

WIND RIVER

ウインドリバーカスタマーサポートのご案内

WIND RIVER

1. ウインドリバーサポートの概要

□ オンラインサポート

24時間アクセス可能なウェブベースのオンラインサポートを提供しております。

各種ドキュメント、FAQ、コンテンツの検索、テクニカルサポートに対するリクエストおよびそのトラッキングを行うことができます。

□ テクニカルサポート

保守契約に基づき、お客様の開発時における問題解決の支援を行うサービスです。

お客様で発生している問題に関する詳細情報や状況などを弊社にて再現できるようにご報告いただき、症状の修正または軽減する回避策などをご案内いたします。

□ プロフェッショナルサービス(有償)

BSP (Board Support Package) の開発から製品の機能追加、各種カスタマイズなど、お客様のあらゆるニーズに対応することができます。

□ トレーニング(有償)

製品導入後の製品学習、新人教育にご利用いただくことができ、プロジェクト開発のスムーズな立ち上げを行うことができます。また、標準コースおよびオンサイトでのカスタムメイドのコースをご提案させていただきますことも可能です。

2. オンラインサポートについて

保守契約に基づき、24時間ウェブベースでのアクセスが可能で、以下の内容となっております。

□ コンテンツのサーチエンジン

本機能を使用して、BSP、製品マニュアル、アプリケーションノート、不具合情報、各種技術情報を検索およびアクセスすることができ、必要に応じて BSP/ドライバ、パッチ、製品マニュアル、サンプルコード等をダウンロードすることができます。

□ プロアクティブアラート

製品の不具合情報に関するアップデートを Email にて受け取ることができます。

Email により受け取りたい情報を事前に選択することができます。

□ TSR (Technical Support Request) マネージャー

テクニカルサポートに対するリクエストおよびその状況をトラッキングすることができます。

オンラインサポートを利用するためには事前にユーザ登録の必要がございます。

下記リンクからご登録を御願いたします。

<https://support.windriver.com/selfservicewebapp/register.action>

WIND RIVER

3. テクニカルサポート

テクニカルサポートでは、サポート&メンテナンス契約に基づいて下記サポートスコープにてお客様をサポートいたします。

□ サポートスコープ(サポート範囲)

リファレンスプラットフォーム^(*)での製品不具合、マニュアル誤記の識別、確認。
リファレンスプラットフォームで起きた問題でなくても同等のリファレンスプラットフォームにおいて同じ手順で再現すれば Defect(不具合報告)の作成。

*1: リファレンスプラットフォームとは、サポートされている標準環境(ホスト、ターゲット、ソフトウェア)を表しています。

- インストールに関する問題

お客様がマニュアルに従ってソフトウェアをインストールをおこなって問題が生じた場合。
納品されたソフトウェアが正しく動作しない場合。
ライセンスキーに関する問題の場合。

- ウインドリバー製品の機能に関する問題解決の支援

アプリケーションを作成する際に生じた問題解決の支援
製品の使用方法に関するご案内

- ウインドリバー製品のソフトウェア・ハードウェアとドキュメントに関する問題

現象が既知の不具合として登録済みか否かのご連絡。
既に解決方法がある場合、問題を解決するための回避策、パッチおよび最新版のご案内。

□ プレミアムサポート(別料金)

上記サポートスコープ以外のお問い合わせに関しましてはプレミアムサポートをご用意させていただいております。お客様固有の問題を解決するために、ご要望の合わせた適切なサポートを提供することが可能です。詳細につきましては、別途お問い合わせください。

WIND RIVER

なお、テクニカルサポートへのお問い合わせの際は、お客様の環境をできるだけ正確に把握させていただくため、下記書式に必要事項を記載していただき、support-jp@windriver.com宛てにメールをいただく形をとらせていただいております。

< サポートリクエストフォーム >

会社名：
部署名：
氏名：
氏名(ローマ字)：
E-mail アドレス：
電話番号：
住所：

ライセンス番号：
製品名、バージョン：
ホスト OS、バージョン：
ターゲット CPU：
BSP 名、バージョン：
コンパイラ/ツール、バージョン：
CD-ROM Part No./製品シリアル番号：

重大性：1 Critical,2 High,3 Medium,4 Low

要望事項のタイプ: 1 修正パッチ,2 回避策,3 技術的な情報,4 機能拡張,5 製品問い合わせ,6 ライセンス,7 プロフェッショナルサービス

問題概要：

問題詳細：

重大性(Urgency)の定義について

- 1 Critical: 修正なしには開発が進められない、または出荷済製品にかかわる問題
- 2 High: 開発作業に多大な影響がある、または出荷済み製品の機能を損なっている
- 3 Medium: 問題があるが大きな影響はない
- 4 Low: 開発に影響はない、情報提供のみに関する要望

要望事項のタイプ

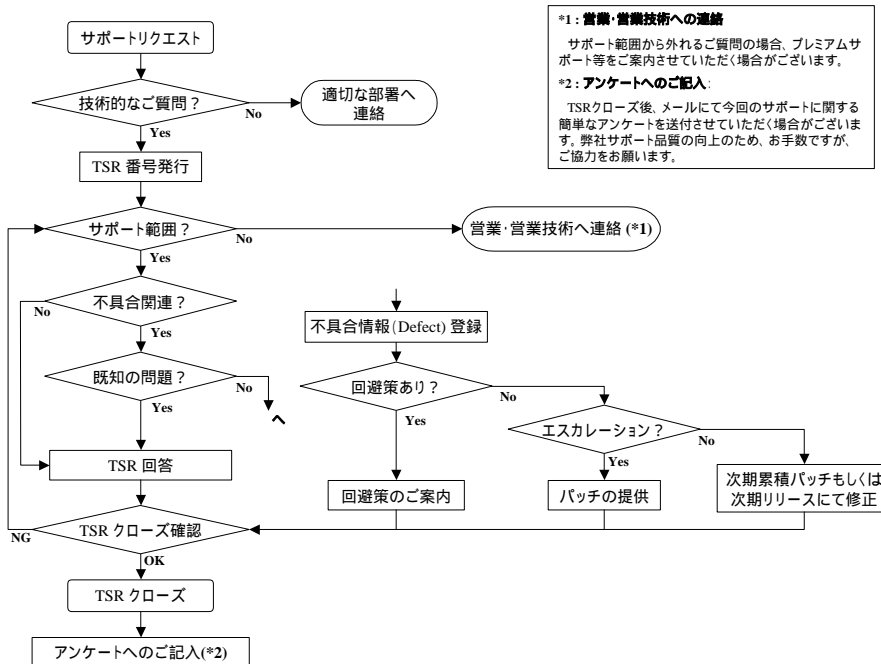
- 1 修正パッチが必要
 - 2 回避策(workaround)が必要
 - 3 技術的な情報が必要
 - 4 機能拡張(enhancement)を希望
 - 5 製品購入やアップグレードの問い合わせ
 - 6 ライセンスの問い合わせ
 - 7 プロフェッショナルサービスの問い合わせ
-

WIND RIVER

4. お問い合わせから問題解決まで

□ サポートフロー

以下のフローによってお客様からのサポートリクエストに対応させていただきます。



□ エスカレーション

以下状況がすべて含まれる場合、エスカレーションの手続きを行うことができます。

- 製品開発・出荷に直接影響がある、もしくは市場出荷済み製品で発生している
- ウィンドリバー製品に問題があるということが判断できるに足る調査を終了している
- 現実的な回避策がない。

エスカレーションでは通常の TSR プロセスと違い開発部でのパッチ作成のプライオリティをあげて対応させていただきます。

リリーススケジュールに関しましては、問題の複雑さ、開発エンジニアの負荷等により異なってまいりますので、別途ご相談ください。

□ 修正の提供方法

不具合等の問題に対して、次のような修正方法を提供いたします。

- アップグレード
新機能の追加および複数の修正を盛り込んだもの
フルテスト実施（製品出荷時と同等）
新規プロダクトリリースとしてご提供

WIND RIVER

- 累積パッチ・サービスパック
複数の修正をまとめたもの
インテグレーションテスト実施
オンラインサポートからダウンロード可能
- ポイントパッチ
特定の Defect に対する修正
特定の Defect に対するテスト
その問題に直面されたお客様のみにお提供

□ レガシープロダクト(旧バージョン製品)の取り扱いについて。
新規ご購入のお客様には直接該当いたしません、旧バージョンの製品につきましてはサポートに制約を設けております。

レガシープロダクトに関しても以下情報は他製品と同様ご提供させていただきます。

- 既存のパッチの提供
- 既に存在する技術情報の提供
- オンラインサポートへのアクセス

ただし、以下の項目につきましては、サポートを終了させていただいております。

- 新規パッチの作成
- 新しい、既存のデータベースに無い不具合の分析
- エスカレーション

□ 付録: 参考情報へのリンク

- テクニカルサポートリクエストフォーム
http://www.windriver.com/japan/support/support_request_form.htm
- オンラインサポート
http://www.windriver.com/support/support_login.html
- TSR マネージャー
<http://www.windriver.com/japan/support/> (TSR マネージャ)
- トレーニング
http://www.windriver.com/japan/customer_education/index.html
- FAQ
<https://support.windriver.com/ols/faqs/index.php> (英語)
<https://support.windriver.com/ols/faqs/faqj.php> (日本語)
- カスタマーサポートユーザーズガイド (英語)
<http://www.windriver.com/support/resources/csug.pdf>

□ お問い合わせ先

テクニカルサポート

メール : support-jp@windriver.com
電話 : 03-5778-6001
FAX : 03-5778-6003

営業

電話 : 東京TEL03-5778-6303, 大阪TEL06-6100-5760
メール : info-jp@windriver.com

販売代理店 : <http://www.windriver.com/japan/company/contact/index.html>

作成日 2010年8月12日