードの実施、動作環境への変更を行うために考慮すべきポリシーやプロセスがあればここに入力します。
Critical Project Dates & Freeze Periods	お客様で設定されているシステム凍結日や保守実施可能時間枠の情報を入力します。
Dial In Policy	ケースについて CA が電話で連絡を行う場合や、リモート アクセス分析ツールを使用するための特別な手順があれば、ここに入力します。
Other Information	CA サポートがお客様と作業を進めていく上で影響を受けるような情報や、お客様環境について特記事項があればここに入力します。

- [Save] をクリックします
サイト プロファイルが作成され、Site Profile タブに表示されます。
- 環境情報の入ったファイルがある場合は [Site Profile Attachments] タブを選択し、[Browse] ボタンをクリックしてファイルを選択します。description にファイルに含まれる環境情報の説明を入力し、[Upload] をクリックします。
- ひとつのファイルを複数のプロフィールに関連付けるには、ファイルを選択して [Manage Associations] をクリックし、ファイルを付け加えるサイトプロフィールを選択して、[Save Associations] をクリックします。

ヒント：この手順を繰り返し、サイト プロファイルのチェックを外して [Save Associations] をクリックすると、ファイルとサイト プロファイルの関連付けを取り消すことができます。

- お客様の CA SO ユーザ ID にデフォルトのサイト プロファイルを登録するには、[Site Profiles] タブを開いてサイト プロファイルを選択し、[Update Default Profile] をクリックします。

サイト ID アクセスのリクエスト

複数の CA 製品をお使いのお客様の中には、その製品やユーザが複数のサイト ID にわかれて登録されている場合があります。ある製品のケースをオープンするには、その製品が登録されているサイト ID を使用する必要があります。つまり、特定のサイト ID を利用できるようにする必要があります。

リクエストを行うには、追加するサイト ID とその company name、address、country、city、state の情報が必要となります。Business Partner ID をお持ちの場合は、個別のサイト ID は不要です。

リクエストの手順

- CA SO (<http://support.ca.com>) にログインします
- 左のナビゲーションメニューで [Additional Site Access] をクリックします
Additional Site Access Request Form ページが表示されます

3. 必須フィールドを入力し、[Submit] をクリックします

リクエストは CA カスタマー ケア チームに送られ、追加対象のサイト ID をもつ組織の承認を得て審査されます。リクエストの審査結果は、通常受付から 24 時間以内にメールで通知されます。

ユーザ管理

CA SO では、お客様の CA SO サイトの管理者を指定することができます。User Administrator 権限を持つユーザは、ユーザ登録およびユーザ アクセスの変更ができます。具体的には、管理者の所属するサイトのユーザに対して CA SO へのアクセス権の登録、ユーザの追加、ユーザ情報の変更、アクセス権の取り消しを行うことができます。この機能は、エンタープライズ製品ユーザ及びパートナーで CA SO のエンタープライズ サイト ID を持つユーザに限定されます。

User Administrator 権限を取得する方法

リクエストを行うには、以下の手順に従ってください。

1. CA SO (<http://support.ca.com>) にログインします
2. My Account をクリックします
3. [User Administration] タブを選択します
4. User Administration 権限を取得するサイト ID を選択し、[Request Access] をチェックします
5. リクエストを処理する上で有用な追加情報を入力します
6. [Submit] をクリックします

お客様のサイトに User Administrator 権限を持つユーザがない場合は、CA Technologies がリクエストを処理します。通常この処理には 24 時間から 48 時間必要です。User Administrator 権限を持つユーザがいる場合は、リクエストはそのユーザにメールで通知され、そのユーザのスケジュールで処理されます。お客様サイトの User Administrator 権限を持つユーザが 5 営業日経ってもリクエストを処理しない場合、CA Technologies が処理を行います。

管理

User Administrator 権限が付与されると、CA SO ページ 画面左のナビゲーション メニューに User Administration メニューが追加され、ユーザ管理ができるようになります。

- Registration Requests - ユーザ サイトへのアクセス リクエストをレビューし、承認または却下します
- Users and Permissions - ユーザ サイトへのアクセスをレビューし、編集、取り消しを行います
- Audit Reporting - ユーザ サイトのサイト全体、特定ユーザ、特定期間の利用状況をレポートします

注：ユーザ サイト毎に、主担当と副担当の少なくとも 2 名以上の User Administrator 権限を持つユーザを登録し、主担当の不在時にも対応できるようにしておくことを推奨します。

インプリメンテーションおよびアップグレード プロジェクトの管理

[Go Live with CA Technologies](#) の主要コンポーネントです。CA SO にプロジェクト情報を入力し必要な情報や支援を得ることで CA Technologies 製品のインプリメンテーションやアップグレードを成功裏に実施し、より価値を生み出すための時間を得ることができます。

これにより以下のことが実施できます。

- お客様のプロジェクト チームと CA サポート、CA サービスもしくはお客様が選んだパートナーとの共同作業を円滑に行うことができます
- プロジェクトに関連するケースを効率的に管理することができます
- テスト環境や開発環境のケースを、本番環境のケースと分けて管理することができます
- プロジェクトのマイルストーンに影響を与えるケースを識別し、CA サポートの優先度を上げることができます
- インプリメンテーションのためのナレッジ ドキュメントを利用できます
- CA サポートが本番移行にあたっての作業を把握できるよう、プロジェクトの詳細を共有します

プロジェクト計画をより明確に知ることで、CA Technologies は本番移行のスケジュールに合わせて重要なケースに優先的に対応することができます。

ご利用になるには、CA SO にログインし、画面左ナビゲーション メニューにある [Go Live with CA Technologies Project Management] にアクセスします。

エンタープライズ製品の有効なメンテナンス契約をお持ちのお客様は、プロジェクトを作成してご利用になれます。他のお客様のプロジェクトに加わることができます。

製品関連ドキュメントのご案内

CA の技術情報チームが作成した製品関連ドキュメントを CA Bookshelf からオンラインで検索してご覧いただけます。CA Bookshelf は、CA SO のどこからでもアクセスすることができ、PDF 形式のガイドを提供します。

ドキュメントにアクセスするには

CA SO 画面左のナビゲーション メニューにある[Support By Product] または [Documentation] リンクをクリックすると、CA SO のどのページからでもドキュメントにアクセスできます。

製品を選んでからドキュメントにアクセスする

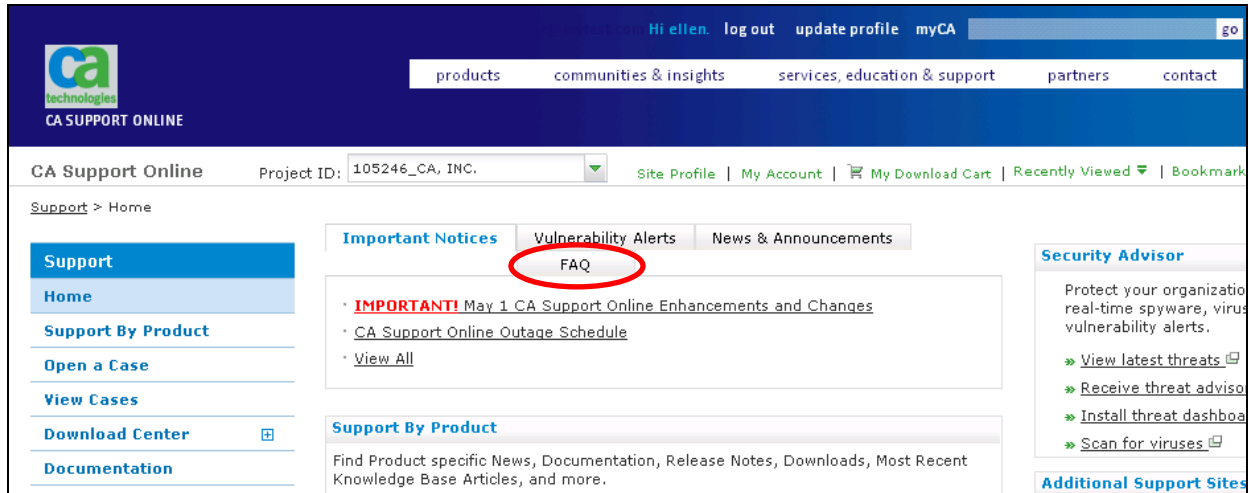
1. 画面左ナビゲーション メニューの [Support By Product] をクリックします
2. [Select a Product] のドロップダウン リストから製品を選択し、製品ページを開きます
3. 選択オプションで [Bookshelves] をクリックします
4. 開きたい Bookshelf を選択すると、Bookshelf が別ウィンドウで開きます
5. ご覧になりたいガイドを選択し、View HTML でご覧になるか、Download PDF でダウンロードします

Bookshelf からドキュメントにアクセスする

1. 画面左のナビゲーション メニューから [Documentation] をクリックします
2. [Select a Bookshelf] ドロップダウン リストから、開きたい Bookshelf を選択します。Bookshelf が別ウィンドウで開きます
3. ご覧になりたいガイドを選択し、View HTML でご覧になるか、Download PDF でダウンロードします

付録 A . CA サポート よくある質問

FAQ は、CA SO にログインした後に表示される [FAQ](#) タブに公開しています。



The screenshot shows the CA Support Online interface. At the top, there is a navigation bar with the CA logo and the text "CA SUPPORT ONLINE". Below this, there is a search bar and a navigation menu with options like "products", "communities & insights", "services, education & support", "partners", and "contact". The main content area is titled "CA Support Online" and includes a "Project ID" dropdown menu set to "105246_CA, INC.". There are links for "Site Profile", "My Account", "My Download Cart", "Recently Viewed", and "Bookmark". The left sidebar contains a "Support" menu with options like "Home", "Support By Product", "Open a Case", "View Cases", "Download Center", and "Documentation". The main content area has three tabs: "Important Notices", "Vulnerability Alerts", and "News & Announcements". The "Vulnerability Alerts" tab is selected and highlighted with a red circle. Below the tabs, there is a list of "IMPORTANT!" notices, including "May 1 CA Support Online Enhancements and Changes" and "CA Support Online Outage Schedule". There is also a "Support By Product" section with a description: "Find Product specific News, Documentation, Release Notes, Downloads, Most Recent Knowledge Base Articles, and more." On the right side, there is a "Security Advisor" section with a description: "Protect your organization real-time spyware, virus vulnerability alerts." and links for "View latest threats", "Receive threat adviso", "Install threat dashboa", and "Scan for viruses". At the bottom right, there is a link for "Additional Support Sites".

CA Technologies カスタマー サポート リスト

CA Technologies は、お客様の CA Technologies ソフトウェアへの投資効果を最大限に引き出すために、様々なプログラムやサービスを提供しています。これにはテクニカルあるいはビジネスのソリューション プログラム、他のお客様とのピア ネットワーク プログラム、教育サービスや CA サービス、CA サポート オフアリング、CA サポート メンテナンス ティアなどを含みます。

注：CA SO で提供しているサービスを使ったサービスをご活用になるには、CA SO へのログインが必要です。

表 11 - CA Technologies カスタマー リソース リスト

プログラムまたはサービス	詳細情報へのリンク
Beta Program	https://support.ca.com/irj/portal/anonymous/phpdocs?filePath=0/common/cabetas-programlist.html
CA Customer Care question submission form	https://support.ca.com/phpdocs/0/common/forms/customercareform.html
CA Education	http://www.ca.com/education/
CA Green Books and Papers	https://support.ca.com/irj/portal/anonymous/phpdocs?filePath=0/common/greenbooks.html
CA Services	http://www.ca.com/us/services/
CA Support offerings and maintenance tiers	http://www.ca.com/us/content/campaign.aspx?cid=189815
CA Support Online	https://support.ca.com/irj/portal/anonymous
CA Support policies and terms	https://support.ca.com/irj/portal/anonymous/phpsupcontent?contentID=213326
CA Support telephone directory by country	http://www.ca.com/phone
CA Tech Insider subscriptions	https://www.ca.com/us/register/subscribe.aspx?id=705
CA Communities	http://www.ca.com/communities/
Compatibility and Certification Information	https://support.ca.com/irj/portal/anonymous/pam
Documentation	https://support.ca.com/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://ee60822d8a58513f97e5da6c23498494
Download Center	https://support.ca.com/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://9ddda1746fb80c855e2c58e7def34247
Licensing	https://support.ca.com/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://0907759db30f69648b932020c3c1c526
Support by product or solution page	https://support.ca.com/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://a16f638e7b7fc95e61b7eefbe0524c6f

MyCA

MyCA は、つながる、知る、共有するためのオンライン リソースです。同僚や専門知識を持つ人、コミュニティと協力し、お使いの CA Technologies ソリューションを最大限ご活用いただけます。MyCA ページへは、ca.com のどのページからでも、上部にある MyCA リンクをクリックすることでアクセスできます。

CA Communities

CA Communities は、仲間とアイデアや情報、ヒントを共有する場所であり、CA Technologies 製品への投資効果を最大化するために互いに助け合う場です。CA Technologies の開発、サービス、サポートチームが活発に活動しており、Global User Communities、Regional User Communities、Business Communities、掲示板があります。ぜひ[ご参加](#)ください。

CA Beta Program

CA Technologies は最高品質の製品を出荷することを重視しており、CA Beta Program はこの実現に重要な役割を果たします。正式リリース前の新しい革新的な CA Technologies ソリューションのテストに、正規の参加者としてご参加いただけます。ベータ テスト参加者の選定にあたり、CA Technologies は CA Technologies のお客様全体から横断的に参加者を募り、ベータテストに要求される項目に適切にフィットするようにします。CA Beta Program に関する詳細や一般的なご質問は、corpbeta@ca.com で受け付けています。本プログラムへの登録は [登録サイト](#) をご覧ください。

CA Tech Insider Enewsletters

CA Tech Insider ニュースレターは、これまでの E-News に代わる電子出版シリーズです。CA Technologies ソリューションに関する技術的なニュースレターとして、研修サービス、CA サービス、プロダクト マネジメント、CA サポート、プログラム コミュニティからの技術的なアップデートやソリューションに関する情報がメールで配信されます。このニュースレターは、CA Technologies ソリューションから付加価値を引き出すための補足となる情報を提供するものです。これまでに配信された CA Tech Insiders の閲覧やお申し込みは以下のページから行えます。

<https://www.ca.com/us/register/subscribe.aspx?id=705>.

CA Green Books および CA Green Papers

CA Green Books および CA Green Papers は、CA Technologies ソリューションの実装と配布にフォーカスしたナレッジを提供するものです。グローバルな CA Technologies チームの経験から得られた実務上のシナリオとナレッジに基づいて、ベスト プラクティスと考慮事項をまとめています。CA Technologies のフィールド サービス、サポート、研修サービスから横断的に選ばれた技術者が協力し、自らの専門性を発揮し、標準的な導入に限らず実用的な知識を提供しています。

APAR - Authorized Problem Analysis Reports ; 認定問題分析レポート

CA Green Book および CA Green Paper - CA Technologies ソリューションの実装と展開にフォーカスしたベスト プラクティスの知識をまとめたブックおよびリーフレット

CA High Security Support (CA HSS) - 米国を拠点とするお客様を対象とした CA サポート オフリングで、製品単位で提供します。米国在住の市民権を持つエンジニアがサポートを担当し、サポート対応中に CA Technologies が共有し保持する機密データに対し、特別な保護を行います。

CA SO - CA Support Online の項をご参照ください

CA Support Online (CA SO) - 24 時間 365 日ご利用いただける CA サポートのオンライン サイト。CA サポート ケースのオープン、管理、クローズ、ナレッジ データベースへのアクセスやダウンロードなどができます。

CA Tech Insider Enewsletter - CA Technologies ソリューションに関するニュースレター。研修サービス、CA サービス、プロダクト マネジメント、CA サポート、プログラム コミュニティからの技術的なアップデートやソリューションに関する情報をメールで配信しています。

CA 延長サポート - CA サポート オフリングのひとつで、ご利用いただいている製品リリースのサポートが終了した後も CA サポート サービスを提供いたします。本サービスの提供可否については、都度お問い合わせください。

CA カスタマー ケア - 24 時間体制でお客様からのお問い合わせ（ライセンス、アカウント変更、電話番号案内など）に対応する顧客サービス チーム

CA サポート - CA ソフトウェア及びメンテナンス契約に定義されている標準レベルのソフトウェア サポート

CA ソフトウェア及びメンテナンス契約 - 特定の CA Technologies 製品に対する CA サポートの標準サービスを定義した契約

Compatibility 情報 - CA SO で公開している CA Technologies 製品とオペレーティング システムやサードパーティ製品との互換性情報。サーティフィケーションの標準と規則についても記載しています。

End of Life (EOL) - サポート終了製品。製品が EOL になると、それ以降は標準サポートを含め、開発およびメンテナンスは提供されません。

End of Service (EOS) - サポート終了リリース。EOS になると、それ以降、そのリリースに対する標準サポートを含む開発およびメンテナンスは提供されません。これはそのリリースに限ったもので、ひとつまたはそれ以上の指定されたリリースレベルで製品のサポートは継続されます。

FIX - 「パッチ」と同義語で、CA がライセンス契約のあるソフトウェアに対して行う修正

Fix レベル - 特定のソフトウェア製品に最後に適用されたサービスパックまたは FIX のこと

Follow-the-sun - 24 時間 365 日サポートを提供するサービス概念

FTP - ファイル転送プロトコル

Hyper notification - お使いいただいている CA Technologies 製品の稼動に重大な影響があると考えられるソリューションの自動通知サービス

Issue - ケースの項をご確認ください

Knowledge base - CA SO で提供している検索型ナレッジベース。製品に関するハウツー、一般的な回避策、ヒントやコツ、その他有益な情報など豊富なドキュメントにアクセスできます。

MyCA - 「つながる、知る、共有する」を実現するオンライン リソース。同僚や専門知識を持つ人、コミュニティと協力し、お使いの CA Technologies ソリューションを最大限ご活用いただけます。

PTF - 一時的なプログラム修正モジュール

Site environment profile - オペレーティング システムのバージョン、サービスパック レベルなどのサイトの環境情報や製品の詳細情報を含んだファイル。事前に登録し、CA SO の Site Profile Definition に添付しメンテナンスを行っておくことで、個々のケースのオープンや診断にかかる時間を短縮することができます。

インシデント - お客様のビジネス環境で発生した IT に関する問題

エスカレーションの取り下げ - ケースのシビアリティを下げること

エスカレーション - ケースのシビアリティを上げること

ケース - CA サポートシステムに記録されている CA Technologies ソフトウェアに関する質問や問題についての問い合わせでケース番号によって管理されているもの。更新や作業履歴、解決に向けた進捗の管理を行うことができます。

ケース番号 - 8桁の一意的番号で CA Technologies で受け付けたケース/イシューに割り当てられるもの。この番号は、ケースを参照する際に必要です。

サービスパック - 複数の FIX をひとつにまとめたもの。それ以前に発行された個別のパッチを包含しています。

サイト ID - CA 製品を購入した際に企業に発行される 6 桁の番号

サポート オファリング - お客様のビジネス ニーズに合わせて、標準の CA ソフトウェア及びメンテナンス契約で提供しているサービスではカバーしていないサービスを提供する CA サポートの付加サービス。別途ご契約が必要です。

時間外サポート - 24 時間体制で提供するサポート サービス。現地の通常の営業時間外に適用されます。

シビアリティ レベル - ケースがお客様のビジネスに与える影響をあらわすもの

- 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 - ビジネスへの影響が大きく、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。
- シビアリティ 4 - 製品機能に影響を与えない、比較的軽微な問題や質問事項。

製品改善のご要望 - お客様からの CA Technologies 製品の将来のリリースについての正式なリクエスト

セキュアなファイル保管 - CA Technologies システムで、お客様のファイルを暗号化し格納するセキュリティを強化したストレージ

セキュアなファイル転送 (Secure file transfer) - CA サポートにファイルを転送する際に SFTP または CA SO に統合されている HTTPS ファイル転送 Web クライアントを使用するセキュアなファイル転送。HTTPS ファイル転送 Web クライアントでは、CA Technologies からケースにファイルを添付する場合にもセキュアなファイル転送を行います。

セルフサービス サポート - CA SO を利用して、問題解決を行うこと

問題追跡システム - ケースを追跡するために使用するツール

リモート診断 - 問題の分析を容易にするために CA サポート エンジニアが実際にお客様のコンピュータにアクセスするサポート サービス