



JASPERSOFT
サポートガイド
エンドユーザー様向け



目次	2
サポートサービスの内容	3
Jaspersoft サポートサービス	3
サポートポリシー.....	4
サポート範囲.....	4
サポートの定義.....	5
一般的用語.....	5
重大度のレベル	5
応答時間.....	6
製品パッチポリシー.....	7
サポート手順	7
テクニカルサポート連絡前の準備.....	7
テクニカルサポートへのインシデント連絡方法	9
テクニカルサポートへの連絡方法.....	8
休日夜間のサポート.....	9
テクニカルサポートのリクエスト処理方法.....	9
その他	9

サポートサービスの内容

Jaspersoft 製品 サポートサービス

使い勝手良くパッケージされたインシデントパックおよび年間サブスクリプションオプションのサポートサービスを、コマニシャル版をご使用いただいているお客様に、提供いたしております。 弊社では、初めて Jaspersoft をご使用になるお客様にも、ミッションクリティカル アプリケーションを使用されているお客様にも、お客様のニーズと予算に応じたプランをご提供いたしております。

	スタンダードサポート	プレミアムサポート
ライセンス		
商用ライセンス付与	●	●
テクニカル サポート		
Web/Eメール/電話によるインシデント(年間)	12 インシデント	無制限
サポート時間	平日9時～18時	24時間×7日(重大度1) 平日9時～18時(その他)
Eメールによるサポート	●	●
電話によるサポート	●	●
アップデート通知	●	●

コミュニティ版をご使用のお客様には、別のサポートサービスも提供しておりますので、お問い合わせください。

サポートポリシー

サポート手順、製品パッチポリシーなどのサポート内容について記述します。

サポート範囲

テクニカルサポートは、以下の項目についてサポートを行います。

- 導入サポート
- 使用法についてのサポート
- 設定についてのサポート

以下の項目についてはサポートを行いません。

- 変更されたインストーラーまたは展開パッケージ
- 製品のカスタマイズまたはコード開発
- システムおよびネットワークの設計
- 開発、リリース、またはセキュリティーポリシーと実施手順の設計と実装
- Jaspersoft BI スイート製品の一部ではないアドオン製品 / ユーティリティーまたはコンポーネント
- リリース予定のもの、またはプレビュー機能
- ドキュメント化されていない機能
- 保証されていないプラットフォーム

サポートの定義

一般的用語

対応時間

ステータスが“進行中”でオープンになっている既存インシデントに関するコミュニケーション間隔の最大時間数。

進行中

テクニカルサポートによる調査が現在行われている状態。

顧客回答待ち

テクニカルサポートが顧客からの追加情報または確認を待っている状態。

不具合/機能改善提出済

製品管理の検討を目的として機能改善要求が提出されたか、問題解決のために不具合が Jaspersoft 本社エンジニアリング部門に提出された状態。

重大度のレベル

重大度 1 (S1)

重大度 1(S1)の問題とは、顧客の稼働システムに重大な影響を与えるか、顧客の稼働システムがダウンまたは機能停止して、本番データの損失が発生し回避方法がない Jaspersoft ソフトウェアの壊滅的な稼働上の問題のことを指します。

重大度 2 (S2)

重大度 2(S2)の問題とは、顧客のシステムが機能はしているが大幅に能力低下を起こしている Jaspersoft ソフトウェアの問題のことを指します。この状況は顧客の業務遂行および生産性の一部に著しい影響を与えます。システムは潜在的な損失またはサービスの中断にさらされます。本番稼働環境においては重大度 1(S1)と認定されるが今は本番稼働環境以外で発生している問題は、重大度 2(S2)と認定されます。

重大度 3 (S3)

重大度 3(S3)の問題とは、部分的で重大でない機能の損失を含む中程度から低程度の影響がある問題のことを指します。この問題によって一部の業務が損なわれますが、顧客が作業を継続することは可能です。顧客の業務への影響または機能の損失が限定的もしくはないような問題、およびエンドユーザーによって容易に迂回または回避できる方法がある問題を含みます。

重大度 4 (S4)

重大度 4(S4)の問題とは、一般的な使用方法に関する質問または實際上表面的であるかドキュメントに関連した問題のことを指します。Jaspersoft ソフトウェアはなんらの機能制限なく動作します。

機能改善 (ER)

機能改善要求とは、サポートされていない、ドキュメント化されていない、または Jaspersoft ソフトウェアに存在しない機能を公式にサポートおよびドキュメント化するための将来における製品の機能改善または修正を目的とする推奨のことを指します。Jaspersoft は、製品管理プロセスにおいて ER を考慮に入れますが、ER に基づいた機能改善を出荷する義務を負うものではありません。

応答時間

	スタンダードサポート	プレミアムサポート
重大度 1	1 営業日	最優先で対応 (可能な限り早い時間でご連絡)
重大度 2	1 営業日	1 営業日
重大度 3	2 営業日	2 営業日
重大度 4	5 営業日	5 営業日

製品パッチポリシー

Jaspersoft 製品の不具合に対する問題解決をさまざまな方法で配信します。

1. 次期バージョンによるリリース
2. パッチ版リリース
3. ホットフィックス

不具合に対する問題解決の時期は不具合の重大度と優先順位に基づいて決められます。

通常は、次期バージョンで対応されます。

問題の重大度および複数顧客に影響が及ぶ場合にのみ、Jaspersoft 社により決定され、製品の最新バージョンまたはその 1 つ以前のメジャーバージョンに限って作成されます。

サポート手順

テクニカルサポート連絡前の準備

問題の内容を説明する

なにが問題で、なにが起きているのか、明確に、かつ簡潔に説明してください。問題を説明したり、サポートエンジニアに質問する際は、できるだけ正確に行ってください。問題が再現するか、問題解決のために何か手を打ったかどうかも教えてください。

経緯を説明する

以下の質問にお答えいただくと、問題解決が迅速になります。

- お使いの製品名とバージョンは何ですか？
- プラットフォームは何ですか？（オペレーティングシステム、アプリケーションサーバー、データベースサーバー、JDK など）
- 問題発生のきっかけは何ですか？
- 問題は再現可能ですか？再現可能の場合、何がトリガーですか？
- 問題発生のトリガーとなるような変更を最近行いましたか？
- 問題発生中にどんなエラーメッセージが表示されましたか？

診断情報を集める

システムログファイル、トレース、データダンプなどの診断情報が使えると、サポートエンジニアがエラー原因を特定する際に役に立つことがよくあります。こういった情報をできるだけご準備ください。情報収集の方法が分からない場合は、テクニカルサポートにお尋ねください。

重大度レベルを割り当てる

インシデントを提出する際は、重大度のレベル定義に基づいて重大度を割り当ててください。そうすることで御社に対する問題の影響度が分かり、優先度を決定して的確に対応することができます。

テクニカルサポートへのインシデント連絡について

テクニカルサポートもしくは弊社パートナー様にインシデントを提出する場合は、以下の情報を必ず含めるようにしてください。

- 会社名
- 連絡担当者名
- Eメールアドレス
- 電話番号
- 弊社契約番号
- 製品名とバージョン情報
-
- 問題の詳細説明
- 重大度のレベル定義に基づく問題の重大度

テクニカルサポートへの連絡方法

以下の方法で、テクニカルサポートに連絡することができます。

日本語によるサポートサービスは、以下のとおり

- Eメール: ossc-support@nri.co.jp
- 電話 : 045-336-8200

※ Jaspersoftのテクニカルサポートは、株式会社野村総合研究所 OpenStandia チームに委託しています。

※ サポート全般に関するお問い合わせ:

<http://www.workbrainjapan.com/en/jaspersoft/support.html>

※ support-jaspersoft@workbrainjapan.com

※ 電話: 03-5530-8316

休日夜間のサポート

休業日および週末に、プレミアムサポートをご契約いただいておりますお客様にたいして、重大度 1 (S1) の問題が発生した場合は、休日夜間専用の受付窓口に対する電話でテクニカルサポートに連絡することができます。電話連絡をいただいた時点ではコールセンターのオペレータが対応します。弊社のテクニカルサポートは、連絡を受けてから可能な限り速い時間にお客様に連絡できるようビジネスルールにもとずいた努力を払います。プレミアムサポート以外のお客様から重大度 1 (S1) の問題報告を受けた場合は、翌営業日に弊社からお客様に連絡をいたします。※休日夜間専用のテクニカルサポート窓口の電話番号は、プレミアムサポート契約時にご連絡いたします。

テクニカルサポートのリクエスト処理方法

テクニカルサポートに提出されたインシデントはすべて、Jaspersoft 社のインシデントトラッキングシステムに登録されます。登録されたインシデントはユニークな番号を割り振られ、その番号をお客様に番号を連絡させていただきます。以降この番号によって、メール、電話などによって、進捗状況などを報告させていただきますので、インシデント番号を記録していただくことをお勧めいたします。テクニカルサポートエンジニアは、お客様の問題を調査し、可能な限り迅速にお客様の問題を解決するために助言や追加質問を行います。弊社のサポートチームや Jaspersoft プロダクトエンジニアリングチームのメンバーが協同して問題解決に当たります。

サポートレベルと責任分担について

フロントラインサポート(レベル 1 サポート)： Jaspersoft パートナーネットワーク企業様

フロントラインサポートには、製品に関する問い合わせ、ダウンロードの方法など、ライセンスに関する事項、一般的なレベルの質問、および使用方法などに関する回答が含まれます。

アドバンスドサポート(レベル 2 サポート)： ワークブレインジャパン(株)

アドバンスドサポートには、現行サポートバージョンおよびプラットフォーム上での問題の再現および切り分けが含まれます。問題の解決または回避策の提供についてはベストエフォートで対応します。

エスカレーションサポート(レベル 3 サポート)： ワークブレインジャパン(株) : Jaspersoft 本社

エスカレーションサポートには、さらに高度な問題解決およびコンサルテーション、リモートでの問題解決、ならびにプロダクトエンジニアリングとの連携が含まれます。

プロダクトエンジニアリング： ワークブレインジャパン(株)： Jaspersoft 本社

プロダクトエンジニアリングによる支援は、致命的な問題に対してソースコードレベルでの解決を提供します。結果として、製品の現行リリースに対するパッチまたはホットフィックス、あるいは製品の次期リリースへの解決策の取り込みという形のどちらかになります。

その他

サービスのレベルがご期待に沿わないとお考えの場合はいつでも、テクニカルサポート責任者からの連絡を希望する旨、メール又は電話にてお申し付けください。エスカレーションを要求したお客様には必ず責任者が直接注意を払い対応を考慮します。テクニカルサポートは、お客様が成功するために必要とする高品質なサポートをご提供することをお約束いたします。