

SDL エンタープライズ製品 サポートオプション

データシート

SDL*

一連のサポートオプション(単体または組み合わせて利用可能)でお客様のビジネス目標の達成をサポートします。

SDL は、お客様が SDL のコンテンツ／翻訳テクノロジーソリューションで最大の成果を上げられるよう全力でサポートいたします。どの企業にも特徴があり、サポートに対するニーズや要件は異なることを十分に理解しています。

サポートおよびメンテナンスは、Essentials、Enhanced、Elite から組織のニーズに適したオプションをお選びいただけます。また、さまざまなアラカルトオプションを自由に組み合わせ、お客様のテクノロジー導入環境に応じて必要なサポートを最適化することもできます。

SDL Essentials

標準サポート:

- 週 5 営業日、1 日 8.5 時間の製品サポート
- 最新リリースとソフトウェアアップデートへのアクセス
- オンラインツールへのアクセス: ケースの記録、ナレッジベース、SDL Community などを備えた SDL Customer Gateway
- サポートコミュニケーション[1]

SDL Enhanced

SDL Essentials にプラス α:

- 週 5 営業日、1 日 24 時間の製品サポート
- 毎月のサービスレビュー

SDL Elite

SDL Essentials にプラス α:

- 週 5 営業日、1 日 24 時間の製品サポート
- 重大な問題(優先度 1)に対する 24 時間 365 日のサポート
- 毎月のサービスレビュー
- サポートエンジニアの指定

[1]通知の登録は[こちら](#)

特長

サービス ¹	Essentials サポート	Enhanced サポート	Elite サポート
対応時間	週 5 営業日、 1 日 8.5 時間 ^{1,2}	週 5 営業日、 1 日 24 時間	週 5 営業日、1 日 24 時間 P1 ケースのみ: 24 時間 365 日 ²
サービスレベル (SLA)	P1:1 時間 P2:4 時間 P3:1 営業日 P4:2 営業日	P1:1 時間 P2:4 時間 P3:1 営業日 P4:2 営業日	P1:30 分間(24 時間 365 日) P2:2 時間 P3:1 営業日 P4:2 営業日
指定可能なユーザー数	4	6	8
回数制限のないサポート	✓	✓	✓
サポートポータル、 ナレッジベース、 コミュニティ、 ハウツーチュートリアル	✓	✓	✓
製品パッチとニューリリース	✓	✓	✓
サポートコミュニケーション	✓	✓	✓
24 時間 365 日 (優先度 1) ₂	オプション	オプション	✓
サービスレビュー	オプション	毎月	毎月
サポートエンジニアの指定	オプション	オプション	✓

1. アラカルトオプションは別途説明

2. ETS、XPP、Contenta、S1000D は対象外



お問い合わせください

サポートオプションに関する詳細や導入のご相談については、下記までお問い合わせください。
customer_programs@sdl.com

アラカルトオプション:

24 時間 365 日 (優先度 1)

重大な問題(優先度 1)に対する 24 時間 365 日対応のサポートを保証します。指定のサポート担当者がサポートケースを記録し、営業時間外も SDL のサポートリソースと常に連携して対応します。[1][2]

指定のサポート担当者の追加

SDL Customer Gateway にアクセスし、SDL のサポートリソースと連携可能なユーザーを追加できます。

週末のプロジェクトアシスタンス

プロジェクト期間中、週末もサポートエンジニアに連絡し、技術的な問題について(遠隔)サポートを受けることができます(1 日単位、お客様のタイムゾーンの午前 9 時~午後 6 時)。[3]

サービスレビュー

SDL のサポートエンジニアと連携して、SLA の達成状況、ケースの解決時間、未解決のサポートケース、最近の製品開発(最新リリースや累積的アップデートなど)といったサポートサービスの重要事項についてレビューを行います。毎月または四半期毎に実施できます。

サポートエンジニアの指定

お客様の環境を深く理解したうえで、すべてのサポートケースを管理してタイムリーに処理し解決する担当者を指定して連携できます。

[1]ETS、XPP、Contenta、S1000D は対象外

[2]営業時間は、次のサイトで確認できるサポートポリシーに定められています：
<http://www.sdl.com/jp/support/>

[3]リモートアシスタンスのみ

SDL*

SDL (LSE: SDL) は、コンテンツの作成、翻訳、配信の分野におけるグローバルリーダーです。25 年以上にわたり、世界中のさまざまなタッチポイントにおいて優れた顧客体験の提供を可能にすることで、企業が自信を持って世界とコミュニケーションし、ビジネスを飛躍的に成長させることができるようサポートしています。

トップグローバル企業が SDL を利用し、信頼を寄せています。詳しくは、sdl.com/jp をご覧ください。Twitter、LinkedIn、Facebook でも情報発信しています。

SDL ジャパン株式会社
〒153-0051
東京都目黒区上目黒 2-1-1 中目黒 GT タワー4F
marketing.japan@sdl.com

Copyright © 2018 SDL plc. All Rights Reserved. SDL の名称とロゴ、および SDL 製品名とサービス名は、SDL plc および/またはその子会社の商標であり、その一部は登録商標である可能性があります。その他の会社名、製品名、サービス名は、各所有者に帰属します。