

カスタマーサポートハンドブック



コンテンツ

用語集	3
1 はじめに	4
1.1 目的	4
1.2 範囲	4
1.3 参照資料	4
2 サポートサービス	5
2.1 階層的なサポート提供	5
2.2 国際的なサービス展開	5
2.3 クリアスウィフト サポートポータル	5
2.4 発展的なリリース更新	5
2.5 メンテナンス リリース	6
2.6 製造中止 (EOL:End of Life) ポリシー	6
2.6.1 完全サポート (製品の EOL 以前)	6
2.6.1 サポート維持 (製品の EOL 以前)	6
2.6.3 拡張サポート (製品の EOL 以降)	6
2.6.4 サポートライフの終了 (EOSL:End of Support Life)	6
3 サポート提供	7
3.1 サポートの概要	7
3.2 スタンダードサポート	8
3.3 アドバンスサポート (日本適用外)	8
3.4 プレミアムサポート (日本適用外)	9
4 クリアスウィフト サポートへの連絡方法	10
4.1 技術連絡担当者	10
4.2 サポートへの連絡方法	10
5 ケースの管理	11
5.1 ケースのカテゴリ	11
5.2 ケースの重大度	12
5.3 サービスレベル目標	12
5.3.1 サービスマイルストーン	12
5.3.2 マイルストーンごとのサービス目標	12
5.3.3 タイムスケール	13
5.4 ケースのワークフロー	13
5.4.1 クリアスウィフトのアプリケーションサポート (ファースト ライン)	13
5.4.2 クリアスウィフトのテクニカルサポート (セカンド ライン)	14
5.4.3 クリアスウィフト 技術対応チーム (サード ライン)	14
5.5 ケースのライフサイクル	14
5.6 問題の管理	15
5.6.1 障害の処理	15
5.6.2 機能向上要求の処理	15
5.6.3 ナレッジベース (KB:Knowledge Base) 項目	15
5.7 製品のダウンロード	16
5.8 エスカレーション	16
5.8.1 機能的エスカレーション	16
5.8.2 階層的エスカレーション	16
5.9 サードパーティ製品のサポート	17
5.10 レポート	17
5.11 ケースのクローズ	17
6 サービス要件	18
6.1 クリアスウィフトの義務	18
6.2 顧客の義務	18
6.3 リモートアクセス	19
6.4 サポートの範囲外	19
付録 A - Web Gateway の警告の重大度	20
付録 B - Email Gateway の警告の重大度	22
付録 C - ケースのステータス	24

用語集

分類	サービス説明での記述に基づくケース分類。
障害	クリアスイフトのソフトウェアの機能上、ソフトウェア資料との素材の整合性を逸脱する原因となるエラー/故障。
機能向上要求	障害と直接的には関係しない、ソフトウェア/ソリューションの機能、性能または範囲を変更する要求。
Gateway	ハードウェアおよびインストール済みのクリアスイフト製品。
ハードウェア	Gatewayの一部として提供されるサーバー。
ケース	サービスの中断または品質の低下を生じるか、生じる可能性のある、クリアスイフト製品またはソリューションの標準動作に属さない出来事。
ケースの重大度	サービス説明の条件に定義された影響および優先度に基づく、報告されたケースの分類。
問題の報告	製品またはソリューションの障害の発生を示す状態を認識し、サポートケースとして提起すること。
SCR	障害を解決するため、または機能向上の要求に対応するために、問題の報告で定義されたソフトウェア変更要求 (SCR : Software Change Request)。
サービス説明	クリアスイフト サポートが提供するサービスレベルを定義する文書。
サービスデスク	サービス説明に記載されたサービス提供に責任を持つクリアスイフト サポートチーム。
サービス時間	クリアスイフト サポートセンターの営業時間内のヘルプデスクサポートの対応時間。
サービスレベル目標	サービス説明に記載されたサポートサービスの提供について規定された責務。
サポートポータル	顧客がクリアスイフト サポートにケースを提起するためのweb ベースのツール。
サポートサービス	サービス説明に準じてクリアスイフトが提供するサポートおよび保守サービス。
技術連絡担当者	サポートポータルを通じてケースを提起し、サポートを受ける権利を有する、サポートケース管理システムに登録された顧客の技術担当者。

1

はじめに

クリアスウィフトは、クリアスウィフト製品ポートフォリオ全般のプロフェッショナルで効率的な高品質のサポートをお客様にご提供し、高いレベルのご満足頂くことに専心しています。

クリアスウィフトは、サポート契約の条項に基づきお客様にサポートを提供し、階層的サービスレベルによってお客様の多様なニーズにフレキシブルに対応します。

1.1 目的

本書の目的は、クリアスウィフトが提供するサポートについて、また、そこで定義されたサービスをお客様にどのようにお届けするかを説明することです。本書は、単独の参考資料として、またはクリアスウィフト サポート契約の補遺としての、両方のご利用方法を考慮して記述されています。

1.2 範囲

本書はクリアスウィフトのライセンス契約のもとに顧客に提供され、クリアスウィフトのサポート契約の条項に規定された、クリアスウィフトのソフトウェア製品およびソリューションに適用されます。本書にあるクリアスウィフト製品についてのすべての記述は、そのようなライセンス提供された製品について言及しています。保守の契約条件の詳細については、クリアスウィフト サポート契約を参照してください。

注意:本書は、サポートする製品およびソリューション、サポートサービスを提供するために使用されるプロセス、手順および技術の変更に応じて、適宜改訂されます。本書の最新バージョンは、クリアスウィフト サポートポータル (www.clearswift.co.jp/support/portals) に掲載されています。

1.3 参照資料

- クリアスウィフトライセンス契約
- クリアスウィフト サポート契約
- クリアスウィフト サービス説明

バージョン 2.0.4

© 2012 Clearswift Limited. All rights reserved. 本内容の無断転載を禁じます。

2

サポートサービス

クリアスウィフトは、良質なサポートがクリアスウィフトのソリューションから最大のメリットを顧客に提供する基本となる、と認識しています。当社の目的は、総合的なサービスの提供を通じて、お客様の投資を最大限に生かすことです。当社のサービスは、ソリューションのライフタイムを通じて、顧客の異なるニーズを満たし、継続して一定した運用能力を確保するために開発されています。

2.1 階層的なサポート提供

クリアスウィフトは3層のサポートを提供します。

- **スタンダード** - 平日 9:00 - 17:00 のサポート窓口および1日 24時間、週7日間のWebポータルによる高品質なサービスにより、クリアスウィフトは報告された問題を速やかに把握し、ケースの徹底した管理を通して、お客様に進行状況を完全に可視化します。お客様はスタンダードサポートをソリューションの一部として自動的に受けることができます。
- **アドバンス(日本適用外)** - サービスの自動化された監視、レポートおよび定期的なサービスレビューを含む、高度なサポートを提供し、さらに、より積極的なサポートを通して安定した運用能力を確保します。
- **プレミアム(日本適用外)** - 高品質で緊密なサービスにより、サポートアカウントマネージャー (SAM:Support Account Manager) を通じて付加価値の高い追加サービスを提供します。それには、高品質な実践相談、年次サービスヘルスチェック、オンサイトのサポートおよび、定期的なオンプレミスサービスレビューが含まれます。

2.2 国際的なサービス展開

クリアスウィフトは、ヨーロッパ、北米、アジア太平洋地域に所在するサービスデスクを通じてサポートを提供します。当社は、1日中サービスデスクのどこかが活動しているフォロー・ザ・サンサービスモデルを通じて、サポートとセルフヘルプを容易にするwebベースのサポートシステム、およびナレッジベースによって、1日24時間、週7日間アクセス可能なサポートを提供しています。

2.3 クリアスウィフト サポートポータル

サポートへのアクセスは、www.clearswift.co.jp/support/portals の専用オンラインポータルを通じて提供されます。サポートポータルは、クリアスウィフト サポートおよびその他の有益なリソースへのパーソナルなインターフェイスを提供します。技術連絡担当者はサポートポータル、ならびにステータスの更新を通知する自動配信メールにより、新規ケースの提起、必要情報の提出、および進捗状況のモニターをすることができます。

2.4 発展的なリリース更新

当社のソリューションへの投資により、お客様は現在から未来への情報セキュリティ戦略を手にすることができます。当社のサポートは、新しく進歩的で先見性のあるライセンス製品の最新リリースの継続的な提供を通じて、そうした投資の将来の成功を確約するために設計されています。それらは次のように進化します。

- **バージョンリリース (X.y.z)** - ソフトウェア自体の重要かつ核心的な変更を提供 (新機能の追加や、ソフトウェアアーキテクチャの変更など)。
- **メジャーリリース (x.Y.z)** - 既存の機能の改良、または既存のソフトウェアモジュールの機能追加を提供。

バージョンおよびメジャーリリースでは、組み込みされたサードパーティ製品のアップグレードリリースに対応する保証を提供し、最新のプラットフォームベンダーテクノロジーに移植することにより、将来性ある戦略的投資を保護します。これらのリリースはまた、新しいテクノロジーアーキテクチャの活用と、複数の製品にわたる統合機能を提供し、クリアスウィフトソリューションの総所有コスト (TCO:Total Cost of Ownership) を削減する新しい機能と効率の向上を可能にします。

2.5 メンテナンス リリース

クリアスウィフトは、主力製品を積極的に改良し更新することにより市場の発展および先進技術にマッチさせ、製品の品質と性能を確実なものにすることに専心しています。また、製品の操作性を継続的に改良し、問題の解決や防止のための定期的なサービスパックをそれに応じてリリースしています。

製品のメンテナンスサイクルを通して、クリアスウィフトは次を提供します。

- パッチリリース (x.y.Z) - 障害の問題報告に対応する修正および解決のための複数のソフトウェア変更要求 (SCR : Software Change Request) ならびに機能向上要求に対応します。
- ホットフィックス - 単一の、コンポーネントレベルの SCR に対応し、重大な障害の問題報告を解決する、緊急の一時的なパッチです。

有効なサポート契約のあるすべての顧客は、クリアスウィフトのライセンス製品のアップグレードおよびメンテナンスリリースの対象者として登録されています。

2.6 製造中止 (EOL:End of Life) ポリシー

販売したライセンス製品にクリアスウィフトが提供するサポートの内容は、製品のライフサイクル上で、製品がリリースされた時期に基づきます。クリアスウィフトはすべてのリリースに対する長期的なサポートを提供いたしますが、日々変化する市場の傾向および技術要件に合致するための変更を製品に適宜提供し、必要に応じて古いリリースは製造中止 (EOL : End of Life) とします。

クリアスウィフトは、お客様がご利用のソリューションから最大のメリットを得て、確実なサポートを受けて頂けるよう、最新のリリースを維持されることを推奨します。製品の EOL ポリシー規定により、クリアスウィフトはバージョンリリースとメジャーリリースを新しいアップグレードリリースとして扱い、最新 (n) およびその前 (n-1) のアップグレードリリースに対してサポートおよびメンテナンスサービスを提供することをお約束します。製品のライフサイクルステージは以下のように定義されます。

2.6.1 完全サポート (製品の EOL 以前)

これは、現在のリリース (n) のサポートの標準条項を定義します。顧客は、テクニカルサポート、サービスおよびライセンス製品のメンテナンスリリースの提供を受けることができます。

2.6.2 サポート維持 (製品の EOL 以前)

これは、現在のリリースのひとつ前 (n-1) のバージョンの製品のサポートの標準条項を定義し、そのリリースが EOL になるまで適用されます。この期間中、継続的なパッチリリースは提供されませんが、重大な障害の問題報告についてはホットフィックスが作成される場合があります。

2.6.3 拡張サポート (製品の EOL 以降)

これは、EOL となったリリース (n-2) のサポートの標準条項を定義します。これは、規定された EOL 後に 1 年間のサポートのみ提供します。この期間中、当該リリースが既に EOL となっているため、メンテナンスリリースは提供されません。なお、サポートのこの期間を拡張することは交渉可能ですが、クリアスウィフトが継続サービスを提供することにより被る任意の追加費用をカバーするために、サポート契約価格が上がる可能性があります。

2.6.4 サポートライフの終了 (EOSL : End of Support Life)

拡張サポートに該当しないリリースは、サポートライフの終了 (EOSL : End of Support Life) ステージに移ります。この時点で、オンラインのナレッジベースとリリース関連資料によるセルフサービスサポートを除き、クリアスウィフトはそのリリースに関するすべてのサポートの提供を停止します。顧客から EOSL 製品のサポート要請があった場合、クリアスウィフトは 1 回限りを前提にサポートを提供する妥当な努力をし、サポート対象である最新バージョンにアップグレードすることを目的として顧客を支援するために必要な情報を提供します。

3

サポート提供

クリアスウィフトは、お客様の様々なニーズを満たすために、階層的サポートを提供します。すべてのサポートは、必須の基本サポート層をベースに、追加サービスによってさらに拡張することが可能です。

3.1 サポートの概要

説明	スタンダード	アドバンス (日本適用外)	プレミアム (日本適用外)
電話、Web ポータル、および電子メールによるサポートへのアクセス	✓	✓	✓
平日 9:00-17:00 のサポート窓口 (祝祭日、年末年始およびクリアスウィフトの休日を除く)	✓	✓	✓
クリアスウィフト サポートポータルへのナレッジベースへの 1 日 24 時間、週 7 日間のアクセス	✓	✓	✓
ライセンス契約ごとに、2 名の技術連絡担当者の登録	✓	✓	✓
新しいリリースへのバージョンアップグレード	✓	✓	✓
メンテナンスリリースの自動更新	✓	✓	✓
ケース対応と解決のサービスレベル目標の設定	✓	✓	✓
積極的なコミュニケーション (フォーラムおよび RSS サービスフィード)	✓	✓	✓
システムのモニターと例外報告	×	✓	✓
担当者による迅速なエスカレーションとサービス報告	×	✓	✓
四半期のサービスレビュー (電話)	×	✓	✓
ライセンス契約ごとに、1 名の追加技術連絡担当者	×	✓	✓
サポートアカウントマネージャー (SAM : Support Account Manager) の割り当て	×	×	✓
年次システムヘルスチェック (オンサイト)	×	×	✓
2 日間のサポート専用日 (オンサイト)	×	×	✓
四半期サービス履歴レビュー (オンサイト)	×	×	✓
ポリシー、修正およびコンプライアンスのベストプラクティスの推奨	×	×	✓
個別のロードマップおよびリリースの説明	×	×	✓
お客様のコンテンツセキュリティポリシーを複製する専用サポート環境	×	×	✓
文書による「クリティカル」ケースの報告	×	×	✓

3.2 スタンダードサポート

サポートを受けるすべての顧客には、スタンダードサポートを受ける権利が授与され、電話、電子メール、Webポータルを通じてサポートが提供されます。クリアスウィフトは報告された問題に直ちに対応し、ケースの進捗状況は常にお客様に可視化されます。当社の高度な訓練を受け経験豊富なテクニカルサポートエンジニアが世界中に戦略的に配置され、迅速に対応します。

ソフトウェアの更新に加え、最新の脅威からお客様の組織を守るために、アンチウイルス、アンチスパイウェア、アンチスパムの更新および、クリアスウィフトの世界トップクラスの URL データベースからの最新のフィルター情報がライブで提供されます。

クリアスウィフトソリューションのライセンス契約ごとに、お客様は2名の技術連絡担当者をご登録頂くことができます。これらの担当者は、当社のサポートエンジニアと共にサポートケースを提起し、さらに当社の広大で検索可能なナレッジベースにアクセスすることができます。このきめ細かいリソースにより、数百のソリューション、最新の話題および推奨する成功事例に関する情報を入手することができます。

さらに、製品の機能向上要求を提起することにより、製品のロードマップに貢献することができます。

スタンダードサポートには次が含まれます。


- 平日 9:00-17:00 のサービスデスク サポート (祝祭日、年末年始およびクリアスウィフトの休日を除く)
- ナレッジベースおよび広範囲なセルフヘルプリソースを含むクリアスウィフト サポートポータルへの 24x7 アクセス
- ファースト ライン (L1) アプリケーション/製品サポート: 初期レビュー、カスタマーサービス要求への対応、およびテクニカルサポート担当者への未解決問題のエスカレーション
- セカンド ライン (L2) テクニカルサポート: 製品担当者および主題専門家による総合的診断、原因分析、ケース解決
- サード ライン (L3) エスカレーション サポート: 製品開発エンジニアによる問題解決および修正メンテナンスリリースの提供
- アンチウイルス、アンチスパイウェアの更新およびクリアスウィフトの世界トップクラスの URL データベースからの最新のフィルター情報を含む、最新の脅威からの保護を可能にするライブサービス
- ライセンス製品の最新リリースへのアップグレード
- クリアスウィフトソリューションのライセンス契約ごとに、お客様の2名の技術連絡担当者のご登録

3.3 アドバンスサポート (日本適用外)

アドバンスサポートは、より積極的なサービスを求める顧客にとって理想的なサポートです。スタンダードサポートに含まれる多くのサービスに、次のサービスがさらに加わります。

- お客様の担当者を割り当て、迅速なエスカレーションによって重大な問題を素早く解決
- システムのモニターと例外報告
- サービス履歴および使用傾向の四半期リポートレビューを実施し、追加リソースの必要性を判断
- 新機能を実装する最善方法および次期ソフトウェアリリースの事前説明
- クリアスウィフトソリューションのライセンス契約ごとに、お客様の1名の技術連絡担当者の追加

Call Home 機能を利用したシステムモニターサービスにより、お客様のシステムの主要指標を当社がリモート監視します。警告が発せられた場合、当社よりお客様にご連絡し、問題解決に当たります。



重要な警告では、最優先サポートケースを自動的に生成し、30分以内を目標に対応します。それ以外の警告においても自動的にサポートケースを生成し、当社の標準的な時間枠内で対応します。Gateway の警告のステータスについては、次を参照してください。

- 付録 A - Web Gateway の警告の重大度
- 付録 B - Email Gateway の警告の重大度

クリアスウィフトは、お客様のシステムの主要指標をリモートでモニターし、四半期のトレンド報告をアドバンスおよびプレミアムサポートカスタマーに提供いたします。これらの報告により、使用状況とパフォーマンスの長期的測定が可能になり、インターネットや電子メールのスループットの増加に対処するために、リソースの追加が必要になる時期を予測することが可能になります。四半期のトレンド報告では、次のような情報を提供します。

- メールフロー
- インターネットトラフィック
- ハードディスク使用率
- データベースサイズ

3.4 プレミアムサポート（日本適用外）

プレミアムサポートは比類ないレベルのサポートをお客様に提供します。プレミアムサポートは、スタンダードおよびアドバンスサポートの上に構築され、サポートアカウントマネージャー (SAM : Support Account Manager) を通じてパーソナルで高価値のサービスを提供します。問題の報告と解決は通常の経路での対応となりますが、SAM が迅速なエスカレーションを実施し、以下に挙げるサービスを提供します。

- 現行の運用状況を評価し、改善のための推奨を提案する、年次ヘルスチェック
- 問題解決、システム評価、および知識提供のための 2 日間のオンサイトサポート
- 四半期のサービス履歴の検討、および文書による「クリティカル」ケースの報告
- ベストプラクティスおよびコンプライアンス要件に関する話し合い
- 次期ソフトウェアリリースの説明
- ソフトウェア変更要求 (SCR : software change request) のステータスの更新
- 個別ロードマップの説明

さらに、現在のコンテンツセキュリティポリシーを複製する専用のサポート環境を維持し、サポートケースの迅速な解決に当たります。

4

クリアスウィフト サポートへの連絡方法

クリアスウィフト サポートは、お客様が進行中のケースの状態を常に知ることができるよう、シームレスなケース対応を提供します。サポート処理は、明確に定義され、可視化されたケースフローに基づいて行われます。初動から解決に至るまで、クリアスウィフトはケースの内容を直ちに把握し、サポート組織の複数の層にまたがって効率よく確実に進展させます。

4.1 技術連絡担当者

登録済みの技術連絡担当者だけが、ケースを提起し、更新することが許可されます。技術連絡担当者がケースを提起するには、事前のクリアスウィフト ソフトウェア製品の適切なトレーニングの受講が条件となります。

4.2 サポートへの連絡方法

クリアスウィフトは、サポートへの様々な連絡方法を提供します。クリアスウィフト サポートポータルは、ケースの提起と更新に最も効率的で望ましい方法ですが、サービス要求は電話または電子メールで行うこともできます。次の連絡方法が利用可能です。

連絡方法	サービス	説明
サポートポータル	www.clearswift.co.jp/support/portals	ケースの作成および更新の検索に最も効率的な方法。
電話	アジア太平洋: +61 2 9424 1210 ヨーロッパ: +44 (0)118 9038200 ドイツ: 0800 1800 556 日本: 0800 100 0006 北米: +1 856 359 2170	緊急の対応および処理を必要とするクリティカル/高レベルの深刻な問題が発生した場合に推奨される連絡方法。
電子メール	support@clearswift.com	サポートポータルの使用が困難な場合、電子メールにてご連絡いただくことも可能です。

上記の情報は更新される場合がありますので、次の Web ページでご確認ください。
www.clearswift.co.jp/support

5

ケースの管理

顧客との効果的なコミュニケーションのため、サポートケースは予め定められた方法によって処理されます。

問題が発生すると、お客様の技術連絡担当者は影響を分析し、クリアスウィフト サポートチームに次の情報を提供し、ケースを提起します。

- 製品およびバージョン
- ケースの説明/症状
- 追加の情報 (ログファイル、コンフィグレーションファイル、など)
- 担当者の連絡先
- 影響と緊急度

各ケースには独自の ID 番号が付与されます。クリアスウィフト サポートは、ケースに分類および重大度を割り当て、電子メールで通知します。

注意:顧客はケースを作成する前に、あらかじめ技術連絡担当者を登録する必要があります。登録するにはクリアスウィフト サポートに連絡、または、サポートポータルにアクセスして登録申請します。

5.1 ケースのカテゴリ

サポートプロセスの最初のステップは、必要とするサポートの内容を定義することです。クリアスウィフト サポートポータルには 4 つのケース カテゴリがあります。

ケースのカテゴリ	説明
技術的クエリ	特定のソフトウェアまたはシステムの使用/機能に関する質問、またはクリアスウィフト製品に関する一般的な質問。
エラーの報告 (問題報告)	ソフトウェアの使用/機能上のエラー。
機能向上要求	既知の制限事項または機能上のギャップを解消するための製品の修正要求。
ハードウェアの問題	ハードウェアの使用/機能上のエラー。
アラート	設定されたパラメータしきい値の超過に基づき、システムが生成した通知。 *アドバンスおよびプレミアムサポートカスタマーに限定。

5.2 ケースの重大度

クリアスウィフト サポートの対応は、ケースの重大度によって異なります。ケースにはクリアスウィフトのサポートチームによって重大度が設定されますが、次に定義する重大度のレベルに準じて、お客様の技術連絡担当者への応対後に設定を変更する場合があります。

重大度	説明
1 クリティカル	システム機能が全く利用不能、またはアクセス不能。早急な対応が必要な状態。 想定されるシナリオ: <ul style="list-style-type: none"> 単一プラットフォームですべてのサービスが利用不能 - サービスの完全な喪失 複数のプラットフォームでサービスが利用不能 セキュリティ違反の疑い
2 高	システム機能に重大な制限があり、運用に支障が発生。回避方法がなく、早急な対応が必要。想定されるシナリオ: <ul style="list-style-type: none"> 単一のサービスが利用不能 プラットフォーム/ネットワーク復元力の喪失 バックアップの障害 サービス/性能の重大な劣化
3 中	システムに障害があり、単一の機能に影響しているが、主要な業務の中断はない。想定されるシナリオ: <ul style="list-style-type: none"> システム性能の軽微な劣化 シングルユーザーへの影響
4 低	運用または業務にわずかに影響する問題、一般的な技術に関する質問、または機能向上の要求。想定されるシナリオ: <ul style="list-style-type: none"> サービスに影響のないマイナーな問題 技術・製品資料に関する問題 テクニカル/製品のクエリ 機能向上の要求

5.3 サービスレベル目標

このセクションでは、サービスマイルストーン、およびクリアスウィフトサポート契約で定められた、これらのマイルストーンに対するサービス時間の目標について説明します。

5.3.1 サービスマイルストーン

マイルストーン	説明
対応	サポートプロセスの開始、顧客との協同作業による情報収集、分析、または問題の複製。
解決	報告された問題に対する回答、暫定的な修正、または解決する技術による、ケースや問題に対するソリューションの提供。
ホットフィックス	ケースや問題を解決するコード変更の実施による、通常または望ましい状態への回復。

5.3.2 マイルストーンごとのサービスターゲット

重大度	対応	解決	ホットフィックス
1 クリティカル	1 サービス時間	24 サービス時間	5 営業日
2 高	2 サービス時間	48 サービス時間	10 営業日
3 中	24 サービス時間	5 営業日	適用なし
4 低	48 サービス時間	10 営業日	適用なし

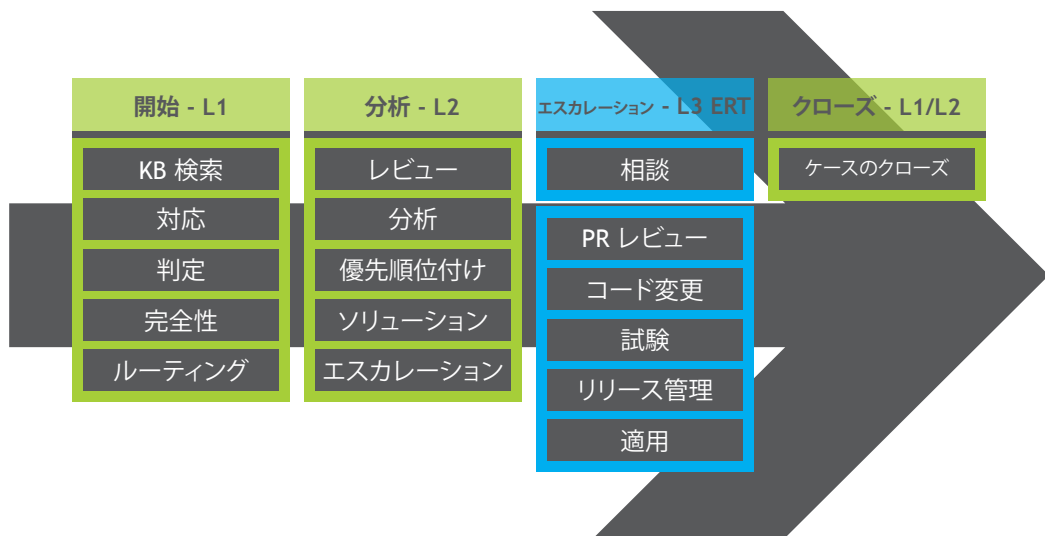
5.3.3 タイムスケール

すべてのタイムスケールは、指定のない限り、ケースが報告された日時をもとに測定されます。クリアスウィフトは、対応および解決のタイムスケールに対する達成度を監視し、各ターゲット内でこれらのタイムスケールが達成されたケースの割合を報告します。クリアスウィフトは、これらの規定されたターゲットに対する 90% の達成率を目標としています。

注意:正当な理由によってお客様に追加情報等や何らかの回答をお願いした際、お客様の技術連絡担当者からの応答をクリアスウィフトに提供いただけるまでの待機時間は、サービスレベル目標 (SLT: Service Level Target) の時間から差し引かれます。

5.4 ケースのワークフロー

サポートサービスは、階層的なサポートモデルを通じて提供されます。お客様の技術連絡担当者は、ケースのステータス表示にもとづき、サポート階層間のエスカレーションの状況を確認することができます。以下の図では、ケースのライフサイクルで実施されるプロセスフロー、および、各サポート層に定義された主要な業務の詳細を示しています。



5.4.1 クリアスウィフトのアプリケーションサポート (ファースト ライン)

クリアスウィフトは、お客様が対処できない問題、または、お客様がシステムの有効性を確保するために追加の情報/説明を必要とする問題に対して、ファーストライン サポート (L1) を提供します。

主要な業務は以下の通りです。

- お客様の技術連絡担当者から提起されたケースへの対応
- 報告された問題が、既知の問題としてすでに解決済みの問題であるかをナレッジベースで検索
- 適切な優先順位づけを行うための、報告された問題の影響分析および的確な分類
- 適切な顧客環境での、報告された問題の認定/複製
- 可能性のある根本原因から、サポート外のサードパーティの問題を切り離すための初期判定
- 原因の分析に必要な詳細情報を確保するための情報収集
- 技術的解決または問題の回避方法の提供
- 必要なセカンド/サードラインサポートまたはサードパーティへの引き渡しまたはエスカレーション

5.4.2 クリアスウィフトのテクニカルサポート (セカンドライン)

クリアスウィフトは、報告された問題の分析および解決を提供する、上級テクニカルサポート担当者による、セカンドライン サポート (L2) を提供します。

主要な業務は以下の通りです。

- 問題の複製およびトラブルシューティング
- 製品の設定およびアプリケーション使用の専門的補助
- 統合サードパーティ製品のサポート
- ベンダーのサポートを必要とするサードパーティ製品問題のエスカレーション
- 技術的解決または問題の回避方法の提供
- ワークフローおよび複製環境に関する資料を伴う障害の確認
- 障害の回避方法分析
- 障害の発生したソフトウェアの変更要求 (SCR) のエスカレーション
- クリアスウィフト L3 サポートによる問題の回避方法/修復の提供

5.4.3 クリアスウィフト技術対応チーム (サードライン)

クリアスウィフトの技術対応チーム (ERT:Engineering Response Team) は、SCR に対応するメンテナンスの提供を含む、クリアスウィフトのテクニカルサポートによるサードラインのサポートサービスを提供します。

主要な業務は以下の通りです。

- セカンドラインサポートで未解決のテクニカルサポート問題へのエスカレーション対応
- エスカレーションされた障害の回避方法分析
- ホットフィックスおよびメンテナンスリリースの提供による障害の解決
- コードブランチ間の障害ロールアップ/バックポート
- 製品品質確認および承認試験
- ホスティングサービスの提供および管理
- ホスティングサービスのサービス停止からの復元

5.5 ケースのライフサイクル

サポートが報告を受けたケースは、クリアスウィフトとおお客様の双方が納得する解決が提供されるまでクローズされません。

お客様の技術連絡担当者は、ケースのステータス表示によってクリアスウィフト サポートによるケース対応の進捗状況を確認することができます。ケースに付与されたステータスの詳細については、付録 C のケースステータスを参照してください。

5.6 問題の管理

一般的な製品上の問題（障害）として再現する問題、または機能的な制限を解消するための変更要求（機能向上要求）は、ナレッジベースの項目として入力された「問題の報告」としてクリアスウィフトの製品管理部に通知され、サポートポータル内のカスタマーサポート ナレッジベースを通してクリアスウィフトのお客様に明示されます。問題の報告の解析が行われた後、障害の解決または機能に必要なソフトウェア変更要求（SCR:Software Change Request）として特定されます。

5.6.1 障害の処理

報告された問題が確認され、再現されて PR として記録されると、顧客はメンテナンスリリースサイクル内で解決するために重大度 1 または 2 の PR にエスカレーションすることができます。ケースを扱うサポートエンジニアは技術対応チーム（ERT:Engineering Response Team）と連携し、SCR の優先度/重大度の決定、および SCR を適用するリリースの選定を支援します。サポートのエスカレーションプロセスにおいて、クリアスウィフトの顧客担当者から SCR エスカレーションの妥当性を証明する情報の提供についてお客様の技術連絡担当者に相談させていただきます。提供された情報は、ケースおよび PR に関連付けられて記録されます。

5.6.2 機能向上要求の処理

クリアスウィフトはお客様の声を大切にします。お客様の技術連絡担当者から提出される機能向上要求（ER:Enhancement Request）は当社の製品と機能の開発に関する重要な情報源です。

ER は、ソフトウェアプログラムの機能に関する追加要求です（問題として報告された場合を含む）。サポートを通じてお客様から提出された ER はクリアスウィフトの製品管理部に報告し、既存顧客に対する総合的なメリット、適合性、クリアスウィフトの製品生産計画への割り当て、一般的な市場傾向に基づき、今後のソフトウェアリリースへの採択の参考にします。

ケースを扱うサポートエンジニアは、お客様の技術連絡担当者と協働して、ER の詳細と、それを実現することによるビジネスへのメリットについて記録し、製品管理部の審査に送ります。ER は、各ソフトウェア リリースの計画段階で検討され、ナレッジベース項目のステータスは必要に応じて更新されます。

ER を詳述するケースのステータスは、製品管理部に報告され、ナレッジベースを通じて顧客に見える形で文書化され、お客様の技術連絡担当者に報告されるまでは「オープン」の状態となります。

5.6.3 ナレッジベース (KB:Knowledge Base) 項目

クリアスウィフトは、サポートポータルを介して製品および産業に関する文書、FAQ（よくある質問）、ケースの蓄積によるナレッジベースといった不可欠かつ豊富な情報を提供します。

一般的な技術的クエリ、特定の問題のトラブルシューティング、既知の問題の発生を回避する方法の調査等において、ナレッジベースは効果的なリソースです。

クリアスウィフトサポートのナレッジベースは、既知の問題およびそのソリューション、ソフトウェアのアップデート、「ハウツー」情報、実装の秘訣、などの情報を共有するために設けられた項目により構成されています。お客様は、KB（ナレッジベース）項目を support.clearswift.co.jp で検索し、見ることができます。KB 項目は、クリアスウィフト全製品に共通で、問題を再現する手順と解決策を含み、顧客の特定データに関連、もしくは関連なしに問題の内容を定義します。

KB 項目には 3 つの分類があります。

項目のタイプ	説明
問題の報告	ソフトウェア/ソリューションの機能/使用時に再現するエラー。
機能向上要求	ソフトウェア/ソリューションの機能、性能、または範囲に対する変更要求。
情報	一般的なアプリケーション、製品、または特定のシステムに関する情報。

ナレッジベース項目には、次の情報が含まれます。

- 問題の定義
- 関連する製品
- 製品バージョン (パッチレベル)
- 再現方法
- 予想される/必要とされる行動
- 解決/回避方法
- 問題が解消されたバージョン (パッチレベル)

5.7 製品のダウンロード

クリアスウィフトの各製品の最新バージョン、および関連するサービスパックとホットフィックスは、www.clearswift.co.jp/support/portals のサポートポータルから入手可能です。

5.8 エスカレーション

エスカレーションとは、ケースの詳細を関係者へ通知、または問題解決を支援する追加リソースを取得するために、第三者に情報を伝達するプロセスです。エスカレーションは通常、問題の解決が困難、もしくは遅延が発生したり、その可能性がある場合に適用されます。

5.8.1 機能的エスカレーション

機能的エスカレーションの目的は、困難、または複雑なケースの解決に必要な、追加の人員や専門的な知識を取得することです。このサポートは、L3 エンジニアリング、サードパーティのサプライヤー、またはクリアスウィフト内部の他の部門から得られます。

5.8.2 階層的エスカレーション

階層的エスカレーションの目的は、潜在的な問題をクリアスウィフトの関連部門のマネージャーやリソース所有者に、確実に周知することです。これにより、必要に応じてより上級レベルの担当者が問題解決に関与し、適正なリソースの確保を促進します。次に設定したような問題解決上の問題や、遅延が発生または予測される場合、顧客はこのエスカレーションを要求することができます。

レベル	担当者	エスカレーション手順
1	テクニカルサポート ケース所有者	サポートは要請によりケースをエスカレーションし、ケースの優先度を変更して、テクニカルサポートマネージャーまたはローカルの代理人に明示します。ケースの所有者は、1 営業日中に顧客と連絡を取り、進捗報告および解決の目標タイムスケールを含む対応計画について取り決めを行います。
2	テクニカルサポートマネージャー (または、指名されたローカルの代理人)	テクニカルサポートマネージャーまたはローカルの代理人が、ケースのエスカレーションチーム内の主要な連絡者として割り当てられ、1 営業日中に顧客と連絡を取り、ケースの救援計画について連絡をします。問題が救援計画の目標時間枠内で解決されない場合は、ケースは自動的にエスカレーションの次のレベルに通知されません。
3	テクニカルサポートディレクター (またはローカルカンントリーマネージャー)	テクニカルサポートディレクターまたはローカルカンントリーマネージャーは、テクニカルサポートマネージャーとエスカレーションチームと共に、顧客への進捗報告と目標解決日を含むケースの救援計画を立てます。ケースがそれでも未解決の場合には、顧客は最高経営責任者へのエスカレーションを要請することができます。最高経営責任者は早急に顧客と連絡を取り、解決に向けた計画の同意を得ます。最高経営責任者は最終エスカレーション対象者です。

5.9 サードパーティ製品のサポート

クリアスウィフトの製品ポートフォリオには、サードパーティの技術に基づくいくつかの製品が含まれています。クリアスウィフトはこれらの製品に対してファーストライン サポート (L1) を提供しますが、提供可能なテクニカルサポートのレベルと範囲に関して制限がある場合があります。

クリアスウィフトは、クリアスウィフトの本来の製品環境において使用されているサードパーティ製品の設定または初期操作に関する質問や問題に対するサポートを提供します。クリアスウィフトは、クリアスウィフトの製品環境ではなく、本来の使用目的から逸脱したサードパーティ製品の使用、またはそれらのライセンスを侵害する方法での使用から生じた質問または問題に対するサポートは提供いたしません。

クリアスウィフト テクニカルサポートは、必要に応じて元のベンダーに問題をエスカレーションすることができます。ただし、問題解決の所要時間はクリアスウィフトが直接ケースを取り扱う場合より長くなる場合があります。

5.10 レポート

クリアスウィフト サポートは、ケースに関する顧客別の定期的なレポートを提供します。これらのレポートには、すべてのオープン、および最近クローズされたケースについての詳細な情報が含まれ、サポートポータルで確認いただくことができます。

5.11 ケースのクローズ

問題が解決されると、クリアスウィフト サポートは顧客の同意を得た上で、ケースをクローズします。クリアスウィフト サポートは、次の条件のいずれかに基づいて、ケースをクローズします。

- 報告されたケースが、サポートの契約範囲外と判断された場合
- 問題を解決するソリューションが提供された場合
- 問題がホットフィックスのインストールまたはソフトウェアのメンテナンスリリースで解決された場合
- 顧客からケースのクローズを求められた場合
- サポートが要求された製品またはリリースが、保守契約の対象から外れた場合

6

サービス要件

6.1 クリアスウィフトの義務

1. クリアスウィフトは、サポートポータル（www.clearswift.co.jp/support/portals）を介してサービスデスク機能を提供し、サービス契約に基づくサポート時間内に、顧客の技術連絡担当者からのクリアスウィフトサポートサービスに関する連絡に対応します。お客様には、基本的にはクリアスウィフトサポートポータルからケースを報告していただきますが、電話または電子メールによる連絡も受け付けます。ポータルサイトは、次の用途にご利用ください。
 - クエリ、問題および故障の報告
 - 一般的なテクニカルサポートの要求
 - 問題を解決するための専門的なテクニカルサポートの要求
 - 改善/機能要求の申請
2. クリアスウィフトサポートポータルは、保守のためにシステムを停止する場合を除き、1日24時間、週7日間アクセスが可能です。
3. クリアスウィフトサポートは、祝祭日、クリアスウィフトが指定した休業日を除き、所定のサービス時間中に顧客のケースに関する作業を行います。
4. クリアスウィフトは、オンラインサービスによるナレッジベースへのアクセスを顧客に提供します。ナレッジベースには、提起された製品の問題およびその解決についての情報が含まれています。
5. クリアスウィフトは、顧客が指名した技術連絡担当者に、クリアスウィフトサポートポータルにアクセスするための個別アカウントを提供します。このアカウントから、顧客が提起したすべての問題を見ることができます。
6. クリアスウィフトには、主要なサプライヤーとサポート契約を結び、この契約で特定された条件を確実に満たします。
7. クリアスウィフトは、顧客に求められた場合、サードパーティのサプライヤーによるサポート契約の詳細を提供します。
8. クリアスウィフトは、クリアスウィフトが提供したサービスに関わる問題の所有権を、相互の合意によりその問題が効果的に解決されるまで保持します。
9. クリアスウィフトは、この文書に定義された「サービスレベル目標」の同意に基づき、問題を追跡し、エスカレーションします。

6.2 顧客の義務

1. 顧客は、任意のケースを正式にクリアスウィフトテクニカルサポートにレポートし、ケース参照番号を取得します。クリアスウィフトは、ケース番号が発行され次第、ケースの追跡を開始します。
2. 顧客は、提起したケースの担当者として指定した技術連絡担当者の最新の連絡情報をクリアスウィフトに提供します。
3. 顧客は、クリアスウィフトの製品およびサービスのユーザーにアプリケーションの使用について適切なトレーニングを受けさせる必要があります。
4. 顧客には、使用するクリアスウィフト製品、ライセンスファイルおよびデータの適切なバックアップと復元の対策を講じる責任があります。
5. 顧客は必要に応じて、問題の調査および修復のために、顧客のクリアスウィフト製品の実装環境へのリモ

ートアクセスをクリアスウィフト サポートに許可する責任があります。

6. クリアスウィフト サポートに報告された問題が、クリアスウィフトのサポート保守契約の範囲外であるサードパーティ製品の使用が原因であると判断された場合、顧客には問題を解決するためにサードパーティのサプライヤーと問題解決に当たる責任があります。
7. 顧客は、合意済みの支払い契約の規定によりサポート費用を支払い、サポート保守契約が有効でサービスを受ける権利を有することを確認する責任があります。

6.3 リモートアクセス

顧客が報告した問題の解決を支援するため、顧客は、顧客のクリアスウィフト製品の実装環境へのリモートアクセスをクリアスウィフト サポートに提供する必要があります。

6.4 サポートの範囲外

次のサービスは、クリアスウィフト サポートを提供する範囲に含まれていません。

- エスカレーションされた問題を解決する実行計画の一部として、クリアスウィフトのローカル テクニカルサポートマネージャーが同意している場合を除く、オンサイトのサポート
- 任意のメジャー、またはマイナーなアップグレードに必要な設定または設置サービス。このサービスは、別途クリアスウィフト プロフェッショナルサービスの契約により、提供される場合があります
- 契約内容に特定されている場合を除く、プロフェッショナルサービス。サービスの内容として、システム監査、システムベンチマーキングまたはカスタムレポート生成等があります。これらのサービスは、プロフェッショナルサービスの契約下で定義され、別途料金が発生します
- 改造、内部調整、破損、またはクリアスウィフトの事前承諾なしに顧客により修正された製品のサポート
- クリアスウィフト サポート契約の条件に含まれないネットワークおよびハードウェア/オペレーティングシステムを含む、実装環境プラットフォームのサポート
- ライセンス契約に明確に含まれていないデータソースへのインターフェイスのサポート
- データ管理、データ検索、データファイルのコピーまたは配信、管理およびその他の定期作業の責任
- システム、ソフトウェアまたはデータのバックアップ、実装環境の回復または復元

AA

付録 A - Web Gateway の警告の重大度

次の表は、各 Web Gateway 警告のケースの重大度の詳細を示しています。

警告アラーム	重大度
Kaspersky サービスが実施不能	1 クリティカル
Sophos サービスが実施不能	1 クリティカル
更新が部分的に完了	1 クリティカル
ユーザー認証サービスが実施不能	1 クリティカル
Web プロキシが利用不能	1 クリティカル
追加の認可されたモジュールがインストール不能	2 高
ディスク領域がほとんどない (データ)	2 高
ディスク領域がほとんどない (メイン)	2 高
プロキシ設定の読み取り中にエラーが発生	2 高
ハードウェアの事象 - ディスクエラー	2 高
ハードウェアの事象 - ハードウェアイベントログで詳細を参照	2 高
HTTPS マスターサーバーの認証が利用できない	2 高
インフラストラクチャサービスが実施不能	2 高
Kaspersky の更新が実施不能	2 高
LDAP 同期サービスが実施不能	2 高
メモリーがほとんどない	2 高
ロールバック操作が実施不能	2 高
サービスウォッチドッグが実施不能	2 高
Sophos の更新が実施不能	2 高
SQL データベースが実施不能	2 高
すべてのドメインコントローラーへの接続が実施不能	2 高
キャッシングに使用した専用ディスクが利用不能、または見つからない。 キャッシュディスク設定を再設定してください。	2 高
URL データベースがロード不可	2 高
追加のライセンス機能が利用不可になる	3 中
システムログファイルが大きすぎる	3 中
Web プロキシログファイルが大きすぎる	3 中
インフラストラクチャログファイルが大きすぎる	3 中
バックアップが実施不能 - バックアップログの詳細を参照	3 中
リセラーまたは Clearswift に連絡してライセンスを更新してください	3 中
持続時間に対する CPU 使用率が高い	3 中
ディスク領域が少ない (データ)	3 中
ディスク領域が少ない (メイン)	3 中
更新のダウンロードが実施不能	3 中
Web 監査ログの移送ができない	3 中

警告	重大度
LDAP アドレスリストの更新ができない	3 中
ハードウェアの事象 - 高温	3 中
ヘルスと統計の統合が実施不能	3 中
メモリーが少ない	3 中
潜在的リバース DNS 問題が検出された。詳細な情報については、「Web プロキシイベントログ」を参照してください。	3 中
Web 監査データ処理上の問題	3 中
プロキシ HTTPS 認証が実施できない。「システムサービスログ」を参照してください。	3 中
取り消された認証のダウンロードが実施不能	3 中
Caic URL データベースが無効	3 中
マルウェア URL データベースが無効	3 中
フィッシング URL データベースが無効	3 中
URL データベースが無効	3 中
Web プロキシ診断ディレクトリが大きすぎる	3 中
Web プロキシの要求ディレクトリが大きすぎる	3 中
トランザクションログのエクスポートが実施不能。「トランザクションログのエクスポート」を参照してください。	3 中
更新が実施不能	3 中
ユーザーインターフェースが利用不能	3 中
Web 監査員サービスが利用不能	3 中
メール警告のトランスポートが利用不能	適用なし
管理したリストのダウンロードが実施不能	適用なし
パッチがロールバックをサポートしない	適用なし
リストアが安全に完了	適用なし
リストアが実施不能 - 「バックアップログ」の詳細を参照	適用なし
リストアの中断 - 「バックアップログ」の詳細を参照	適用なし
更新の準備ができている	適用なし

AB

付録 B - Email Gateway の警告の重大度

次の表は、各Email Gateway 警告のケースの重大度の詳細を示しています。

警告	重大度
Kaspersky サービスが実施不能	1 クリティカル
ポリシーエンジンが利用不能	1 クリティカル
SMTP インバウンドトランスポートが利用不能	1 クリティカル
SMTP アウトバウンドトランスポートが利用不能	1 クリティカル
Sophos サービスが実施不能	1 クリティカル
更新が部分的に完了	1 クリティカル
補正の認可されたモジュールがインストール不能	2 高
TLS 初期化を扱う警告が実施不能	2 高
このピア、迷惑メールおよびマルウェア検出サービス間の通信障害。 接続性試験を実施してください。	2 高
ディスク領域がほとんどない (データ)	2 高
ディスク領域がほとんどない (メイン)	2 高
ピアからの PMM データのフェッチができない	2 高
ハードウェアの事象 - ディスクエラー	2 高
ハードウェアの事象 - ハードウェアイベントログで詳細を参照	2 高
インバウンド TLS 初期化が利用不能	2 高
Kaspersky の更新が実施不能	2 高
LDAP 同期サービスが実施不能	2 高
メモリーがほとんどない	2 高
メッセージエリアマネージャーが利用不能	2 高
アウトバウンド TLS 初期化が利用不能	2 高
PMM が利用不能	2 高
PMM ポータル Web サーバーが利用不能	2 高
ポリシーエンジンエラーが発生	2 高
ロールバック操作が実施不能	2 高
サービスウォッチドッグが実施不能	2 高
SMTP インバウンドトランスポートが SpamLogic データベースを読み込みできない。 SpamLogic データベースのリセットを推奨する。	2 高
Sophos の更新が実施不能	2 高
SQL データベースが実施不能	2 高
すべてのドメインコントローラーへの接続が実施不能	2 高
追加のライセンス機能が利用不可になる	3 中
システムログファイルが大きすぎる	3 中
インフラストラクチャログファイルが大きすぎる	3 中
バックアップが実施不能 - バックアップログの詳細を参照	3 中

警告	重大度
リセラーまたは Clearswift に連絡してライセンスを更新してください	3 中
持続時間に対する CPU 使用率が高い	3 中
ディスク領域が少ない (データ)	3 中
ディスク領域が少ない (メイン)	3 中
更新のダウンロードが実施不能	3 中
監査データのデータベースへの追加が実施不能	3 中
保持したメッセージのデータベースへの追加が実施不能	3 中
LDAP アドレスリストの更新ができない	3 中
ハードウェアの事象 - 高温	3 中
ヘルスと統計の統合が実施不能	3 中
不正な内部サーバーがリレーを試みる	3 中
暗号化認証ストアキーのインポートが実施不能。「システムサービスログ」を参照してください。	3 中
メモリーが少ない	3 中
メッセージ監査が実施不能	3 中
見つからない管理者リストのダウンロードが実施不能	3 中
ポリシーエンジンがメッセージを移送できない	3 中
ポリシーエンジンにヘルスの問題を検出	3 中
配信待機の大量のメッセージが設定したしきい値を超過	3 中
処理待機の大量のメッセージが設定したしきい値を超過	3 中
ドメインコントローラーに全く接続できない	3 中
TRUST マネージャーサーバーに接続できない。ファイアウォール設定を確認してください。	3 中
更新が実施不能	3 中
ユーザーインターフェースが利用不能	3 中
キー取得が無効な認証を証明書ストアに追加した。「ユーザーインターフェースサービスログ」で詳細を参照してください。	適用なし
管理したリストのダウンロードが実施不能	適用なし
パッチがロールバックをサポートしない	適用なし
ポリシーエンジンがメッセージを処理できない	適用なし
リストアが安全に完了	適用なし
リストアが実施不能 - 「バックアップログ」の詳細を参照	適用なし
リストアの中断 - 「バックアップログ」の詳細を参照	適用なし
SMTP 警告トランスポートが利用不能	適用なし
更新の準備ができている	適用なし

AC

付録 C - ケースのステータス

次の表は、ケースのステータスの詳細を示しています。

ステータス	説明
新規	ケースは現在、L1 サポートのキューに入り、対応を待っているところです。
L1 対応中	ケースの対応済みで、現在は L1 サポート層で対応中です。
L2 対応中	ケースはトラブルシューティングおよび原因分析のために、L2 の主題専門家にエスカレーションされました。
L3 対応中	ケースは診断のために L3 技術対応チーム (ERT:Engineering Response Team) にエスカレーションされました。
サードパーティ対応中	ケースは組込み製品のサポートのために、サードパーティにエスカレーションされました。
ホットフィックスに格上げ済み	重大度がクリティカル/高レベルの深刻な問題が、緊急パッチの提供によって解決する関連 SCR とともにエスカレーションされました。
担当者インプット受信済み	顧客の技術連絡担当者が web または電子メールを通じてケース内容を更新しました。
注意:SLA レポートでは、次のステータスの時間はすべて除外されます	
顧客の対応待ち	追加情報の提供等、顧客からの対応を待っています。 既存のケースがこのステータスに変更されると、顧客は電子メールで通知されます。
ソリューション確認待ち	回答/ソリューションを提供済みで、顧客による問題解決の確認を待っています。
ホットフィックス確認待ち	ホットフィックスが提供済みで、問題解決の確認を待っています。
パッチ確認待ち	ソフトウェアのアップデートが提供済みで、問題解決の確認を待っています。
今後の対応待ち	ケースの処理が延期され、顧客は SLA クロックを中断し、要請を延期することに同意しています。
サードパーティ待ち	ケースは、SLA なしでサードパーティにエスカレーションされました。
PR レビュー待ち	重大度が中/低レベルの PR (Problem Report : 問題報告) が ERT のレビューのために提起されました。
ER レビュー待ち	ER (Enhancement Request : 機能向上要求) が製品管理部のレビューのために提起されました。
パッチ待ち	問題は、計画されたメンテナンスリリースで解決されます。
作業要求待ち	通常のサービスプロセスに基づき、契約内容に応じて問題解決に対応します。
定期メンテナンス待ち	ケースは定期メンテナンスにより解決されます。
クローズ	ケースはクローズされました。