

**SDL TECHNOLOGIES SUPPORT**

# CUSTOMER GUIDE TO SDL TECHNOLOGIES SUPPORT

## 著作権について

この文書には知的所有権下にある情報が含まれており、その情報は著作権で保護されています。すべての権利は当社が保有します。この文書のいかなる部分も、SDL Technologies の文書による事前の承諾なくコピーまたは複製したり、検索システムに保存したり、他の言語に翻訳したりすることはできません。

Copyright © SDL International

登記上の本社: Globe House, Clivemont Road, Maidenhead, Berkshire SL6 7DY

## 目次

安全確実な SDL Technologies Support Portal .....	3
Support Portal へのアクセス .....	3
ホーム ページ .....	6
ケースの記録 .....	8
ケースの表示と進捗の追跡 .....	10
サポートとのコミュニケーション .....	12
サポートによる一次回答とケースの更新 .....	12
ユーザーによるケースの更新 .....	13
ケースの終了 .....	15
ログアウト .....	17
応答時間 .....	18
サポート契約が対象とするもの .....	19
対象となるソフトウェア .....	19
対象となる環境 .....	19
API (アプリケーション プログラミング インターフェイス) .....	19
メンテナンス .....	20
ソフトウェア リリース .....	21
メジャー リリース .....	21
マイナー リリース .....	21
サービス リリース .....	21
ホットフィックス リリース .....	21
その他のヘルプ リソース .....	22
SDL Technologies Support ナレッジベース .....	22
マニュアルとオンライン ヘルプ .....	23
サードパーティのユーザー フォーラム .....	24
Yahoo - Trados Workbench およびその他の Trados 製品 (MultiTerm, WinAlign, etc.) に関する ユーザー フォーラム .....	24
Yahoo - SDLX ユーザー フォーラム .....	24
ProZ - SDL Trados テクニカル サポート フォーラム .....	24
ideas.sdl.com .....	24

## 安全確実な SDL Technologies Support Portal

本書では、SDL Technologies Support Portal を使用して、サポートの依頼を送信したり、進捗状況を追跡する方法について説明します。サポートと連絡を取るには、まずこのポータルをご利用いただくようお願いします。SDL Technologies のサポート内容については、<http://www.sdl.com/jp/support/Default.asp> でご覧いただけます。このサイトは定期的に更新されますので、このサイトを「お気に入り」に保存してときどきチェックすることをお勧めします。

### Support Portal へのアクセス

SDL Technologies Support Portal は、SDL Web サイトの「My Account(マイ アカウント)」ページにあります。「My Account(マイ アカウント)」ページには、お使いのブラウザにリンクを保存してそこから直接アクセスすることも、www.sdl.com や www.translationzone.com など、すべての SDL Web サイトの右上隅にある「マイ アカウント」リンクからアクセスすることもできます。アクセスすると、次のようなログイン ページが表示されます。

Freelance Translators Translation Agencies My Account

**SDL**

Company Solutions Products Services SDL Knowledge Centre Customers Partners News and Events

Desktop Products Home  
Buy Products Online  
**My Account**  
View Basket


### My Account Login

Enter your email address:

I am a new customer  
(You'll create a password later)

I am a returning customer, and my password is:

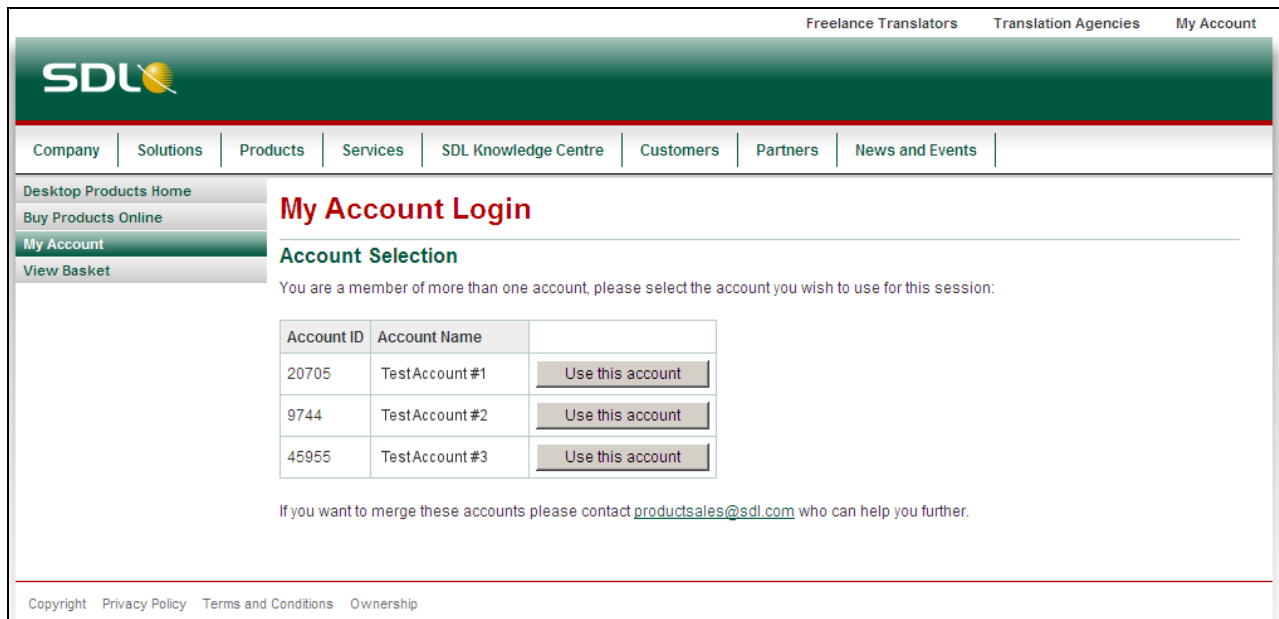
[Forgotten Password?](#)



NOTE: You must have cookies enabled to download and/or purchase software from our web site.

Copyright Privacy Policy Terms and Conditions Ownership

複数のアカウントをお持ちの場合は、それぞれのアカウントが次の例のようにひとつずつ表示されます。1つのアカウントでサポート契約を利用している場合は、アカウントが異なるとサポートサイトにアクセスできないのでご注意ください。



The screenshot shows the 'My Account Login' page on the SDL Trados website. The page title is 'My Account Login' and the section is 'Account Selection'. It instructs users to select an account if they have more than one. A table lists three test accounts with their IDs and names, each with a 'Use this account' button.

Account ID	Account Name	
20705	TestAccount #1	Use this account
9744	TestAccount #2	Use this account
45955	TestAccount #3	Use this account

If you want to merge these accounts please contact [productsales@SDL.com](mailto:productsales@SDL.com) who can help you further.

アカウントを1つ選択すると (アカウントが1つのしかない場合はアカウントの選択画面は表示されません) メインのポータルサイトが表示されます。このページはセクション別になっています。

- 「My Orders(マイ オーダー)」 – 過去の注文とそれに関連する請求書を確認できます。未払いの注文に対する支払いを行うことも可能です。
- 「My Licenses(マイ ライセンス)」 – アクティベーションコードの確認や、ライセンス ファイルの生成およびダウンロード、ライセンスの返却やアップグレードが可能です。
- 「My Downloads(マイ ダウンロード)」 – 購入済みの製品をダウンロードしたり、最新のアップデートやパッチを入手したりすることができます。
- 「My Quotes(マイ クォート)」 – 新製品の見積もりを取ったり、見積もりの履歴を確認したりすることができます。
- 「My Support(マイ サポート)」 – 最新のサポートおよびメンテナンスに関する詳細な情報を見たり、ナレッジベースやサポート センターにアクセスしてケースを登録することができます。
- アカウントの管理者であれば、左側の「Account Detail(アカウントの詳細)」メニューから、アカウント内の他のユーザーアカウントを管理することが可能です。特に、アカウント内でサポートにアクセスできるユーザーアカウントを指定す

ことが可能です。この機能の使用法について詳しくは、こちらのページでナレッジベースの記事番号 1983 を参照してください。<http://talisma.sdl.com/article.aspx?article=1983&p=1>

- 個人情報を変更することもできます。また複数のアカウントをお持ちの場合は「Switch Account(アカウントの切り替え)」機能を使用してアカウントの間を移動できます。
- もちろん SDL Trados Certification(認定) セクションにアクセスしてレベル判定を受けたり、購入済みのソフトウェアにアクセスしたりすることも可能です。レベル判定でレベル 1 以上の認定を取得すれば、自分の認定ページを確認することもできます。

このガイドでは、サポートセンターを使用し、ケースを登録することによってどのようなことができるか、説明します。「My Account(マイ アカウント)」にログインすると次の画面が表示されます。

The screenshot shows the SDL Trados user interface. At the top, there is a navigation bar with links for Company, Solutions, Products, Services, SDL Knowledge Centre, Customers, Partners, and News and Events. Below this is a sub-navigation bar with links for Desktop Products Home, Buy Products Online, My Account, Search Orders, Orders Awaiting Payment, My Orders, My Licenses, My Downloads, My Support, My Quotes, SDL TRADOS Certification, Account Details, My Details, Change My Password, Switch Account, Log Out, and View Basket. The main content area is titled 'Account Summary' and shows the user is logged in as Paul Filkin. The page is divided into several sections: 'My Orders' (View order details, View invoices, Pay any outstanding orders), 'My Licenses' (View activation codes, Generate and download license files, Return and upgrade licenses), 'My Downloads' (Download the latest product evaluations, Download your purchased products, Get the latest updates and patches), 'My Quotes - Beta' (View quotations, Place an order from a quotation, Request a quotation), and 'My Support' (My PSA, SDL Trados Knowledge Base, Licensing and Installation Help). There is also a section for 'SDL TRADOS Certification' with a gold certificate icon and links to 'Take the placement exams', 'Access purchased Exams and Courseware', and 'View your personal certification page'. A red arrow points from the 'My Support' link in the left sidebar to the 'My Support' section in the main content area.

ケースを記録するには、左側のメニュー、または前に示した画面の右下のセクションにある「My Support(マイ サポート)」をクリックしてください。すると「My Support(マイ サポート)」エリアが表示されます。ここで、ご自分のサポート契約を確認したり、ナレッジベースにアクセスしたり、Support Portal からケースを送信したりすることができます。ケースを送信するには、次の画像の「Go」をクリックします。

The screenshot shows the SDL Trados Support website. At the top is the SDL logo. Below it is a navigation menu with links for Company, Solutions, Products, Services, SDL Knowledge Centre, Customers, Partners, and News and Events. On the left side, there is a vertical menu with links: Desktop Products Home, Buy Products Online, My Account (highlighted), Search Orders, Orders Awaiting Payment, My Orders, My Licenses, My Downloads, My Support, My Quotes, SDL TRADOS Certification, Account Details, My Details, Change My Password, Switch Account, Log Out, and View Basket. The main content area is titled "My Support" and contains three sections: "My PSA" (View your Premium Support Agreement. [Go »](#)), "SDL Trados Knowledge Base" (Find help with common issues with SDL Trados products. [Go »](#)), and "SDL Trados Support" (SDL Trados Support allows you to submit a query to the SDL Customer Support Team. [Go »](#)). At the bottom of the page, there are links for Copyright, Privacy Policy, Terms and Conditions, and Ownership.

## ホーム ページ

ホーム ページ (次のページ参照) には、サポートに問い合わせを行い、コミュニケーションするユーザーに関する情報が記載されています。ケースを送信する際にそのケースの優先度を設定しますので、優先度に関する説明をご確認してください。必ず、記載するケースの重要度を適切に反映した優先度を選択してください。ユーザーの皆様におかれましてはこのルールに従っていただくことで、寄せられたケースが最適に処理されることとなり、また、サポートが効率良く行われることとなります。

Freelance Translators
Translation Agencies
My Account

Company
Solutions
Products
Services
SDL Knowledge Centre
Customers
Partners
News and Events

- Desktop Products Home
- Buy Products Online
- My Account
- My Support
- SDL TRADOS Certification
- Account Details
- My Details
- Change My Password
- Log Out
- View Basket

## SDL Trados Support

Home
Log a Case
View Cases
Logout

Welcome Paul Filkin (Test)!

This secure portal allows you to submit support cases, view case updates and track their status around the clock. Below are a few points to keep in mind when submitting a support case.

**Quick Start**

- To submit a new support request, click the **Log a Case** button above.
- To view your existing support requests, click the **View Cases** button above.
- To suggest an improvement to the software please submit your idea on [www.ideas.sdltrados.com](http://www.ideas.sdltrados.com)

**Case Priority and Initial Response Times**  
Response times depend on the priority of your case. When you submit your support case, make sure to select the Priority level which adequately characterizes your case. This will be amended by SDL if in the opinion of our Support Managers an inappropriate Priority has been selected. This is necessary to ensure that cases are handled in the most efficient and appropriate manner.

Please note, these are the generic times and definitions for the majority of our customers. Some contracts may have specific requirements that apply.

	PSMA Level 1	PSMA Level 2	Enterprise
Critical	1-day	3hrs	3hrs
High	2-days	5hrs	5hrs
Medium	3-days	1-day	1-day
Low	5-days	5-days	5-days

**Definitions**  
All hrs are Working hours (Local to the office handling the Case)  
1-day = 8hrs

Priority Level	Description
Hosted System Outage	A production system hosted by SDL is down or not accessible outside the scheduled maintenance windows. Users cannot log into the system.
Critical	A "Critical Priority Error" means a problem which simultaneously affects all or multiple users of the Client and for which no practicable workaround is available and that prevents or materially impairs the performance of substantially all major functions of the Software as described in the Documentation so that: (i) the Software is unavailable to the Client or at material risk of becoming unavailable; or (ii) Client is unable to use the Software due to continual failures or data corruption. Once a Critical Priority Error is resolved (whether by procedural workaround, system restart, hot-fix, or otherwise) such error's priority level shall be changed to Medium Priority Error.
High	A "High Priority Error" means a problem, for which no practicable workaround is available, that prevents or materially impairs the performance of a major function of the Software as described in the Documentation so that: (i) a major function of the Software is unavailable to the Client or its availability has been materially interrupted and substantial risk of recurrence exists; or (ii) Client is unable to use the Software due to intermittent failures or data corruption. Once a High Priority Error is resolved (whether by procedural workaround, system restart, hot-fix, or otherwise) such error's priority level shall be changed to Medium Priority Error.
Medium	A "Medium Priority Error" means a problem, whether or not a practicable workaround is available, that prevents or materially impairs the performance of a minor function in the Software as described in the Documentation, but that does not make the Software wholly unavailable to the Client or materially inhibit the Client's use of the Software.
Low	A "Low Priority Error" means a problem that does not prevent or materially impair the performance of any function in the Software as described in the Documentation, and does not materially inhibit Client's use of the Software. Such a problem is typically cosmetic in nature.

Logged in: Paul Filkin (Test) from Paul Filkin

Copyright Privacy Policy Terms and Conditions Ownership

## ケースの記録

サポートリクエストは、「*Log a Case(ケースの記録)*」ページから送信します。サポートリクエストの一次回答を効率的なものとするために、できるだけ正確かつ詳細な情報を入力してください。必須項目は赤色のアスタリスクで示されています。ケースを送信できない場合は、必須項目が完全に入力されていない可能性があります。次のページの画像は、9 つある必須項目を示しています。

新しいケースを登録するには

1. **[Log a Case(ケースの記録)]**をクリックします。(次の画面が表示されます)
2. ケースに関する情報をすべて入力します。
3. **[Submit(送信)]**をクリックします。

**注:** *[Case Language(ケースの言語)]*で選択した言語が、ケースを説明する際に使用した言語と同一の言語であることを確認してください。*[Case Language(ケースの言語)]*で選択された値は、適切なサポート チームにケースを割り当てるために使用します。誤った言語を選択すると、報告されたケースの解決に時間がかかる場合がありますのでご注意ください。

**SDL**

Company | Solutions | Products | Services | SDL Knowledge Centre | Customers | Partners | News and Events

Desktop Products Home  
Buy Products Online

**My Account**  
Search Orders  
Orders Awaiting Payment  
My Orders  
My Licenses  
My Downloads  
My Support  
My Quotes  
SDL TRADOS Certification  
Account Details  
My Details  
Change My Password  
Switch Account  
Log Out  
View Basket

## SDL Trados Support

[Home](#) [Log a Case](#) [View Cases](#) [Logout](#)

Please use the form below to log your support request.

**Case Language**

Please specify the language that you used to log your case as this helps us to assign the case to the nearest support team. Please note that cases that are not in English language can only be handled during local business hours.

**Attachments**

If you have files to upload or additional comments to add, you will be able to do so after filling out the form. First, fill out the form. Then, click on View Support Requests. Follow the link to the request you have just opened. You will see buttons for adding attachments and additional comments. Thank you for choosing SDL!

### Log a Case

**Product:**

**Request Type:**

**Priority:**

**Case Language:**

**Application:**

<b>**Not Applicable**</b>	<b>**Not Applicable**</b>
---------------------------	---------------------------

**Version Number:**

**File Format:**

Available	Selected
Comma Separated Value Format (.csv)	
Excel	
FrameMaker	
HTML	

**Operating System and Language:**

**Subject:**

**Error Message:**

**Description:**

**Steps To Reproduce:**

## ケースの表示と進捗の追跡

対処中および終了したケースを、いつでも確認することができます。

- 対処中のケースのリストを確認するには、「**View Cases(ケースの表示)**」をクリックします。「**My Open Cases(対処中のケース)**」ページが表示されます。
- 終了したケースのリストを確認するには、「**View Closed Cases(クローズしたケースの表示)**」をクリックします。「**My Closed Cases(クローズしたケース)**」ページが表示されます。
- 「**View All Cases(クローズしたケースの表示)**」オプションもあります。Support Portal からリクエストを送信する際にスーパーユーザーとして設定されたユーザーは、自分のアカウントで許可されたすべてのユーザのケースを確認することができます。

The screenshot shows the SDL Trados Support website interface. At the top, there is a navigation bar with links for Company, Solutions, Products, Services, SDL Knowledge Centre, Customers, Partners, and News and Events. Below this is a sidebar menu with options like Desktop Products Home, Buy Products Online, My Account, Search Orders, Orders Awaiting Payment, My Orders, My Licenses, My Downloads, My Support, My Quotes, SDL TRADOS Certification, Account Details, My Details, Change My Password, Switch Account, Log Out, and View Basket. The main content area is titled 'SDL Trados Support' and features a sub-navigation bar with Home, Log a Case, View Cases, and Logout. Below this, there are two buttons: 'View My Cases' and 'View Open Cases'. The main section is titled 'All Closed Cases' and contains a table with the following data:

Number	Subject	Created Date
00037071	<a href="#">URGENT - License required</a>	5/22/2007 4:11 PM
00037070	<a href="#">Please place Flex LM license server onto FTP site</a>	3/15/2007 1:57 PM
00037069	<a href="#">Quite a few SDLX questions</a>	1/23/2007 10:46 AM
00037068	<a href="#">FTP site for SDLX 2006</a>	10/27/2006 6:14 PM
00037067	<a href="#">Feedback for Answer ID 652 (Rated Helpfulness: 75%)</a>	5/10/2006 12:32 PM
00037066	<a href="#">Operating Systems</a>	5/8/2006 11:37 AM
00036942	<a href="#">How to proceed to convert an TMX file to MT XML format?</a>	6/20/2007 1:06 PM
00036941	<a href="#">When I create a project and save it, the XDP file is not recognised as a MultiTerm file in the Windows Explorer; that is probably the reason why it cannot be reopened in MT. Even though I explicitly assign the MT application/symbol to it, i</a>	6/20/2007 1:02 PM
00036940	<a href="#">Why and in which cases would I use the Export Threshold Slider in the "Export" tab?</a>	6/20/2007 1:00 PM
00036939	<a href="#">Why and in which cases would I insert a Project Name in the "General" tab?</a>	6/20/2007 12:59 PM
00036938	<a href="#">test</a>	1/26/2007 6:58 PM

ケースの詳細を見るには、ケースのタイトルをクリックします。コメントや添付ファイルなど、ケースに関するすべての詳細情報が、次の図のように表示されます。この処理段階では問い合わせ電話番号が追加されています。ケースに関するフォローアップが必要な場合は、その番号にご連絡ください(このスクリーンショットでは電話番号が削除されています)。ホットライン番号のさらに下へ画面をスクロールすると、自分が送信したケースに関する詳細情報が表示されます。

Freelance Translators
Translation Agencies
My Account

[Company](#) | 
 [Solutions](#) | 
 [Products](#) | 
 [Services](#) | 
 [SDL Knowledge Centre](#) | 
 [Customers](#) | 
 [Partners](#) | 
 [News and Events](#)

Desktop Products Home

Buy Products Online

My Account

My Orders

My Licenses

My Downloads

My Support

My Quotes

SDL TRADOS Certification

Account Details

My Details

Change My Password

Log Out

View Basket

## SDL Trados Support

[Home](#) | 
 [Log a Case](#) | 
 [View Cases](#) | 
 [Logout](#)

Use this page to:

- Check the status of your support case.
- View comments from the SDL Trados Support Engineer.
- Add comments to the support case (**note that you cannot edit comments once they have been saved**).
- Add attachments to the support case. Please **zip files before attaching them**. For screen shots, use .gif format rather than .bmp if possible.

**Case Follow-up via Phone**  
As a Supported Customer you are entitled to follow up your support request if necessary through the SDL Trados Support Hotline. Please have your user name and the case number ready, as we will request this information when you call.  
The current numbers are as follows.

Country	Phone Number	Business Hours
United States and Canada	(English)	Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM Pacific Standard Time, excluding public holidays observed in the United States
Canada	(English)	Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM GMT, excluding public holidays in the United Kingdom
United Kingdom	(English)	Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM GMT, excluding public holidays in the United Kingdom
Germany	(German, English)	Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM Central European Time, excluding public holidays observed in Germany
Belgium	(French, Dutch, English)	Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM Central European Time, excluding public holidays observed in Belgium
Switzerland	(German, English)	Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM Central European Time, excluding public holidays observed in Germany
Switzerland	(French, Italian)	Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM Central European Time, excluding public holidays observed in Belgium
Japan	(Japanese, English)	Monday to Friday, 10:00 AM to 5:00 PM Tokyo Time, excluding public holidays observed in Japan
China	(Chinese, English)	Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM Shenzhen Time, excluding public holidays observed in China

### Case 00012113

**Contact Email:**  
paulfilkin@test.com

**Request Type:**  
Other Problem

**Date/Time Opened:**  
21/05/2008 09:51

**Date/Time Closed:**

**Resolution Type:**

**Product:**  
SDL Trados Freelance

**Contact Phone:**  
+49 (711) 2332 12254 34

**Priority:**  
2 - High

**Status:**  
Waiting for Customer Response

**Operating System:**

[Copyright](#) | 
 [Privacy Policy](#) | 
 [Terms and Conditions](#) | 
 [Ownership](#)

## サポートとのコミュニケーション

サポートに連絡を取る際には、Support Portal の使用を第一手段として推奨します。タイムリーに回答を得られない場合は、サポート ホットラインにお問い合わせいただくと、送信済みのケースのフォローができます。サポートの電話では、送信済みのケースのフォローのみを受け付けます。お電話でケースの番号をお伝えください。サポート エンジニアがすべての関連情報にアクセスし、解決の支援を行います。

## サポートによる一次回答とケースの更新

サポートがケースに対するコメントを追加すると、必ず電子メールで通知が届きます。ケースの更新通知にあるリンクをクリックして Support Portal にログインすると、更新された情報を確認できます。

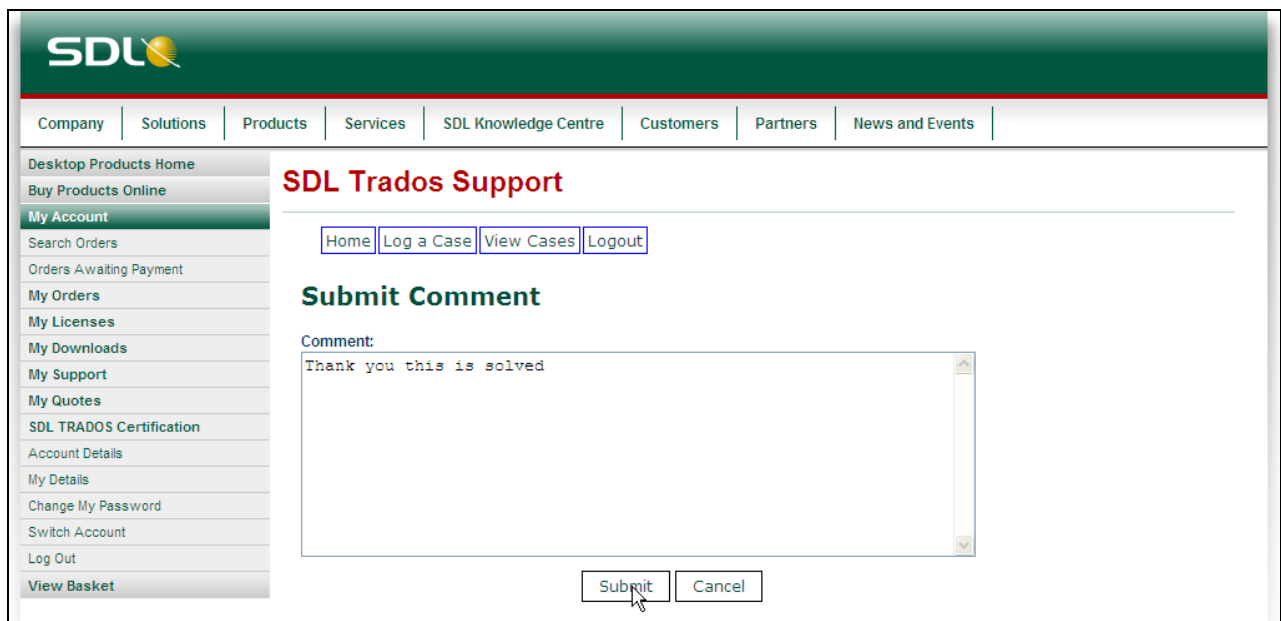


### ユーザーによるケースの更新

ケースに対する情報の追加、コメント、添付はいつでも可能です。ユーザーがケースを更新すると必ず、サポート チームに通知が届きます。

### ケースへのコメントの追加

ケースにコメントを追加するには、[Add Comment(コメントの追加)]をクリックします。[Submit Comment(コメントの送信)]ページが表示されます。



[Submit(送信)]をクリックすると、ケースへのコメントが追加され、今後消失することはありません。新しいコメントが、[Related Comments(関連コメント)]セクションに一覧表示されます。

**注:** コメントを送信した後では、コメントを変更することはできません。

### ケースへの添付ファイルの追加

1. ファイルを添付する前に、必ずファイルを zip 形式などで圧縮してください。zip ファイル名にはケース番号を付けてください。

**注:** 添付ファイルのサイズは最大 5MB です。より大きいサンプル データをアップロードする必要がある場合は、サポート チームがアクセスできる FTP サイトにアップロードしてください。これら手順についてご不明な点があれば、ケースを送信する際にお問い合わせください。

2. ケースに添付ファイルを追加するには、[Add Attachment(添付ファイルの追加)]をクリックします。[Attach File(ファイルの添付)]ページが表示されます (次のページの画像を参照)。

**注:** [Attach File(ファイルの添付)]の情報が表示されない場合は、ブラウザのスクロールバーを使用してページのトップへスクロールします。

The screenshot shows the SDL Trados Support website. At the top is the SDL logo. Below it is a navigation menu with links for Company, Solutions, Products, Services, SDL Knowledge Centre, Customers, Partners, and News and Events. On the left side, there is a vertical menu with links for Desktop Products Home, Buy Products Online, My Account, Search Orders, Orders Awaiting Payment, My Orders, My Licenses, My Downloads, My Support, My Quotes, SDL TRADOS Certification, Account Details, My Details, Change My Password, Switch Account, Log Out, and View Basket. The main content area is titled 'SDL Trados Support' and contains a sub-menu with Home, Log a Case, View Cases, and Logout. Below this is the 'Attach File' section, which includes three numbered steps: 1. Select the File (with a text input field and a 'Browse...' button), 2. Click the 'Attach File' button (with an 'Attach File' button), and 3. Click the Done button to return to the previous page (with a 'Done' button).

3. **[Browse(参照)]**をクリックして、添付するファイルを検索して選択し、**[Open(開く)]**をクリックします。
4. **[Attach(添付)]**をクリックするとアップロード処理が始まります。ファイルのアップロード中は進捗インジケータが表示されます。ファイルがアップロードされると、確認メッセージが表示されます。
5. **[Done(完了)]**をクリックすると、ケースの詳細ページに戻ります。新しい添付ファイルが、**[Related Attachments(関連添付ファイル)]**セクションに一覧表示されます。

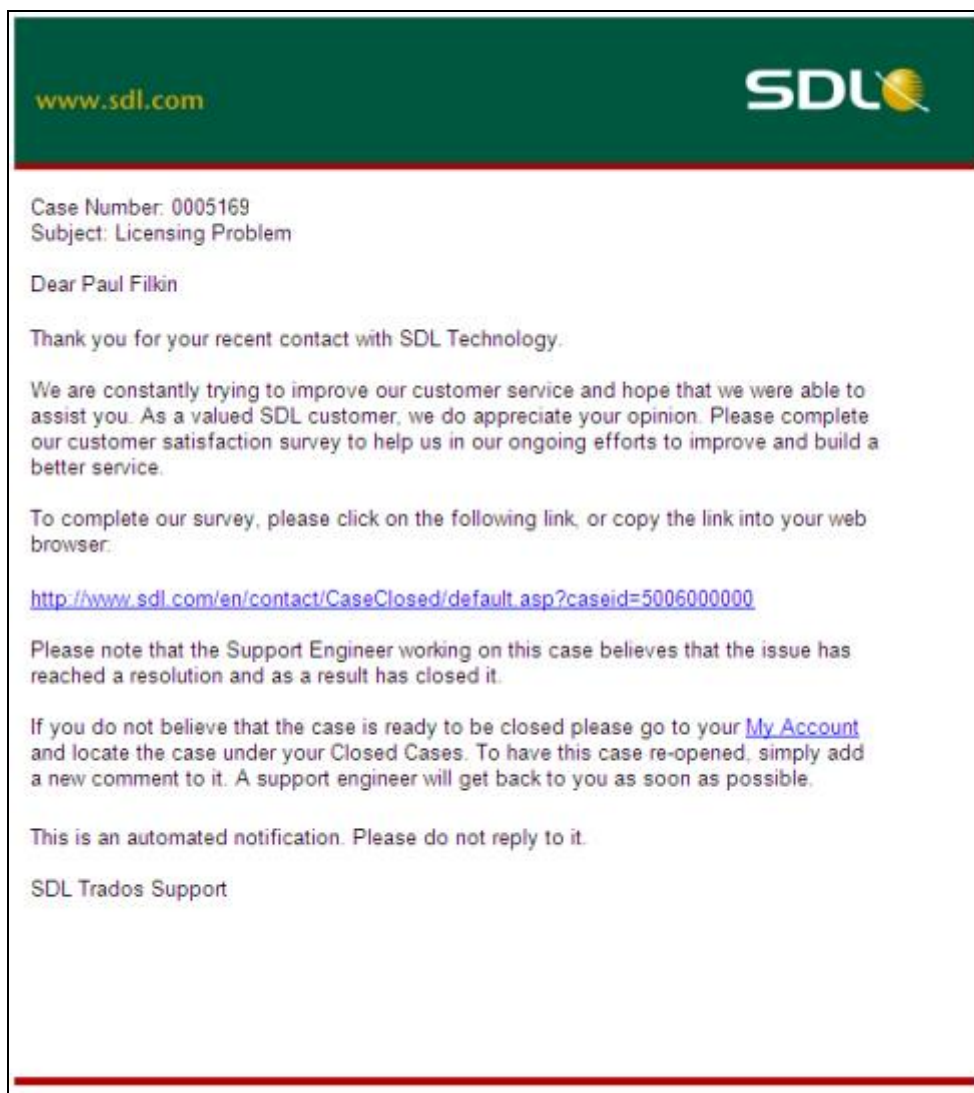
## ケースの終了

ケース処理の作業量を正しく管理するため、ユーザーから一定時間応答がないケースについては有効期間が自動的に制限されます。ユーザーに、サポートスタッフが詳細な情報の提供や回答が適切だったか確認をお願いしてから5日間応答がない場合、ケースは自動的に終了します。

この処理は、これまでユーザーからまったく返答がないケースが多かったため行われております。

ケースが未解決のまま終了した場合は、サポートサイトにてコメントを入力すると再度そのケースを再開できます。再開したケースに対しては適切に回答します。

ケースが終了すると、次のような電子メールが自動的に届きます。



ケース終了時に送信されるメールでは、問題の処理に対するユーザーの満足度について調査を行っています。

Freelance Translators Translation Agencies Instant Translation Translation Quote My Account

**SDL** Search... English

Company Solutions Products Services Support **SDL Knowledge Center** Customers News and Events Contact Us

Contact Us  
Translation Quote  
SDL Newsletters  
Business Challenges Review

Home Page Contact Us

Do you consider the problem resolved?

Yes  No

How many contacts with support were required to resolve the problem

n/a  1  2  2 to 5  
 More than 5

Did you attempt to use our online knowledge base before raising this question through the support team?

Yes  No

How satisfied were you with the knowledge and professionalism of the people?

Excellent  Good  Average  Poor

How satisfied were you with the support process from initial submission of the case to the final response?

Excellent  Good  Average  Poor

How satisfied were you with the overall quality of the problem resolution?

Excellent  Good  Average  Poor

**Additional comments**

What recommendations would you suggest for improving SDL Support?

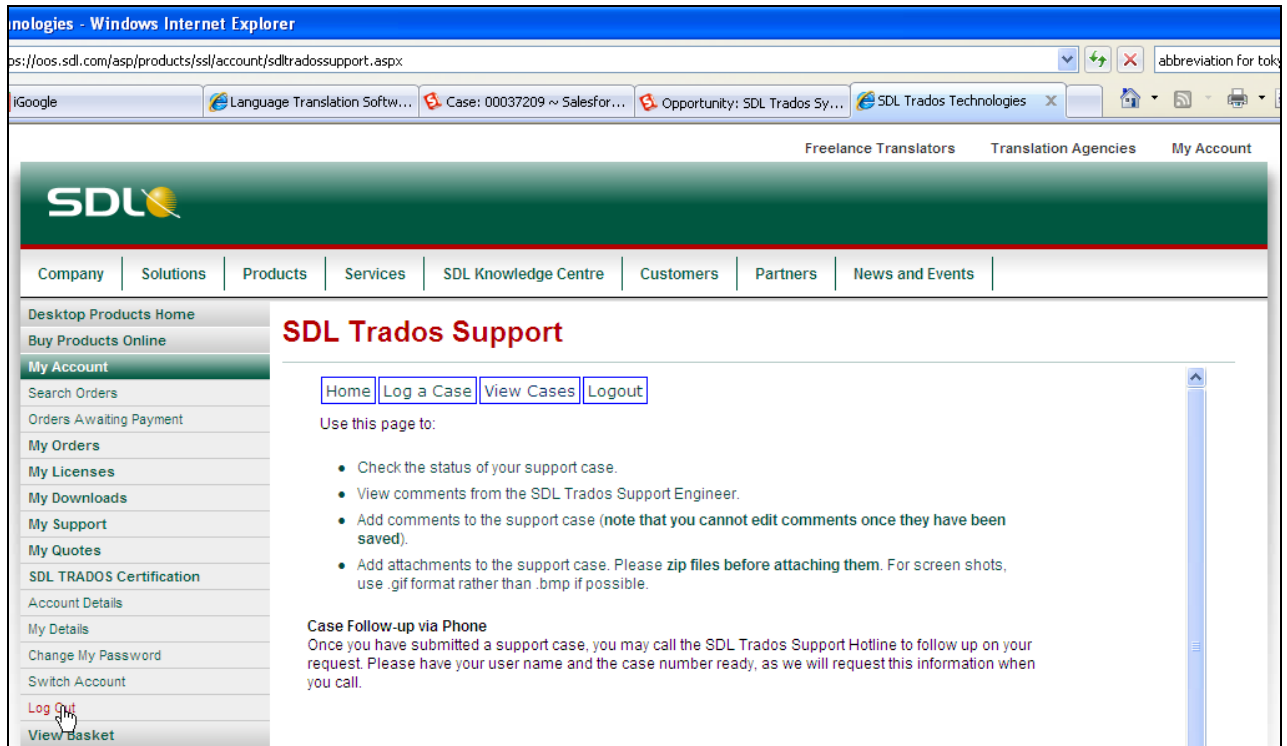
Submit

Copyright Privacy Policy Terms and Conditions Ownership Sitemap Powered by **SDL tridion**

弊社はこの調査から得たフィードバックを真摯に受け止め、毎週レビューを行って改善を図っています。サポート内容の向上のため、すべてのユーザーの皆様にご協力をお願い致します。

### ログアウト

Support Portal は、左側のコマンドを使用して **[Logout(ログアウト)]** をクリックするだけで終了できます。サポートページ自体にも **[Logout(ログアウト)]** ボタンがありますが、これは一時的にポータルからログアウトするためだけのもので、「マイ アカウント」エリアからログアウトするものではありません。



## 応答時間

サポートリクエストの優先度は、報告された問題の機能またはビジネスにおける影響の度合い、さらに締結しているサポート契約のレベルによって決定されます。

サポートリクエストに対する回答は、SDL Technologies Support Portal (サポートポータル) またはサポートスタッフが指定したその他適切な方法によって行われるものとします。

応答時間は、次の条件に従って決定されるものとします。

	PSMA レベル 1	PSMA レベル 2	エンタープライズ
重大	1 日	3 時間	3 時間
高	2 日	5 時間	5 時間
中	3 日	1 日	1 日
低	5 日	5 日	5 日

### 定義

時間はすべて営業時間 (ケースを担当するオフィスの現地時間に準じます)

1 日 = 8 時間

重要度は次の定義に基づくものとします。

優先順位	定義
ホストされているシステムの停止	予定されているメンテナンス以外で、SDL がホストしているプロダクションシステムがダウンしているか、アクセスできません。ユーザーがシステムにログインできません。
重大	「重大なエラー」とは、クライアントのすべて、または複数のユーザーに同時に影響し、実行可能な対処法がなく、文書で述べられているソフトウェアの主要な機能のパフォーマンスが事実上すべて使用不可になるか、著しく損なわれるケースを指します。このようなケースが発生すると次のような結果になります。(i) ソフトウェアがクライアント側で使用不可になるか、使用不可になる重大な危険性がある、または (ii) 連続的なエラーまたはデータの破損によってクライアントがソフトウェアを使用できなくなる。重大なエラーが (手順どおりの対処、システムの再起動、ホットフィックスその他の方法で) 解決すると、そのエラーの重要度は「中程度の優先度のエラー」に変更されます。
高	「優先度の高いエラー」とは、実行可能な対処法がなく、文書で述べられているソフトウェアの主要な機能のパフォーマンスが事実上すべて使用不可になるか、著しく損なわれるケースを指します。このようなケースが発生すると次のような結果になります。(i) ソフトウェアの主要な機能がクライアント側で使用不可になるか、機能の可用性が著しく阻害されて、再発の危険性が大きい、または (ii) 断続的なエラーまたはデータの破損のためにクライアントがソフトウェアを使用できなくなる。優先度の高いエラーが (手順どおりの対処、システムの再起動、ホットフィックスその他の方法で) 解決すると、そのエラーの重要度は「中程度の優先度のエラー」に変更されます。
中	「中程度の優先度のエラー」とは、実行可能な対象の有無にかかわらず、文書で述べられているソフトウェアの軽微な機能のパフォーマンスが妨害されるか、著しく阻害されるケースを指します。ケースは発生しますが、ソフトウェアがクライアント側で完全に使用不可になったり、ソフトウェアの使用が著しく阻害されたりすることはありません。
低	「優先度の低いエラー」とは、文書で述べられているソフトウェアの機能のパフォーマンスが妨害されたり著しく阻害されたりするケースを指します。クライアントによるソフトウェアの使用が著しく阻害されることはありません。通常、このような問題は表面上だけのものです。

## サポート契約が対象とするもの

### 対象となるソフトウェア

SDL では、SDL が開発したソフトウェアに対してのみテクニカル サポートを行います。

SDL がテクニカル サポートを提供するのは、ソフトウェアの現行メジャー リリースの最新バージョン、前回のメジャー リリースの最新バージョン、およびそれらの中間のバージョンすべてです。すなわち、SDLX または Translators Workbench の最新バージョンは SDL Trados 2007 に含まれているため、SDL Trados 2007、SDL Trados 2006 およびそれらの中間のバージョンすべてが対象となります。

ユーザーには、適切なハードウェアやオペレーティング システム、バックエンド データベース、ウイルス対策ソフトウェア、データベースおよびオペレーティング システムのバックアップ処理、データ復旧プログラムなどを整備するすべての責任を負っていただきます。

### 対象となる環境

対象となる環境は、お使いの SDL 製品の付属文書に記載されています。

当社の文書で特定されていない環境は対象となりません。特定されていない環境で SDL ソリューションを展開および稼働させたい場合は、SDL の担当者にご連絡いただくか、Support Portal でケースを記録し、その環境が対応可能かどうかをご確認ください。

そのほか、サーバーのインストールは、SDL プロフェッショナル サービスでインストールを行った場合の契約に従っている場合のみサポートされます。これは、ユーザーがどのようにセットアップを行ったかを知り、ユーザーに適切なサポートを行う能力に影響する特殊な条件やカスタマイズなどを認識するため、ユーザーとプロフェッショナル サービスの間で交わされた契約書のコピーがサポート チームに供給されているためです。

SDL の支援や同意なしにサーバー ソリューションのインストールやアップグレードを行った場合は、その結果として発生した問題を解決するための費用をプロフェッショナル サービスにお支払いいただく可能性があります。

### API (アプリケーション プログラミング インターフェイス)

SDL では、システム プログラマに API を提供することができます。これにより、データベースや編集環境を介して、文書またはコンテンツ管理システム (DMS/CMS) からプロジェクトまたはワークフロー管理システムへ、さまざまな他のアプリケーションと SDL Technologies ソフトウェアの間のインターフェイスを作成することができます。熟練したプログラマーであれば、これによって強力なワークフロー全般に対するユーザーの管理能力を大幅に拡張し、多言語文書の作成やメンテナンスを可能にすることができます。

ただし SDL では、当社のプロフェッショナル サービスチームのコンサルティング サービスの対象外の API に対するサポートは行いません。

そのような API を使用したい場合や、既に行ったインテグレーションに対する支援が必要な場合は、次のような契約手続きを行います。

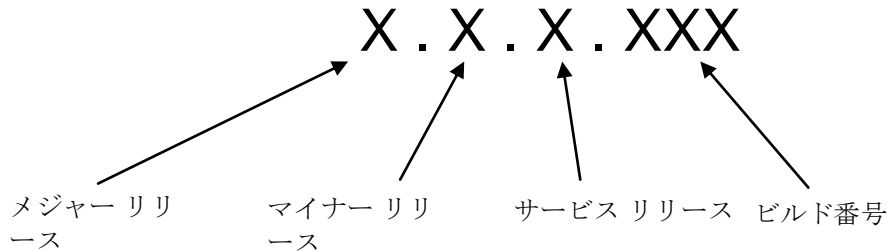
1. 熟練した SDL ビジネス コンサルタントと契約を結び、必要事項に関する文書を作成し、必要事項が実現可能であることを確認します。
2. 適切な提案について、SDL プロフェッショナル サービスと契約を結びます。
3. SDL プロフェッショナル サービスが、契約についてユーザーと合意した提案を実行するための見積もりを提出します。

## メンテナンス

PSMA 契約とともにメンテナンス オプションを購入していれば、サポートおよびメンテナンスの期間中はすべての有効なアップグレードが追加料金なしで提供可能になります。アップグレードは、インターネットからのダウンロードとして提供します。利用可能なアップグレードや更新、サービス パックに関する情報は、SDL の Web サイトやニュースレター、電子メール、その他の方法で告知します。アップグレードは、該当するエンドユーザー ライセンス契約の条件に支配されます。

## ソフトウェア リリース

SDL では、次のように定義したナンバリング規則を使用してソフトウェアをリリースします。



### メジャー リリース

メジャー リリースは、通常 18 ~ 24 ヶ月の長い間隔でリリースするソフトウェアです。リリース間隔はそのときによって異なります。事前に計画されているもので、主要な新機能が含まれます。メジャー リリースは、有効なメンテナンス契約を結んでいるすべてのユーザーに提供されます。有効なメンテナンス契約を持たないユーザーは、最新のアップグレード価格を支払って入手する必要があります。メジャー リリースでは、1 つ目のバージョン番号が変わります。たとえば、7.5 が 8.0 になります。サポートは 1 つ前のメジャー リリースまで有効ですが、下位互換性は保証されません。

### マイナー リリース

マイナー リリースはより頻繁にリリースされるソフトウェアで、ときには 12 ~ 18 ヶ月の期間に 2 ~ 3 度のマイナー リリースが発表されます。事前に計画されているもので、既存の機能の拡張や新機能が含まれます。マイナー リリースは、有効なメンテナンス契約を結んでいるすべてのユーザーに提供されます。有効なメンテナンス契約を持たないユーザーは、最新のアップグレード価格を支払って入手する必要があります。メジャー リリースでは、2 つ目のバージョン番号が変わります。たとえば、7.0 が 7.1 になります。

### サービス リリース

サービス リリースまたはサービス パックが発生する間隔はまちまちです。実際には四半期ごとに発生していますが、保証の限りではありません。サービス リリースは、有効なメンテナンス契約の有無にかかわらず、すべてのユーザーに提供されます。サービス リリースでは、3 つ目のバージョン番号が変わります。たとえば、7.0.0 が 7.0.1 になります。

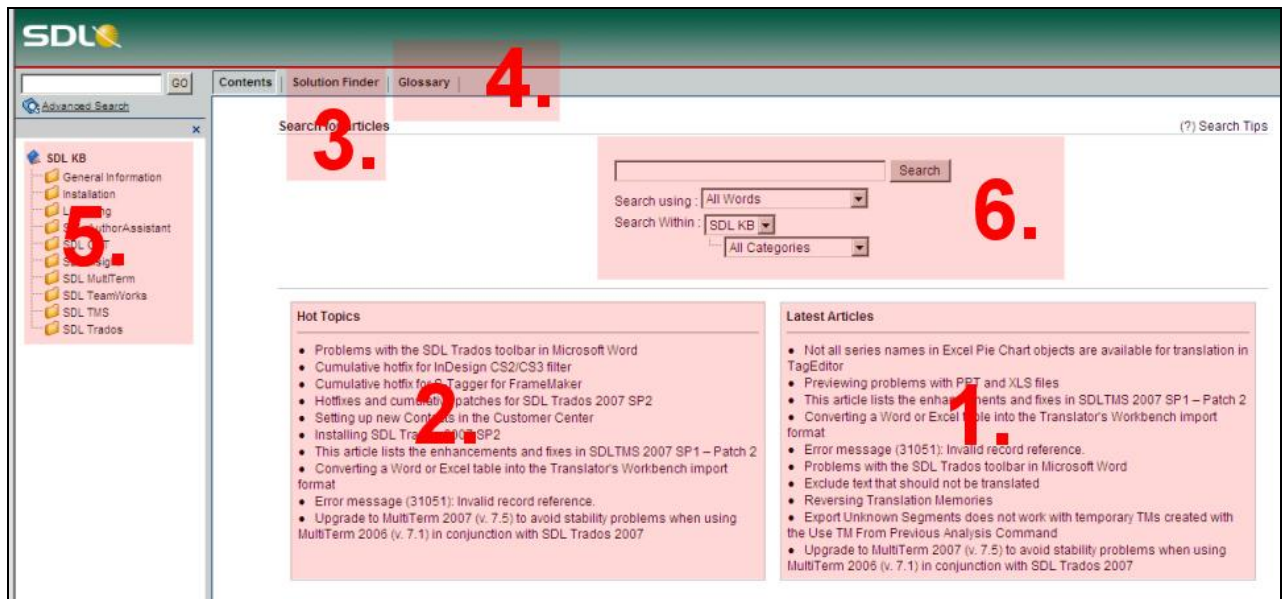
### ホットフィックス リリース

ホットフィックスは計画されていないソフトウェアのリリースで、通常は計画されたバージョンのソフトウェアがリリースされてから判明した特定の問題に対処するために構築およびリリースされます。ホットフィックスはすべてのユーザー向けのものではありません。その目的は、一部のユーザーのみに影響する特定の問題に対処するためである場合があります。ただし、ユーザーの作業方法やビジネス上の損失に影響する場合は、直接ビルドを提供します。それ以外の場合、特にフィルタなどの問題の場合は、ナレッジベースからホットフィックスを提供いたします。詳しくはこの文書で後述します。ホットフィックス リリースでは、変更されるのはビルド番号のみで、ホットフィックスはすべて次のサービス、マイナーまたはメジャー リリースに含まれます。たとえば、8.0.2.835 が 8.0.2.927 になります。

## その他のヘルプ リソース

### SDL Technologies Support ナレッジベース

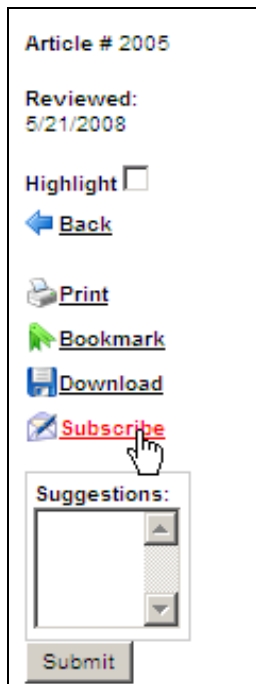
SDL Technologies サポート ナレッジベースは、メインの Web サイト [www.sdl.com](http://www.sdl.com) の「サポート」タブの「My Support」の下にある「マイ アカウント」エリアにあります。 <http://talisma.sdl.com> から直接アクセスすることもできます。



ナレッジベースの使用法は非常に簡単ですが、メイン ウィンドウについて簡単に説明します。

1. 「Latest Articles(最新記事)」 – ナレッジベースに新しい記事が投稿されると必ず、このリストに表示されます。
2. 「Hot Topics(人気トピック)」 – ユーザーベースで最も多く閲覧されている記事の一覧です。
3. 「Solution Finder(ソリューション ファインダ)」 – 最も多く発生するサポート リクエストを、ナレッジベースで見つける機能です。簡単な Q & A 形式で、適切なサポート事例があればそれを表示します。解決法が見つからない場合にはユーザーはケースを通じてサポートを受けることができます。この機能は特に、サポート契約を締結していないユーザーにとってライセンスやインストールの問題を解決するのに便利です。
4. ここまで、ナレッジベースや認定「Glossary(用語集)」 – 一般的な用語とその説明の一覧です。
5. 「SDL KB」 – ナレッジベースの基本構造で、製品ごとに分かれています。ユーザーは Windows エクスプローラ形式の画面で SDL KB を参照し、製品ごとに作成されたすべての記事を読むことができます。
6. メインの「検索」機能。単語やフレーズで記事を検索できます。

記事を購読して、記事が更新されるたびに電子メールで通知を受け取れるようにする、便利な機能もあります。SDL Technologies ではこの機能を使用して、新しいリリースやサービス パック、ホットフィックスが利用可能になったときや、その他多くの有益なヒントをユーザーに通知します。この機能を使用するには、単純に購読したい記事を選択し、次の図で示す画面の右側のメニューから「Subscribe(購読)」をクリックします。

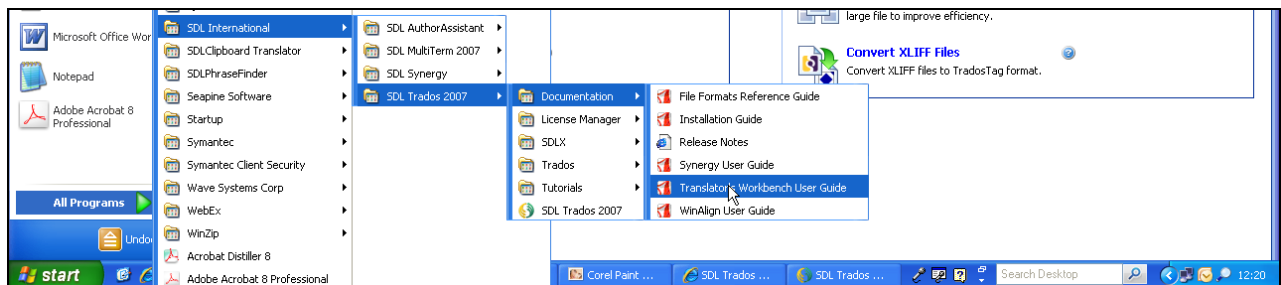


最新情報を得たい場合に購読しておく便利な記事には、次のようなものがあります。

- **記事番号 2005:** Hotfixes and cumulative patches for SDL Trados 2007 SP2 (SDL Trados 2007 SP2 のホットフィックスおよび累積パッチ)  
この記事では、ホットフィックスやパッチがリリースされるたびに、該当する項目へのリンクが更新されます。この記事はすべての製品を対象としています。
- **記事番号 2073:** Lifecycle information: Overview of currently supported and sunset SDL products (ライフサイクル情報: 現在サポートされている SDL 製品およびサポート終了が近い製品の概要)  
この記事は、当社がサポートする製品のバージョンをユーザーが常に認識できるように更新されます。

## マニュアルとオンライン ヘルプ

ソフトウェアをインストールすると、起動および実行に役立つほか、ソフトウェアの機能に慣れるにつれてユーザーが直面するさまざまな疑問について答える便利なマニュアルが PDF 形式で付属されてきます。このマニュアルは、Windows の [スタート]メニューなどから使用できます。



## サードパーティのユーザー フォーラム

ここまで、ナレッジベースや認定トレーニング、オンライン サポート センターなど、ソフトウェアの起動や実行に役立つさまざまなリソースについて説明してきました。その他にも、ソフトウェアを使い慣れたユーザーが運営するオンライン リソースが多数存在します。そのような独立したフォーラムやメーリング リストでは、ユーザー同士で経験を共有し、ソフトウェアを効率的に使用するためのベスト プラクティスについて話し合うことができます。SDL では、これらのフォーラムやメーリング リストの内容については責任を負いません。これらのリソースは SDL とは無関係であり、リソースへのリンクの記載によって SDL が当該のリソースやその所有者を承認するものではありません。これらは独立したものであり、ユーザー コミュニティの善意によって運営されています。

## Yahoo - Trados Workbench およびその他の Trados 製品 (MultiTerm, WinAlign, etc.) に関するユーザー フォーラム

[http://tech.groups.yahoo.com/group/TW\\_users/](http://tech.groups.yahoo.com/group/TW_users/)

## Yahoo - SDLX ユーザー フォーラム

<http://tech.groups.yahoo.com/group/sdlx/>

## ProZ – SDL Trados テクニカル サポート フォーラム


<http://www.proz.com/forum/65>

## *ideas.sdl.com*

SDL Trados Technologies は Web サイト [ideas.sdltrados.com](http://ideas.sdltrados.com) を作成しました。これは SDL Technologies のユーザーが SDL ソフトウェアへの搭載を希望する新機能を提案できるフォーラムです。またユーザーは、他のユーザーが提案した機能を閲覧したり、自分の好みの拡張機能を推進したりすることもできます。

このサイトは、ユーザーが自分のアイデアを追加して他のユーザーに投票してもらったり、既存のアイデアから自分が希望するものに投票したりすることによって機能します。


このサイトは <http://ideas.sdl.com> にあります。

SEARCH IDEAS Welcome: Guest


[HOME](#) | [RELEASES](#) | [MY IDEAS](#) | [LOGIN](#) | [FAQ](#)

All Ideas ▾


- Browse by Category
- Most Voted
- Most Commented
- Recent
- Top Contributors




**SUBMIT**  
your product  
idea



**PROMOTE**  
the ideas you  
want to see  
developed



**DISCUSS**  
with SDL TRADOS  
Technologies  
and other  
users



**SEE**  
what we  
are planning  
to deliver

**Welcome to [ideas.sdltrados.com](https://ideas.sdltrados.com)!**

Ideas.sdltrados.com is a forum where SDL TRADOS Technologies customers can suggest new functionality and features they would like to see in SDL TRADOS software. Customers will also be able to see the product suggestions that have been made by other users and promote their favourite enhancements.

Ideas.sdltrados.com is designed to foster an environment of collaboration where customers can interact with SDL and other users. If you require technical support on existing products please visit: <https://oos.sdl.com/asp/products/ssl/account/>