

プレミアムサービスパッケージ



Engineering the **world's best** visual solutions


DATAPATH
EXCELLENCE BY DESIGN

目次

プレミアムサービスパッケージ	3
ケースの作成と管理	4
ナレッジベース	4
追加のセルフヘルプリソース	5
サポートチームへのお問い合わせ	5
解決プロセスの効率化	5
標準およびプレミアムサービスレベル	6
優先度レベルおよび SLA	7
SLA とタイムスケール	8
初期対応	9
回避策	9
完全修正	10
SLA タイムフレーム	10
インシデントをエスカレートする方法	11
データ保護ポリシー	12
個人情報	12
リモートアクセス	12

プレミアムサービスパッケージ

Datapath は、優れたサービスを提供することに全力を注いでいます。当社のソリューションをご要望通りに展開・使用していただくために、当社はお客様と密接に連携しています。また、お客様のご要望を上回るサービスを提供するために、当社は実践手法を見直し、改善し続けています。

当社の専属サポートチームは、50年以上にわたる多種多様な経験を共有し、すべての Datapath 製品および関連テクノロジーに関する専門知識を蓄えています。当社のプレミアムサービスパッケージは、すべての VSN および iolite ビデオウォールコントローラ、x-Series マルチディスプレイコントローラ、WallControl 10 ソフトウェアを対象にご提供しています。

DATAPATH のカスタマーポータル

カスタマーポータルは、お客様と Datapath サポートチームを結ぶインターフェイスのひとつです。24 時間年中無休でご利用いただけます。お客様のサポートケースを素早く簡単に記録し、一箇所でお問い合わせに対応する窓口を提供します。

サポートポータルへのログインまたは登録には、こちらのリンク (<https://support.datapath.co.uk>) をご使用ください。

カスタマーポータルでは、ご使用のシステムに関する役に立つヒントやコツをはじめ、お客様が使用する Datapath ソリューションに関する情報を豊富に提供しています。ポータルは常に進化しており、サポートケースの提出プロセスを効率化し、スムーズ化にするよう設計されています。

ケースの作成と管理

ポータルは、新しいケースを一番簡単に作成できる手段であり、既存のケースをすべて閲覧・管理できる唯一の場所でもあります。ポータルでケースを提出するときは、**インシデント**、**サービスリクエスト**または**変更リクエスト**を選択できます。提出したケースはサポートチームに直接転送され、ケースごとに適切な対応ができるようにケースタイプが再び割り当てられます。ログに記録可能なチケットの説明については、8 ページを参照してください。

ポータルでは優先度レベルを決定できます。ただし、優先度 1 のケースは電話でログに記録される必要があるため例外です。ケースタイプと同様に、サポートチームはログに記録されたケースの優先度を確認できます。優先度レベルに関する詳細は、優先度レベルおよび SLA (8 ページ) を参照してください。

ナレッジベース

当社の膨大なナレッジベースは、使い方ガイドから FAQ まで製品情報を一箇所にまとめたデータベースです。各記事は、重要な情報、当社のソフトウェアに関連するよくある質問および機能を網羅しています。お客様にできるだけ速く情報を提供できるように、ナレッジベースは今も拡張し続けています。ポータルでは、最新リリース情報、最新のパッチとダウンロード、すべての関連リリースノートに簡単にアクセスできます。ケースをログに記録する必要はありません。すべて最新の状態で維持され、いつでもアクセスできます。

追加のセルフヘルプリソース

ポータルで提供されるリソースのほか、当社のソフトウェアには、従来の「ユーザーマニュアル」に代わるヘルプファイルが組み込まれています。一部には、質問をサポートする検索機能も付いており、ソフトウェアの特定の分野に関する詳細情報を提供することで、簡単に疑問を解決できます。

お問い合わせの前に

サポートチームがお客様の問題を可能な限り速やかに解決できるように、お客様に踏んでいただく手順がいくつかあります。可能な場合、サポート担当者がビジネスシナリオや影響を把握できるように、問題を再構築して原因を判断してみてください。ほとんどの場合、サポートチームは解決できる状態になるまで問題を再構築する必要があります。根本原因の情報を提供すると、インシデントに対して速やかに解決を図りやすくなります。

必要に応じて、Datapath にお問い合わせしてサポートリクエストを提出する前に、スーパーユーザーまたはシステムインテグレータと一緒に調査してください。

サポートチームへのお問い合わせ

当社のサポートチームにお問い合わせいただく際に利用可能なオプションの詳細は、以下の通りです。

カスタマーポータル - すべての主要ポータル機能の概要は、[カスタマーポータル](#)を参照してください。

電子メール - サポートチームのメールアドレス (support@datapath.co.uk) 宛に電子メールをお送りいただけます。必ずできるだけ多くの情報を記入してください。

電話 - 当社の専属プレミアムサービス電話番号に電話し、経験豊富な担当者と直接お話いただけます。平日 24 時間対応の直通番号は、お客様のプレミアムサービス証明書に記載されています。

インシデントをサポートログに記録するときは、システムがプレミアムサービスに登録されていることを当社が確認できるように、お客様のシステムシリアル番号を提出してください。

解決プロセスの効率化

サポートチームに連絡する際には、以下の情報（ある場合）を提供していただくと、解決に至るプロセスを効率化できます。

- お客様の所属組織名と氏名、連絡先詳細、システムシリアル番号
- 影響を受ける入力/出力を含む問題の詳細説明
- ソフトウェアおよびドライバーのバージョン情報
- エンドカスタマーに与える影響
- ケース参照番号（既存ケースに関するお問い合わせの場合）
- 対応する再作成手順によって再現可能であるか否か

標準およびプレミアムサービスレベル

プレミアムサービスは、すべての Datapath VSN および iolite ビデオウォールコントローラ、x-Series マルチディスプレイコントローラ、WallControl 10 ソフトウェアを対象にご提供しています。

標準サービスは無料をご利用いただけますが、下の表に示すように利用内容に制限があります。

	標準	プレミアム	プレミアム 5 年サービスプラス
製品サポート	3 ヶ月	可	可
サポート時間	営業時間のみ	平日 24 時間	平日 24 時間
サポートアクセス	電子メールとウェブ	電子メール、ウェブ、電話	電子メール、ウェブ、電話
リモートサポート	不可	可	可
サービスレベル合意書	不可	可	可
対応時間	48 時間	<u>SLA を参照</u>	<u>SLA を参照</u>
高度なスワップアウト	不可	可	可
RMA (返品手続き) 所要時間	10 営業日	1 営業日*	1 営業日*
ハードウェア保証	3 年	3 年	5 年
バグ修正ソフトウェアリリース	12 ヶ月	可	可

* 通常の営業時間内に 24 時間は向きを変えます。

優先度レベルおよび SLA

Datapath サポートケースには、エンドカスタマーに与える影響に基づいてそれぞれの優先度があり、各優先度にはそれぞれの対応時間と解決期間があります。インシデントの過程で優先度レベルを変更することも可能で、これは作業の進捗に伴い対応時間と解決期間も変更できることを意味します。Datapath は、提供された情報とそれを正確かつ最新の状態に保つために収集されたログファイルに基づいて、優先度レベルを割り当て評価します。

優先度の定義は以下のとおりです。

優先度 1 - 通常のシステム使用状況で、これまでに設定済みで正しく動作しているシステムが完全に使用できなくなる場合。例としては、すべてのビデオ出力が使用不可または応答しない、キーボードとマウスが反応せずシステムが完全にロックアップする、システムが MS Windows OS を起動できない、完全な解決が不可能なその他の問題など。お客様の誤使用または故意の損害により引き起こされた問題は、SLA の合意内容の対象外なのでご注意ください。

優先度 1 のケースが疑われる事例は、問題に速やかに対処できるように、Datapath に電話で報告してください。

優先度 2 - 通常のシステム使用状況で、これまでに設定済みで正しく動作しているシステムの機能が深刻な被害を受ける場合。例としては、複数の出力がコンテンツを表示しない、複数の入力を使用不可または個別のソースを認識しない、ソフトウェアが定期的にフリーズまたは中断し、システムが一定期間使用できなくなる、長時間使用するとシステムの電源が自動的に切れるなど。お客様の誤使用または故意の損害により引き起こされた問題は、SLA の合意内容の対象外なのでご注意ください。

優先度 3 - 深刻ではないシステム障害。例としては、ヘルプファイルの情報が間違っている、ソフトウェアのバグによりシステム使用に最小限の影響が出る、ドライバーまたはファームウェアの問題により、信号が消失することがあり、手動での介入が必要になる、その他のささいな一時的映像の乱れなど。

優先度 4 - 主に、要求された機能または機能改善が、Datapath システムの仕様上の動作には含まれない機能リクエストとして見なされた場合。例としては、既存の製品およびシステムに追加機能を求める、ソフトウェア上のフローまたはユーザーインターフェイスを改善する、Datapath が自社製品の現在の仕様上のユースケースではないとみなすその他の提案など。

SLA とタイムスケール

優先度	説明	初期対応 (平日 24 時間)	回避策	完全修正
1	これまでに設定済みで動作しているシステムがダウンし、完全に使用できない	自動ではない直接対応を 4 時間 優先度 1 のケースは、電話でサポートエンジニアに直接報告する必要があります	12 時間	48 時間
2	これまでに設定済みで動作しているシステムが深刻な被害を受けているが、使用はできる	自動ではない直接対応を 8 時間	48 時間	96 時間
3	深刻ではないシステム障害	24 時間	72 時間	次のサービスリリース
4	機能リクエストまたは改善要求	48 時間	なし	製品ロードマップに含まれるとみなされる

初期対応

Datapath サポートにケースを提出する際、優先度 1 として疑われるケースの場合は、Datapath プレミアムサービス電話番号を使用することを推奨します。これは最も迅速にケースを提出する方法であり、当社のエージェントがお客様のシステムシリアル番号を含む連絡先情報を収集し、お客様の問題の優先度を評価いたします。

ケースが提出されると、当社の第 2 ラインサポート技術者がお客様に連絡し、問題の深刻度に応じて関連 SLA タイムスケール内でトラブルシューティングを開始します。なお、この連絡は電話または電子メールの形式で行われ、当社が正しい情報を取り扱って確実に問題を診断できるように、問題に関する追加ログまたは情報を要請する場合があります。

当社が関連情報を入手し、問題を完全に把握できるログを収集したら、その問題に対処する最初の方法についての提案を検討し始めます。

回避策

回避策に関する SLA は、Datapath サポートへ最初の電話をかけた時点から適用され、システムを完全に動作可能な状態へ戻すために最善なレベルのサポートが提供されます。

システムのクリーンリブートを実行し、すべてをバックアップするという回避策があります。この場合、システムが正常に動作しているなら、Datapath はお客様と協力して根本原因の把握に努めます。ただし、このケースは優先度 1 ではなく優先度 3 となり、それに合わせて SLA も調整されます。

その他、システムの一部機能を回復させるために特定のハードウェアを取り外すか無効にするという回避策もあります。この場合、優先度は 1 から 2 へ変更され、お客様に協力を続けていただきながら、当社は問題を完全に解決するよう努めます。

深刻な場合には、Datapath 指定のリカバリープロセスを使用して、システムを工場出荷時の状態に戻していただくことがあります。この回避策を取った場合、Datapath はリカバリー完了後のソフトウェアまたはシステム設定のバックアップに責任を負いません。ただし、システムが再び完全に動作可能な状態になるように最善を尽くします。

ハードウェアコンポーネントが故障したと当社が判断し、高度なスワップアウト (ASO) が手配された場合、当社の ASO プロセスに従って関連パーツを手配から 24 時間以内に出荷します。なお、場所と出荷の手配に応じて、Datapath の管理外の要因が発生し、回避策または修正に関連する SLA はハードウェアが到着するまで保留となる場合があります。

完全修正

完全修正タイムスケールは、システムが現在の状態から完全に動作可能な状態へ戻るまでにかかる時間を表します。完全修正には、デバイスまたはシステムの工場出荷状態へのフルリセット、検出された欠陥ハードウェアのスワップアウトが含まれます。上記のように、ハードウェアの修正が必要な場合、欠陥が特定されてから24時間以内に出荷され、現地の出荷および配送タイムスケールが適用されますが、Datapathはこれに対して責任を負いません。

配送をモニタリングするための適切な追跡番号が付与されます。

システムが復旧し、優先度1または2ではなくなると、適切なソフトウェアまたはハードウェアの変更を考慮し、必要に応じて今後のパッチ適用対象になるか確認するために、Datapathは問題の根本原因を探り始めます。ただし、主眼はあくまでもシステムのバックアップと速やかな復旧に置かれます。

SLA タイムフレーム

SLA タイムスケールも、プレミアムサービス規約で定められる時間帯（月曜日 00:00～金曜日 23:59）内にのみ含まれます。

インシデントをエスカレートする方法

Datapath サポートサービスでは、インシデントをモニタリングし、内部でエスカレートするための内部手順を整備していますが、お客様がインシデントへの注目度を高めたいと考える場合もあります。

通常サポートプロセスではインシデントを適切に解決できず、お客様の業務に支障をきたすと思われる場合は、エスカレーションをご利用ください。

エスカレーションを依頼するには、当社のサポート担当者または最寄りの Datapath 製品取扱店にお問い合わせください。

下の表は、エスカレーションプロセスと各段階における適切な対応をまとめたものです。

エスカレーション	エスカレーションポイント	対応
第 1	サポートチームメンバー/製品取扱店	インシデントを確認する。計画を立案する。計画を実施する。
第 2	チームリーダー/第 1 ラインサポート マネージャー/製品取扱店	計画を確認する。過去のエスカレーションを確認する。新しい計画を策定・実施する。
第 3	サポート管理	お客様の状況を確認する。関連部門のリソースを展開・配備する。
第 4	サポートまたはサービスデリバリー管理部長	お客様の状況を確認する。関連する会社のリソースを展開・配備する。

データ保護ポリシー

当社では、組織内で効率的なデータ保護コンプライアンスフレームワークを確立することに全力を注いでおり、個人情報の処理義務を順守します。

当社のプライバシーポリシーに関する詳細は、Datapath のウェブサイト (<https://www.datapath.co.uk/privacy-policy>) を参照してください。

個人情報

セキュリティを維持し、適用されるデータ保護法を順守するために、お客様が当社に連絡する際、一般的に利用できる範囲を越えて個人を一意に特定する情報をお客様から取得することはありません。つまり、サポート部門によって要求されるログファイルまたは診断データには、個人情報が含まれることはありません。

リモートアクセス

Datapath サポートがお客様のシステムにリモートアクセスすることが一番速い解決方法である場合があります。リモートアクセスが必要な場合、お客様が定めるリモートアクセスポリシーを当社のサポートエンジニアが順守できるように、当該ポリシーを Datapath に認知させる責任はお客様が負うものとします。Datapath の全従業員は、雇用契約時に機密保持契約を結んでいます。特別な機密保持契約を締結することをお求めの場合は、リモートアクセスセッションの前にご提示ください。

お客様のポリシーでリモートアクセスを禁止している場合、Datapath は電話や電子メールを活用して合理的な努力を払ってケースの解決に取り組めます。Datapath サポートは、機密性の高いコントロールルーム環境でサポート問題に対処する経験を数多く積んでいますが、リモートアクセスができない場合、作業が遅れ、SLA で定められる期間を保証できない可能性があります。

Datapath Limited は本マニュアルの著作権を保有します。本ユーザーガイドのいかなる部分も、全体か部分かにかかわらず、ここに記述されている目的以外の目的で、Datapath Limited の明確な許可なく、電子的形式で再生、リリース、開示、保存、および使用することは禁止されています。

Datapath Limited では、本ユーザーガイドに含まれる情報が正確であるように注意を払っておりますが、その内容に関してはいかなる表明も保証も行うものではなく、誤植や欠落について責任を負いません。

Datapath は、予告なく仕様を変更する権利を留保するとともに、提供された情報の使用については一切責任を負いかねます。Datapath Limited は本ユーザーガイドで使用されているすべての登録商標を保有します。

**Datapath UK and
Corporate Headquarters**
Bemrose House, Bemrose Park,
Wayzgoose Drive, Derby,
DE21 6XQ, United Kingdom

☎ +44 (0) 1332 294 441
✉ sales@datapath.co.uk

www.datapath.co.uk

Datapath North America
2550 Blvd of the Generals,
Suite 320, Norristown,
PA 19403,
USA

☎ +1 484 679 1553
✉ sales-us@datapath.co.uk


DATA PATH
EXCELLENCE BY DESIGN