



## サポート サービスガイド



PTC がサブスクリプション モデルへ移行することにより、お客様には数多くのメリットが生まれます。たとえば、今日の目まぐるしく変化する環境においてより柔軟に競争を繰り広げることが可能になるほか、イノベーションのサイクルを短縮し、ビジネスの成功に向けて PTC とより密接に連携することが可能になります。サブスクリプションパッケージがお客様にもたらす様々なメリットの中でも特に重要なのが**サポート サービス**です。サポートのレベルは、契約内容、使用中の製品、必要とされるサポートによって異なる場合があります。サブスクリャイバーのお客様には、アドオンオプションとして高度な追加サポートも用意しています。このようにして、すべてのお客様が必要なケアを確実に受けられる体制を整えております。

### サポート パッケージ

PTC サポート パッケージでは、総合的なサポート サービスを提供しています。これには、ソフトウェアの定期的な機能強化、Web ベースのテクニカル サポート、ソフトウェアの使用方法に関するヘルプ、そしてスペシャリストチームによる ISO 準拠のテクニカル サポートが含まれます。PTC サポート パッケージの各サービスは、ビジネス価値の実現に貢献できるよう綿密に設計されており、お客様は次のようなメリットを享受できます。

- 生産性の向上
- システムの能力とパフォーマンスの最適化
- コスト管理

## ISO9001 Quality Standard

PTC のサポート サービスは世界最高峰の国際的品質規格による認証を取得しています。この認証は、世界クラスのサポート組織としての PTC の能力を示すものです。この規格により、一貫性のあるサービス、継続的な自己改善、顧客満足度に焦点を当てた取り組みが促進されます。

[詳細](#)

### プロアクティブ サービス

#### オンデマンド システム スキャン

オンデマンド システム スキャンは、PTC ソフトウェア環境の安定性、パフォーマンス、セキュリティに関する推奨事項を手動で確認できる管理者向けのサービスで、ゴールドおよびゴールド plus レベルのサポート サブスクリプションをお持ちのすべてのお客様にご利用いただけます。システム ファイルをアップロードするとスキャンが実行され、既知の問題や検出された改善点に関して推奨される対応策が提示されます。

#### プロアクティブ モニタリング/ガイダンス サービス

現在、プロアクティブ サポート サービスは Windchill と Integrity のお客様のみご利用いただけます。PTC のプロアクティブ サポート サービスでは、ユーザーの生産性を高め、セキュリティを強化し、システム管理者の負担を軽減することを目的として設計された画期的なサポート サービスを利用でき、システムを常に最適な状態に保つことができます。

# パッケージ

	シルバー サポート パッケージ	ゴールド サポート パッケージ	ゴールド plus サポートパッケージ
ソフトウェア サービス			
ソフトウェア アップデートとメンテナンス リリース		含む	含む
eSupport サービス			
eSupport ツール	含む	含む	含む
PTC 知識ベース	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Performance Advisor、基本機能	含む	含む	含む
Performance Advisor、高度な機能	サブスクリプション	サブスクリプション	含む
プロアクティブ サポート サービス			
オンデマンド システム スキャン	利用不可	含む	含む
プロアクティブモニタリングおよびガイダンス	利用不可	利用不可	含む
テクニカル サポート			
コミュニティ サポート	含む	含む	含む
サポート デスク	利用不可	ウェブと電話	ウェブと電話
利用可能時間帯	利用不可	24 時間 x 5 日	24 時間 x 7 日
言語	英語	現地語 (利用可能な場合)	現地語 (利用可能な場合)
応答時間	利用不可	重要度 0: 1 時間以内 重要度 1: 2 時間以内 重要度 2: 4 時間以内 重要度 3: 24 時間内	重要度 0: 30 分以内 重要度 1: 2 時間内 重要度 2: 4 時間内 重要度 3: 24 時間内
応答頻度 (**作業中" ケースのステータスのみに適用、サブステータスなし)	利用不可	重要度 1: 4 営業日以内 重要度 2: 6 営業日以内 重要度 3: ベストエフォート	重要度 1: 3 営業日以内 重要度 2: 5 営業日以内 重要度 3: ベストエフォート
エンタープライズ ダウン リカバリ	利用不可	24 時間内	24 時間内
オプションのサポート サービス			
週末アップグレード/移行サポート		オプション	
専属サポートエンジニア		オプション	
テクニカルサポートアカウントマネージャ (TSAM)		オプション	
延長サポート		オプション	

バージョン 7/2020

現在、サポートが有効な永久ライセンスの保有者は、有効期限が切れる前に引き続きサポート契約を更改できます。期限切れのライセンスのサポートは更新できませんが、サブスクリプションへの移行は可能です。PTC では魅力的なサブスクリプション移行特典をご用意しています。詳しくは、担当の[契約更改アドバイザー](#)までお問い合わせください。

# オプションのサポート サービス

お客様のニーズに合わせて専門的なヘルプや業界最高レベルのサポートをご提供できるように PTC では柔軟なサポートおよびサポート オプションをご用意しています。お客様が必要なときに必要なサポートを受けられるようにするため、PTC では個々のプロジェクトに特化したオプション サービス、広範囲に及ぶサポート対応、オンデマンド アクセスや継続的アクセスなど、幅広いオプション サービスをご提供しています。担当の契約更改アドバイザーまたは PTC パートナーが、お客様のニーズを分析し、見積書を発行させていただきます。ぜひご相談ください。

## テクニカル サポート アカウント マネージャ

テクニカル サポート アカウント マネージャ (TSAM) は、お客様のサポート チームの一員として、テクニカル サポート部門とシームレスに連携しながら、サポートに関する重要な問題とプロジェクトごとのサポート要件の一貫した管理と優先順位付けをお手伝いします。入念な計画を策定した上で、TSAM は活発なコミュニケーションと定期的な活動報告およびレビューを行い、お客様と PTC のサポート チームをプロジェクトの成功と迅速な問題解決に導きます。TSAM はお客様と密接な協力関係を築くことで、お客様のシステムから最大限の価値を引き出します。

## 週末アップグレード/移行サポート

このサービスでは PTC サポート エンジニアが週末活動の開始前にお客様の IT 環境、プロジェクト計画、組織に必要なと思われるサポート サービスの範囲を把握します。週末アップグレード/移行サポートでは事前にスケジュールが設定され、直接連絡が可能な PTC サポート エンジニアがお客様の専属担当者として任命されるため、週末の間も高度なサポートを受けることができます。システムのアップグレードやデータ移行などの週末活動を実施される際には、ぜひ週末アップグレード/移行サポートをご利用ください。

## 専属サポートエンジニア

このサービスでは専属のサポートエンジニアが運用開始をはじめとする重要なマイルストーン イベントに必要なサポートとケアをご提供します。サービス期間中は電話や電子メールで専属サポートエンジニアと直接連絡を取ることができるため、待ち時間なしですぐにサポートを受けられます。専属サポートエンジニアはお客様の計画を詳細に把握しているため、いつでも必要なときに的確なサポートを受けることができます。

## 延長サポート

ソフトウェアの開発終了から 1 年間、ソフトウェア パフォーマンス レポート (SPR) を延長利用できます。選択された製品について利用可能な延長サポート期間は、標準サポート期間終了後に開始されます。お客様が最新のソフトウェア バージョンへのアップデートを計画している場合、延長サポート期間中、本番環境で現在のバージョンを延長してご利用いただけるほか、新しいバージョンへの移行中、必要に応じてソフトウェア問題の解決支援を受けることができます。

## お問い合わせ

当社の契約担当者は、お客様が PTC のサブスクリプションから最大限の価値を得られるようにお手伝いします。契約、更改、またはその他のニーズに関してご不明点があれば、お気軽にお問い合わせください。この [フォーム](#) にご記入いただければ、折り返しご連絡を差し上げます。

## フィードバックをお寄せください

この情報は役に立ちましたか? 担当の契約更改アドバイザーとのやり取りについてフィードバックがありましたら、[こちら](#)からお聞かせください。

PTC および PTC ロゴは、PTC Inc. または米国およびその他の国におけるその子会社の商標または登録商標です。

J13399-PTC 更改ツールキット サポート サービス - 10/19