

データシート

One Identity サポートガイド

要旨

このドキュメントでは、サポートプログラムをご購入いただいた場合に提供されるサービスの概要について説明します。また、サポート内容、サポートのメリット、サポートの価値を最大限に生かす方法について説明します。

サポートへのお問い合わせ

サポートポータルでは重要な情報を提供しています。一般的な質問について、素早く効率的に回答を見つけることができます。

サポートポータルでお探しの情報が見つからない場合や、必要な操作を実行できない場合は、サポートポータルの「[サポートへのお問い合わせ](#)」ページに記載されている番号から各地域のサポートセンターにお問い合わせください。

はじめに

One Identity サポートチームは、世界規模でサポートを展開しています。技術的な質問への回答だけにとどまらない、優れたカスタマーサポートを提供しています。お客様と信頼関係を築き、お客様の成功を確かなものにできるよう心がけています。One Identityには「お客様の立場に立つ」というシンプルな哲学があります。サポートチームは、さまざまな業界から入社し、多様な経歴を持つ専門スタッフで構成されています。どのメンバーも、技術管理の経験が豊富で、One Identityの多数のソフトウェア、アプライアンス、クラウドサービスに関する総合的な知識を持っています。One Identityは、当社の製品がお客様のビジネスのセキュリティにとって重要であることを認識し、お客様がソフトウェア投資を最大限に活用できるように努めています。

ソーシャル・メディアとコミュニティ

One Identityではソーシャルチャンネルやコミュニティフォーラムで、リアルタイムのサポートも提供しています。お客様が求める回答を速やかに見つけられるよう、専任のサポートエンジニアがコミュニティのディスカッションに参加し、プロアクティブにアプローチします。[One Identityコミュニティ](#)にぜひご参加いただき、さまざまな知識を共有し、有用なコンテンツをご活用ください。

グローバルな対応とサポート対象言語

One Identityサポートは世界規模でサービスを提供しており、3つの地域（北米、ヨーロッパ、およびアジア太平洋）にサポートエンジニアを配置しています。各センターによるサポートは英語で提供されますが、一部の地域では現地の言語に対応しています。

お客様の満足度を高める取り組み

アンケートでご回答いただいた情報は、One Identityのサポートプログラムとサービスに直接反映されます。ワールドクラスのサポートを継続的に提供できるよう、アンケートの情報を役立てさせていただきます。

Eメールベースのトランザクション調査

One Identityはお客様に提供するサービスを常に改善することに努めており、サービスリクエストが完了するごとにサポート品質についてフィードバックをいただいています。このアンケートでは、エンジニアのパフォーマンスと、サービスリクエストの管理方法に関する全体的な満足度を評価していただきます。サポートマネジメントチームはアンケートの回答を見直し、すべてのフィードバックを確認して、必要に応じて対応します。

ソリューションのフィードバック

サポートポータルの「ナレッジベース」セクションでは、提供されている情報がお客様のお役に立てたかどうかをご回答いただくアンケートを用意しています。このフィードバックは継続的に確認し、必要に応じてソリューションの調整と更新に役立てています。

ナレッジベースへの情報提供

One Identityではお客様に継続的な情報提供をお願いしております。当社で把握していない問題解決策が見つかった場合は、[入力フォーム](#)に問題の詳細、原因、および解決策を入力して、新しい記事を独自に作成していただけます。作成された記事は、当社で技術的な正確性を確認したうえで、ナレッジベース内に公開いたします。

One Identityサポートサービス

One Identityサポートは、あらゆるビジネス組織に適したソリューションサポートを提供します。ソフトウェア、アプライアンスソリューションのハードウェア部分、クラウドサービス展開テクノロジーなどに問題が発生すると、サポートエンジニアは集的に問題の解決に取り組みます。One Identityは、当社の製品がお客様のビジネス環境に重要な影響を与えると考えており、幅広い世界規模のサポートサービスを提供して組織の多様なニーズに合わせることで、お客様がソフトウェア投資を最大限に活用できるように努めています。

サポートサービスのレベルにかかわらず、熟練のOne Identityサポートエンジニアが対応します。また、セルフサービス形式の総合的なサポートポータルもご利用いただけます。サポートリクエストは、ポータルのサービス・リクエスト・ページ（推奨）または電話で登録することができます。

標準サポート

標準サポートは、サポートポータルの「テクニカルサポートへのお問い合わせ」ページに記載されているサポート地域（アメリカ、EMEA、またはアジア太平洋）の定義に従い、1つの地域の通常の営業時間にご利用いただけます。

標準サポートでは、以下のサービスをご利用いただけます。

- サポートポータルへの24時間365日の無制限アクセス
- 各地域サポートの営業時間中にテクニカル・サポート・リソースを利用可能
- オンラインフォーラム、ドキュメント、ビデオ、ナレッジベースへのアクセス
- オンラインでのサービスリクエスト管理
- ハウツー方式の基本的なトラブルシューティング
- ソフトウェア/ファームウェアの最新アップグレード
- 電話とチャットによる無制限のサポート（日本でチャットサービスは実施しておりません）
- サポートは英語、一部の地域では現地の言語に対応

サポート機能	標準サポート	24x7サポート	プレミアムサポート
影響度レベル1の問題の最大応答時間	1時間	1時間	30分
テクニカルサポート範囲（製品レベルベース）	各地域の営業時間	24x7 ¹	各地域の営業時間または24x7 ²
オンラインフォーラム、ドキュメント、ビデオ、ナレッジベース	•	•	•
オンラインでのサービスリクエスト管理	•	•	•
基本的なハウツーとトラブルシューティングのサポート	•	•	•
最新のソフトウェア/ファームウェアのアップグレード	•	•	•
電話サポート	•	•	•
Eメールサポート	•	•	•
チャットサポート	•	•	•
対応、エスカレーション、問題解決の時間短縮			•
上級サポートエンジニアへの直接問い合わせ			•
専任のカスタマー・サクセス・マネージャ(CSM)			•
プロアクティブな製品アップデートと知識共有			•
電話によるレビューおよび業務レポート(毎月)			•
One Identityリソースの関与に関するアカウントビリティの一元化			•
オンボーディングのサポート、使用可能性実現、製品の採用			•
プロアクティブな問題防止およびリスクの軽減			•

サポートは英語で提供していますが、一部の地域では現地の言語に対応していません。製品によっては、24x7サポートが必要です。詳細については、営業担当者にお問い合わせください。

¹影響度レベル1の問題については、各地域の営業時間中は、その地域のサポートチームがサポートのお問い合わせに対応します。営業時間外は、グローバル・サポート・キューでお問い合わせを管理します。

²製品保守契約によって決定されるテクニカルサポートの範囲です。プレミアムサポートは、すべてのOne Identity製品を対象とするお客様レベルで提供されます。

24x7サポート

24x7サポートは、24時間体制のサポートが必要な場合や、複数のタイムゾーン全体でサポートが必要な場合に適しています。このサービスでは、週末や祝日を含め、影響度レベル1の問題に24時間365日対応します。他の影響度レベルの問題は、いずれも各地域の営業時間中に対応します。

重大なIT処理を実行している場合、24x7サポートは不可欠です。24x7サポートはほとんどの製品でご利用いただけます。また、一部の製品では必須です。詳細については、営業担当にお問い合わせください。

次のサポートをご利用いただけます。

- すべての地域の標準サポートに含まれているすべての機能
- 影響度レベル1の問題に対する24時間365日対応のテクニカルサポート・リソース
- 各地域の営業時間中はその地域のサポートチームが対応し、営業時間外は、グローバル・サポート・キューでお問い合わせを管理

プレミアサポート

当社の最高レベルのサービスは、サポートチームとの毎日の緊密な関係と技術支援へのよりプロアクティブなアプローチを必要とする、複雑な環境を持つ組織向けに設計されています。プレミアサポートを選択されたお客様は、より早い応答のサポートを受けることができ、上級サポートエンジニアと専任のカスタマー・サクセス・マネージャ (CSM) へ直接問い合わせることができます。

プレミアプラスには、以下が含まれます。

- プレミアサポートのすべての特典
- 専任サポートエンジニア
- プロフェッショナルサービスの時間枠

サポートポータル登録

ご購入時は、お客様の会社のライセンスナンバーとアカウントID番号が記載された「ようこそ」メールが、発注フォームでご指定の担当者様に送信されます。ライセンスナンバーはお客様が購入した資産を識別し、アカウントIDは資産を購入した組織を識別します。

ライセンスナンバーとアカウントID番号は、ソフトウェアライセンスや保守契約のご購入時にお客様の会社に割り当てられます。ライセンスナンバーとアカウントID番号の割り当て後に、ライセンスナンバーまたはサービスタグを使用して製品をサポートに登録するよう求められます。製品を登録すると、資産の管理、ソフトウェアのダウンロード、サポート情報へのアクセス、サービスリクエストの送信ができるようになります。

サポートへ問い合わせをする際やサポートポータルで製品を登録する際は、ライセンスナンバー（推奨）またはアカウントIDを提示する必要があります。

ライセンスナンバーまたはアカウントIDが不明な場合は、次の2つの方法のいずれかによりサポートアドミンにお問い合わせください。

- サポートポータルの「[サポートへのお問い合わせ](#)」ページに記載されている番号に問い合わせる。
- [カスタマーサービスの](#)フォームで、「Webサイトでのトラブル登録」を入力する。

カスタマーサービス

サポートポータルに最初に製品のライセンスナンバーを登録した人がカスタマーサービス管理者と見なされます。グループには1人以上の管理者がいなくても構いませんが、登録する製品のライセンスナンバーごとに、少なくとも1人の管理者が必要です。管理者はグループへのサポートユーザとライセンスユーザの追加と削除ができます。サポートユーザはサービスリクエストの送信、新しいソフトウェアリリースのダウンロード、資産情報の閲覧ができます。ライセンスユーザはセルフサービスで、またはOne Identityのライセンス・アシスタンス・アドミニストレーション (supportadmin@oneidentity.com) に問い合わせることで、ライセンスキーを取得できます。

製品サポート・ライフサイクル・ポリシー

製品サポート・ライフサイクル・ポリシーには、サポートポータルのパッチ（修正プログラム）、サポート、およびダウンロードの対象になっている製品のフェーズが記載されています。

One Identityのポリシーに則り、サポート契約期間中、最新バージョンの製品別サポートと修正プログラムを提供します。旧バージョンの修正プログラムは、One Identityの判断に基づいて提供されます。One Identityでは、製品の価値を継続的に改善および強化するために、最新の製品リリースにリソースを投入するよう努めています。

リソースが対応可能な場合は、旧バージョンの製品に関するご質問にも回答できるよう努めています。サポートが終了したバージョンをご利用の場合は、現在サポートされているバージョンの製品に更新することをお勧めします。

One Identityのサポートポリシーでは、最新バージョン (n) と前バージョン (n-1) の製品に対し、サポートを提供しています。

フルサポート

- フルサポートの対象となるのは、一般発売されているリリースまたはバージョンの製品です。
- 最新リリースバージョンの製品と、1つ以上前のリリースが含まれます。
- このリリースの機能強化リクエストを送ることができます。お送りいただいたリクエストは、今後のリリースの参考にさせていただきます。
- このリリースの保守リリースまたはホットフィックスは、定期的に公開されます。
- 対象となるリリースまたはバージョンの製品は、サポートと開発の両面でフルサポートされます。
- リリースまたはバージョンはサポートポータルからダウンロードできます。

リミテッドサポート

- このリリースまたはバージョンでは、サポートをご利用いただけます。既知の回避策や修正プログラムが積極的に提供されます。
- 新しいコード修正プログラムは、緊急時やOne Identityが必要と判断した場合にのみ作成されます。
- 機能強化リクエストは受け付けておりません。
- フルサポートのあるリリースまたはバージョンへのアップグレードを計画されるようお勧めします。
- リリースまたはバージョンはサポートポータルからダウンロードできます。

サポート終了

- 販売が停止または終了されたリリースまたはバージョンが含まれます。
- そのリリースの新しいパッチまたは修正プログラムは作成されません。
- サポートポータルからリリースをダウンロードすることはできません。
- このサポートは、サポート対象バージョンへのアップグレードを支援するために提供されます。
- One Identityは、このバージョンの製品に対して、サポートを提供する義務を負いません。

延長サポート

サポート終了日までに製品をアップグレードまたは移行できないお客様のために、One Identityでは延長サポートサービスとして、ソフトウェアのエンド・オブ・ライフ（サポート終了日）を越えてお客様をサポートする1年間のリミテッドサポートを提供しています。延長サポートは、すべての製品でご利用いただけるとは限りません。

- 年間ソフトウェア保守契約の更新が必要です。
- 電話、オンライン、およびチャットによるテクニカルサポートをいつでもご利用いただけます。
- サポートエンジニアが既知の回避策や修正プログラムを提供します。
- 特定の製品でのみ利用可能な有料サービスです。

サポートポータルの「製品サポート」ページの製品のライフサイクルタブを開き、現在の製品バージョンのフェーズを参照してください。

サービスリクエスト管理プロセス

- One Identityでは、すべてのサポートリクエストに固有のサービスリクエスト番号（「SR番号」）を割り当てています。サポートチームはサービスリクエスト番号を使用してすべてのサービスリクエストに優先順位を付けて追跡します。お客様はサポートポータルでサポートケースの更新状況を確認できます。
- どのサービスリクエストにも影響度レベルが割り当てられ、サポートエンジニアに空きが出るまで処理待ちキューに登録されます。サポートエンジニアがサービスリクエストの担当者になり、完全に解決するまで見届けます。
- サポートエンジニアはお客様に直接ご対応し、必要な追加情報を収集し、適切な行動方針を決めます。このとき、問題の再構成やお客様の開発チームとの協力が必要になる場合があります。また、お客様にソフトウェアを構成していただく場合もあります。
- 問題の原因が製品の不具合にあるとサポートエンジニアと開発チームが判断した場合は、不具合IDと優先度が問題に割り当てられます。不具合の優先度が高く、ホットフィックスが計画されている場合、サポートエンジニアはホットフィックスが公開されたときに通知します。

サービスリクエストの開始

サービスリクエストを作成する前に、次のヒントをご覧になることをお勧めします。

- 製品に付属するオンラインヘルプを参照します。
- 製品マニュアルを確認します。
- サポートポータルのリリースノートとセルフサービス式のナレッジベースを参照します。

- 利用できる場合は製品のコミュニティフォーラムを参照します（サポートポータルからご利用いただけます）。
- 問題を再現できるかどうかを確認します。
- 問題が特定のマシンだけで起きているのか、複数のマシンで起きているのかを確認します。
- システムや作業環境で最近何か変更した点がないかを確認し、メモします。
- ソフトウェアのバージョンと環境の詳細（OS、データベースなど）をメモします。
- アプライアンスまたはソリューションのシリアルナンバーサービスタグをメモします（該当する場合）。
- 特定の製品ではライセンスナンバーの提示を求めるため、製品のライセンスナンバーをメモします。
- 問題の詳細（発生頻度、エラーメッセージ、および実行したトラブルシューティング）をメモします。
- 関連するスクリーンショット、テクニカル・サービス・レポート、ログファイル、トレースログを収集します（該当する場合）。

サービスリクエストを開始するためのOne Identityサポートへの連絡方法

サービスリクエストは、サポートポータルの[サービス・リクエスト](#)・ツールを使用して開始できます。また、サポートポータルの「[サポートへのお問い合わせ](#)」ページに記載されている番号から各地域のサポートセンターにお電話でお問い合わせいただくこともできます。

サービスリクエストの影響度レベルと応答時間

お客様のビジネスに与える影響に基づいて、すべてのサービスリクエストに1~4の影響度レベルが割り当てられます。

最初の影響度レベルは、サービスリクエストを送信するときに、お客様に決めていただきます。影響度レベルは、最初のお問い合わせ後、またはサポートエンジニアからの問題の評価後に（お客様の同意を得て）変更されることがあります。

別紙Bの表は、影響度レベルと、サポートサービスの目標とする初期応答時間の定義です。お問い合わせの際には、問題がビジネスに与える影響を明確にお伝えいただけますと幸いです。

サービスリクエストの終了

お客様が問題の解決にご満足いただくまでサービスリクエストは完了しません。ただし、このポリシーは、製品の機能拡張と製品の不具合に関するリクエストには適用されません。

サービスリクエストをサポートポータルの「マイ・サービス・リクエスト」セクションで終了することもできます。

サービスリクエストの再開

サービスリクエストの終了日から30日間以内であれば、終了したサービスリクエストを再開できます。30日間を過ぎてから終了したサービスリクエストを再開しようとすると、元のサービスリクエストへのリンクを含む、新しいサービスリクエストが作成されます。終了したサービスリクエストを再開するには、サポートポータルの「マイ・サービス・リクエスト」セクションを使用します。

エスカレーションのガイドライン

One Identityの目標は、すべてのサービスリクエストをご満足いただける形で適切な時間内に解決することですが、状況によってはサポートチームが細心の注意を払って集中的に対応しなければならない場合もあります。サービスリクエストの影響度を上げるには、サポートポータルオンライン・サービス・リクエスト・ツールを使用するか、サポートにお電話のうえ、サポートマネージャにご希望をお伝えください。

お客様のリクエストを受け取ると、サポートマネージャはサービスリクエストを評価して行動計画を作成します。計画、または計画が実施された後の進行状況にご満足いただけなかった場合、One Identityサポートのディレクターに連絡することができます。ディレクターはサポートマネージャと共にサービスリクエストをレビューし、別の行動や追加の行動が必要かどうかを決定します。

製品の機能強化

製品の機能拡張リクエストを送信する場合は、コミュニティポータルを使用するか、サービスリクエストを作成します。製品によっては、製品専用のカスタマーポータルにログインし、適切なセクションから機能拡張リクエストを送信できます。

One Identityサポートでサービスリクエストを作成して機能拡張のリクエストを提出した場合は、その内容がドキュメント化され、リクエストが機能拡張のレビューシステムに送信され、送信者にID番号が割り当てられます。サービスリクエストは、リクエストに関する意思決定が行われるまで完了しません。

製品管理担当者が定期的に未処理の機能拡張リクエストをレビューし、今後の製品リリースに含めるかどうかについて検討します。現在または過去の製品リリースに対する機能強化は、検討および実装されません。特定の機能拡張リクエストが今後のバージョンの製品で実装されるという保証はありません。One Identityの判断により、追加料金または課金可能なオプションで製品の特定の機能拡張を提供する場合があります。

製品の不具合

問題の原因がOne Identity製ソフトウェアの不具合にあると判断された場合、不具合の追跡システムに記録され、固有の不具合IDが割り当てられます。お客様のサービスリクエストは、不具合に関する意思決定が行われるまで完了しません。サポートポータルで製品に関する通知を受け取る設定にしている場合、新製品リリースがEメールで通知されます。製品の新しいリリースのリリースノートには、そのリリースで対処された解決済みの問題の一覧が記載されます。問題が対処されたかどうかを確認するには、サポートポータルに掲載されているリリースノートでお客様の不具合IDをご確認ください。リリースノートはサポートポータルの製品ドキュメントで検索できます。特定されたすべての不具合が今後の製品リリースで修正されるという保証はありません。

製品ライセンス

One Identity製品には、お客様用に生成されたライセンスキーがあります。一部の製品では、ソフトウェアを新しいリリースまたはパッチにアップグレードするとき、新しいライセンスキーが必要です。また、One Identity製品を移行またはアップグレードする前に、新しいライセンスが正しく機能することを確認することをお勧めします。一部のライセンスキーはマシン固有またはマシン名固有の場合があります。

製品のライセンスについてご不明な点がある場合は、サポートポータルの「ライセンスアシスタンス」ページから利用できるフォームに情報を入力して送信してください。ライセンス担当者が、24時間以内にお問い合わせに対応します。

評価版ユーザのサポート

One Identityは特定のソフトウェアの評価版を用意しています。評価版ソフトウェアのサポート期間は、登録日から30日間です。評価版製品のサービスリクエストを送信いただけるのは、テスト期間の最初の30日間のみです。

コンサルティングサービス

サービスリクエストを解決するため、追加リソースが必要になる場合があります。そのような場合は、One Identityサービスとも連携して問題に確実に対処します。

当社ソリューションのための One Identityサービス

One Identity受入サービスは、ITスタッフがソリューションを効率的に最大限活用できるようにします。One Identity導入サービスは、お客様が製品を迅速に正しく導入、設定できるようサポートします。One Identityソフトウェア有効化サービスは、当社が所有するソフトウェア、ツール、専門技術の強みを組み合わせて、複雑な作業をシンプルにし、ITスタッフへの要求とコストを削減します。One Identityサービスを使用して、以下を実現できます。

- 価値実現までの時間の短縮
- お客様独自のビジネスニーズを満たすカスタマイズソリューションの提供
- 迅速かつ適切なソリューション導入
- リスクと不確定要素の削減
- 内部リソースの制約の解決

[One Identityサービスを参照してください。](#)

研修サービス

One Identityのトレーニング認定チームは、お客様が購入したソフトウェア、アプライアンス、またはクラウドサービスを最大限に活用するために必要な専門知識を提供します。One Identityの認定インストラクターは業界経験も豊富で、さまざまな講義クラスで豊富な製品知識を提供しています。One Identity製アプリケーションとその基盤テクノロジーに精通した専門スタッフなら、製品に関するどのような疑問にも適切にお答えできます。お客様は、オンサイトまたはオンラインのプライベート・グループ・トレーニングを利用することも、トレーニング施設やバーチャルクラスルームで公開コースを受講することもできます。いずれの場合も、お客様のニーズに合わせたプログラムをご用意しています。受講後は、ベストプラクティス、ヒント、機能を最適化する方法を把握できるだけでなく、製品がビジネスに与える影響も理解できます。

[研修サービスを参照してください。](#)

セキュリティ レベル	説明	初期応答時間 標準サポート	初期応答時間 24x7サポート	初期応答時間 プレミアサポート
レベル1	<p>ビジネスへの影響が非常に重大な状態</p> <p>主要なビジネスサービス、主要なアプリケーション、またはミッションクリティカルなシステムで使用している本番環境のOne Identity製品が停止するか、重大な影響を受けているため、お客様が作業を継続できない状態です。</p> <p>影響度レベル1の問題の場合、通知から1時間以内に問題への対応を開始し、お客様に解決策や回避策を提示できるまで、最優先で問題を処理します。影響度レベル1の場合は、お客様の組織のご担当者様にも問題解決のためにご協力いただく必要があります。影響度レベル1に相当するのは、次のような特徴がある問題です。</p> <ul style="list-style-type: none"> システムが停止またはクラッシュしている データの損失またはデータの破損 重要な機能を使用できない <p>影響度レベル1の問題は、必ずお電話でご報告ください</p>	1時間以内	1時間以内	30分以内
<p>注意: 影響度レベル1のサービスリクエストはサポートポータルでは登録できません。影響度レベル1のリクエストについてはお電話でご連絡ください。</p>				
レベル2	<p>ビジネスへの影響が重大な状態</p> <p>重要な製品機能を使用できず、許容できる回避策がありません。主要なビジネスサービス、主要なアプリケーション、またはミッションクリティカルなシステムに実装されているか、本番環境中のOne Identity製品の一部の機能が動作していない、またはときどき停止して不安定な状態です。ソフトウェアは動作していても、機能が大きく制限される場合があります。</p> <p>影響度レベル2に相当するのは、次のような特徴がある問題です。</p> <ul style="list-style-type: none"> 製品のエラーや停止により、強制的なリスタートやリカバリが必要である パフォーマンスが大幅に低下する 機能は利用できないが、システムは制限された方法で動作できる 	2時間以内	2時間以内	1時間以内
レベル3	<p>ビジネスへの影響が軽微な状態</p> <p>使用できない製品機能はありますが、回避策があり、主要なソフトウェア機能は使用できる状態です。あまり重要でない機能で障害が発生していますが、問題は簡単に回避できます。お客様の作業の損失や機能性への影響は軽微です。</p> <p>影響度レベル3に相当するのは、次のような特徴がある問題です。</p> <ul style="list-style-type: none"> 回避策があるエラーメッセージ パフォーマンスがわずかに低下 製品は正常に動作していないが、影響は軽微 製品機能や実装時の設定に不明な点がある 	4時間以内	4時間以内	2時間以内
<p>レベル3はデフォルトの影響度レベル設定です。</p>				
レベル4	<p>ビジネスへの影響がほとんどない状態</p> <p>ソフトウェアの機能に影響がない軽微な問題または質問です。例えば、特定の機能の使用方法、一般的な質問、ドキュメントや改善に関するリクエストなどです。</p> <p>影響度レベル4に相当するのは、次のような特徴がある問題です。</p> <ul style="list-style-type: none"> 製品の使用方法についてアドバイスを求める一般的なリクエスト 製品マニュアルやリリースノートの確認 製品の機能強化リクエスト 	1営業日以内	1営業日以内	4時間以内
<p>¹各地域の営業時間内で利用可能。</p> <p>²影響度レベル1の問題の24x7範囲。</p>				

影響度レベルによって、報告された問題がビジネスに与える影響を判断できます。影響度レベルが低いからといって、One Identityサポートが、問題を素早く効率的に解決するための時間や労力を惜しむことはありません。

サポートポリシーのカスタマイズ

カスタマイズとは、コア製品リリースの一部として提供されていない、One Identity製品に追加される機能と構成を示します。そのため、通常のサポートと保守の対象外となります。カスタマイズには、製品内または製品と一緒に使用する新規スクリプトや変更したスクリプトのほか、カスタムレポート、ダッシュボード、規則、自動処理など、お客様、パートナー、または当社のサービス組織が開発する追加機能があります。

製品プレビュー機能 - サポートポリシー

One Identityは、特定の製品バージョンリリース内で、計画された機能のプレビューを「プレビュー機能」の形式でお客様に提供することができます。これらの機能は、製品の方向性と拡張機能の計画に関するインサイトをお客様に提供します。すべてのプレビュー機能は、製品ドキュメント内に明記されています。すべての共有プレビュー機能は、QAリリーステストを完了しています。ただし、これらの共有プレビュー機能は最終的な設計を表していない可能性があるため、これらの機能は進行中であると考えてください。このため、当社がフィードバックを希望しているプレビュー機能に関して、お客様は次の制限に注意する必要があります。

サポートチームは、以下を行います。

- プレビュー機能に関して開始された各サービスリクエストを受け付けてレビューする
- プレビュー機能に関連するすべてのサービスリクエストに影響度レベルと見なす
- プレビュー機能に関連する問題を解決するために最善のサポートを提供する
- お客様と協力して、プレビュー機能に関連する製品の不具合や機能強化を記録する
- プレビュー機能に関するエスカレーションのリクエストは受け付けません
- プレビュー機能の営業時間外サポートを提供しない

さらに、変更リクエストが提供されると、サービスリクエストはアーカイブされるのでご注意ください。

サポートとカスタマイズ

テクニカルサポートではカスタマイズを実行または保守しません。製品カスタマイズの設計および開発は、お客様の責任で行ってください。お客様が製品の機能をカスタマイズし、想定通りに動作しなかったとしても、One Identityは限定的にしかサポートを提供できません。ただし、製品専用のサポートサイトからガイダンスを入手するか、サポートポータルでサポートナレッジベースを参照できる場合があります。

高度なサポート

カスタマイズを設計、開発するために、より綿密で詳細なサポートが必要な場合は、One Identityのサービス部門または認定パートナーにサポートを依頼することをお勧めします。専門知識に基づいてカスタマイズソリューションが設計されるため、お客様は製品の価値を最大限に高めて活用することができます。One Identityサービスでは、専門スタッフによる実装後サービスのほか、お客様固有の要件に合わせたさまざまな製品用カスタマイズパッケージをご用意しています。

また、製品のカスタマイズを設計、開発、実装する前に、適切な製品トレーニングを受けることをお勧めします。トレーニングコースでは、効率的な製品の変更を設計および実装するために必要な知識とスキルを習得できます。ご利用可能なトレーニングサービスの詳細については、One Identity研修サービスのセクションを参照してください。

カスタマイズの保守

将来、新しい製品やプラットフォームのバージョンに移行またはアップグレードする際は、すべてのカスタマイズについて慎重に検討する必要があります。カスタマイズによっては、アップグレード自体が不可能な場合や、正常に機能させるためにある程度の再作業が必要になる場合があります。カスタマイズについては、One Identityサポートはいかなる責任も負いません。実装済みのカスタマイズについては、内容を文書化して記録を保持することをお勧めします。このようなレコードは、問題の原因がカスタマイズにあるのか、または製品そのものの不具合にあるのかを切り分けるのに役立ちます。

仮想化に関するサポートポリシー

コンピューティングリソースの仮想化は、他のシステム、アプリケーション、またはエンドユーザが、物理的な特徴を意識することなくリソースを利用することを可能にします。単一の物理リソース（サーバ、オペレーティングシステム、アプリケーション、ストレージデバイスなど）を複数の論理デバイスとして機能するように見せることができます。逆に、複数の物理リソース（ストレージデバイスやサーバなど）を1つの論理リソースとして見せることもできます。その結果、IT部門は、仮想化によってリソースの使用率や可用性を高め、バックアップ、システム管理、リカバリ手順をシンプル化することができます。また、ビジネスの動的なニーズに合わせて、IT部門の対応時間を短縮することもできます。仮想化テクノロジーの例には、VMware ESX Server、Citrix XenServer、Microsoft Hyper-Vなどがあります。

One Identity製品は仮想化テクノロジーで提供されるバイナリの互換性を利用していません。これによって、展開するオペレーティングシステムとアプリケーションに対して完全な透過性が実現されます。そのため、仮想環境でOne Identity製品を使用しているすべての場合について、問題がネイティブ運用環境と仮想運用環境で共通していると思なされます。問題が仮想環境自体に固有のものであると思われる理由がある場合に限り、ネイティブ環境での問題の再現をお客様に依頼します。

純粋に機能的な観点から見れば、One Identity製品はまったく同じように動作しますが、仮想環境でのパフォーマンスと拡張性については、いかなる保証もいたしません。CPU、メモリの可用性、I/Oサブシステム、ネットワークインフラストラクチャなど、構成要素はすべて導入に影響を与える可能性があります。このため、仮想レイヤで必要なリソースを利用できるように慎重に検討して、十分なユーザエクスペリエンスを提供する必要があります。One Identity製品のパフォーマンス課題の解決を試みる際に、One Identityサポートは、仮想化レイヤが原因とならないようにするために、製品を物理ハードウェアに直接インストールするように依頼することができます。

コラボティブサポートに関するポリシー

One Identityは、現在の業界で使用できる最新のプラットフォームと技術で動作する製品を提供できるよう取り組んでいます。また、テクノロジーベンダーとも密接に協力し、可能な限り速やかにソリューションの互換性を確保できるようにしています。当社は、各製品のリリースノートで、すべてのシステム要件だけでなく、当社の製品がサポートするプラットフォームやサードパーティ製品のバージョンについても、詳細情報を提供しています。これには、オペレーティングシステムのバージョン、サービスパックのレベル、メールクライアントまたはサーバのバージョン、データベースのバージョン、ブラウザ、他のサポートされる関連テクノロジーのほか、併用が正式にテストされ、認定されたOne Identity製品のバージョンレベルが含まれます。今後のプラットフォームバージョン、新しいサービスパック、その他の関連テクノロジーのサポートは、一般的に通常の製品保守と製品のリリースサイクルで検討され、対応されます。これによって、製品の継続的な上位互換性を提供します。最新プラットフォームのテクノロジーまたはサービスパッチが公開されてから、それに対して動作が認定された製品バージョンが公開されるまでには、遅れが出る可能性があります。製品の現在のサポート状況、特定の関連プラットフォーム、リリースノートに明記されていないパッチまたはサードパーティ製品サポートについてご不明な点がある場合は、One Identityサポートにお問い合わせください。対象の製品についてコラボティブサポートを提供します。

サポートされる最新のサードパーティ製プラットフォームおよびバージョンの詳細については、製品リリースノートのシステム要件セクションを確認するか、サポートポータルナレッジベースを検索してください。当社は、サードパーティ製ソフトウェアを直接または公式にサポートしていませんが、多くのプロバイダと密接に協力しているため、いつでも最高レベルのサービスをご利用いただけます。

サポート契約の更新

One Identity更新チームは、サポート保守契約やその他のサポートサービスへのアップグレードに関する質問をサポートします。

サポートオプション、お問い合わせ、よく寄せられる質問など、詳細については、サポートポータルの[サポート更新ページ](#)を参照してください。

サポートプログラムのアップグレード

One Identityの目標は、お客様固有のビジネス要件を満たすことです。お客様のビジネスで変更が必要な場合、そのニーズに合わせてサポートプログラムを変更することができます。サポート契約に関するご相談については、サポート更新担当者にお問い合わせください。

サポート更新

現在のサポート契約の終了前に、One Identity更新担当者から更新通知が送信されます。サポートサービスの不要な中断を回避するために、現在のサポート契約のステータスまたは保留中の更新についてご不明な点がある場合は、One Identity更新チームにお問い合わせください。

サポート期間満了

現在のサポート契約が失効すると、One Identityにテクニカルサポートを依頼できなくなります。また、ナレッジベースやチャット機能など、サポートポータルの多くのサービスにアクセスできなくなります。サポート契約が失効したままになっている場合や、サポートが必要な問題が発生するまでサポートをご購入いただけない場合、One Identityは支援を保証できません。