

FalconStor®

サポートハンドブック

FalconStor サポートハンドブック

FalconStor Software, Inc.
2 Huntington Quadrangle, Suite 2S01
Melville, NY 11747
電話: 631-777-5188
Fax: 631-501-7633
Website: www.falconstor.com

Copyright © 2015 FalconStor Software. All Rights Reserved.

FalconStor Software, FalconStorおよび IPStor は米国その他の国々におけるFalconStor Software, Inc.の登録商標です。

Windowsはマイクロソフト社の登録商標です。

他のすべてのブランドと製品の名称はそれらのそれぞれの権利者の商標または登録商標です。

FalconStor Softwareは、事前の通知なしでこの掲載内容を変更する権利を保有するものとします。本書をお読みになる方は、更新等がなされているかどうか、いつでもFalconStorにご照会ください。

2015 年1月31日（日本語版2015年4月1日）



Contents

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| はじめに | 1 |
| このハンドブックの発効日 | 1 |
| メンテナンスとテクニカルサポート | 1 |
| 都度サポート | 1 |
| サポートのお問い合わせ | 1 |
| FalconStor ウェブサイト | 2 |
| テクニカルサポートの連絡先 | 2 |
| アメリカ大陸 | 2 |
| ヨーロッパ、中東およびアフリカ (EMEA) | 2 |
| アジア太平洋 (APAC) | 2 |
| 通常のサポートに含まれないもの | 2 |
| 第三者によるサポート | 3 |
| FalconStor カスタマーサポートポータル | 4 |
| ダッシュボードタブ | 4 |
| 警告およびアナウンスメント | 4 |
| サポートチケット | 4 |
| ナレッジベース | 4 |
| GA リリースおよびダウンロード | 5 |
| アカウントタブ | 5 |
| サポートタブ | 5 |
| ナレッジベースタブ | 5 |
| FalconStor University タブ | 6 |
| エスカレーション方針 | 7 |
| ソフトウェア/ハードウェアサポート方針 | 8 |
| ソフトウェアサポート | 8 |
| EOS/EOL 方針 | 9 |
| ハードウェアサポート | 9 |
| サポート提供可能性 | 9 |
| オンサイト対応 | 9 |
| 部品サービス | 10 |
| ファームウェアアップデート | 10 |
| サポートの例外 | 10 |
| お客様の責任 | 10 |
| すべてのハードウェアサービスのための重要な追加情報 | 11 |
| FalconStor ソリューション環境の変更 | 13 |
| 計画時 | 13 |
| 実装時 | 14 |
| 実装後 | 14 |

| | |
|---|-----------|
| Certification マトリクス | 15 |
| FalconStor について | 16 |
| <i>FalconStor</i> [®] Network Storage Server..... | 16 |
| <i>FalconStor</i> [®] Continuous Data Protector | 16 |
| <i>FalconStor</i> [®] Optimized Backup and Deduplication | 16 |



はじめに

10年を超す実績とともに、離れたところからでも、簡単にクリックまたは電話をいただくだけで、迅速、的確かつ丁寧なサービスをお客様に提供させていただいていることを **FalconStor** は誇らしく思っています。重要な問題から "how to" の問題に至るまで、皆様の会社のソリューションを成功に導くため、私達世界中の **FalconStor** テクニカルサポートエンジニアは万全の備えをしています。

可能な範囲で最善のサポートを提供するために、私達テクニカルサポートエンジニアは開発、ストレージアーキテクチャ、および品質保証の各分野を代表する **FalconStor** の専門家と密接に連携して作業を行っており、多くの異なるタイプのハードウェアおよびソフトウェアに関する豊富な知識を有しています。

FalconStor は、**FalconStor** 製品をご購入いただくお客様、パートナー、および販売代理店(以下あわせて「お客様」といいます)に対して、テクニカルサポートおよびトラブルシューティングのための総合的なサービスを提供させていただきます。お客様がお客様のテクニカルサポートについての計画をアップグレード、更新または変更される場合は、**FalconStor** の担当営業にご連絡ください。お客様が必要とされる最善のサポートを総合的にご提案させていただきます。

お客様が **FalconStor** のサポートを必要とされる場合に、お客様に必要な情報を迅速に提供することを企図してこのハンドブックは作成されました。

このハンドブックの発効日

本書に記載された情報およびサポートポリシーの詳細は、表紙の次頁に記載されたこのハンドブックの発効日現在有効なすべての **FalconStor** のソフトウェアおよびハードウェアに対して適用されます。当該日に先がけて購入されたすべての **FalconStor** のソフトウェアおよびハードウェアに関するサポート方針は "Welcome" レターというソフトウェアからリンク付けされたサポートドキュメント、あるいはハードウェアと同梱されたサポートドキュメントに記載されています。ご不明な点がございましたら、**FalconStor** の担当営業にお尋ねください。

メンテナンスとテクニカルサポート

お客様のソフトウェアまたはハードウェアについて、**Gold** メンテナンスまたは **Silver** メンテナンスをご購入いただいた場合には、少なくとも1年間(いずれも更新可能)、テクニカルサポートのエンジニアに対してお問い合わせをいただいたり、様々なサポートサービスの提供を受けたりすることが可能となります。

ソフトウェアおよびアプライアンスに関するメンテナンスプランの購入および更新については、このハンドブックに定める条件([ソフトウェア/ハードウェアサポート方針](#)参照)に従って提供されます。

都度サポート

お客様がメンテナンスおよびサポートに関する契約を締結していない場合に、都度サポートをご利用いただけます。お客様が都度サポートを購入してから15日以内にメンテナンスおよびサポートに関する契約を購入いただいた場合には、当該都度サービスの料金の支払いは免除されます。

サポートのお問い合わせ

Silver メンテナンス — 週末(土曜日、日曜日)と祝日ならびに **FalconStor** が個別に規定する休日を除く、現地時間の午前9時から午後5時までの間、テクニカルサポートエンジニアにお問い合わせいただくことができます。

Gold メンテナンス — お客様はテクニカルサポートエンジニアに 24x7x365 でお問い合わせいただくことができます。

上記いずれのプランも、**FalconStor** カスタマーサポートポータルへの 24x7x365 アクセスが含まれます。お客様のブラウザ上にあるアドレス入力欄に support.falconstor.com と入力しログインアカウントを登録してください。すべてのサポートはここ(すなわち、お客様がまずは問題となっている障害報告票を開くこと)から始まります。それから、障害報告票のトラッキング、ナレッジベースからの項目別検索やダウンロード、あるいはプロダクトアップグレード、メンテナンスアップグレード、パッチダウンロードならびにドキュメンテーションの取得が可能となります(本書 [FalconStor カスタマーサポートポータル](#)参照)。

FalconStor ウェブサイト

FalconStor ウェブサイトの [Support & Services](#) のページにサポートサービスの概要が記載されています。詳細については、[Technical Support](#) のページをご参照ください。当該ページには以下の記載があります。

- サポートポリシーのドキュメンテーションへのリンク
- サポート窓口の情報
- すべての顧客およびパートナーに対する一元化されたサポート窓口となっている **FalconStor** カスタマーサポートポータルへのリンク（ログインが必要とされます）

テクニカルサポートの連絡先

アメリカ大陸

- 電話: +1 631.777.3332
- Fax: +1 631.501.7633

ヨーロッパ、中東およびアフリカ (EMEA)

- 電話: +49.89.589.7887.28

アジア太平洋 (APAC)

- 電話: +886-4-2258-6118
- 日本: +81-345-781538 (日本国内 : 03-4578-1538)
- 中国: 400-890-7718 (中国国内)

緊急の問題でチケットをオープンする余裕がない場合、以下の情報をご用意ください。

- 会社名、電話番号および電子メールアドレス
- 問題が発生したサイト
- **FalconStor** ソフトウェア製品：バージョン、ビルド番号、実装の段階
- 問題の説明：エリア、現象、始まりと終わりの日付と時間、サーバおよびクライアントのマシンの名前
- 問題の特徴：頻度、きっかけ、程度、経緯
- 影響アセスメント：現在の状況、機能面での影響、事業インパクト、緊急性
- エラーメッセージ
- X-ray（製品ログ）のコピー
- 当該ケースをトラブルシューティングするためにとられた処置

アプライアンスサポートのために必要とされる追加情報：

- 型番
- シリアル番号
- サービスタグ番号
- エクスプレスコード

通常のサポートに含まれないもの

- **FalconStor** は、オンラインの **Certification** マトリクスに記載するとおり、**FalconStor** のソフトウェアと一緒に使用することが認証されていないストレージシステムをサポートしません。
- **FalconStor** のテクニカルサポートには、アプライアンスのインストール／再インストール／実装、SAN または IP ネットワーク環境のトラブルシューティング、Linux カーネルのインストール、SAN スイッチのゾーンプレパレーションおよびコンフィギュレーション、SAN 接続プレパレーションおよびコンフィギュレーション、IP 接続およびコンフィギュレーション、ストレージ接続およびコンフィギュレーション、**FalconStor** が提供していないソフトウェアのインストール（例えばバックアップパッケージや SNMP パッケージ）その他の実装サポートは含まれていません。実装サポートはその時点で適用されている最新の **FalconStor** 所定プロフェッショナルサービス料金に従い実費で提供することが可能です。
- テクニカルサポートには、**FalconStor** が定義するメジャープロダクトバージョンのアップデートは含まれていません。メジャープロダクトバージョンがリリースされた場合、**FalconStor** 所定プロフェッショナルサービスをご利用いただくことによりお客様の環境を最新バージョンの製品にアップグレードするためのご支援をさせていただくことが可能です。

第三者によるサポート

FalconStor は、お客様が他のベンダと一緒に業務を遂行されていることを認識し、第三者によるサポート組織と協力して速やかに解決策を見出すことをお約束いたします。

FalconStor は、お客様のベンダがお客様のベンダの製品に発生した問題を解決できるように、お客様にてお客様のベンダとともにケースを記録されるようお願いいたします。

お客様とサポートを調整することに加えて、FalconStor は TSANet(テクニカルサポートアライアンスネットワーク)のメンバーでもあります。TSANet は、メンバー間の相互協力的なサポートを支援するために、法律の枠組および問い合わせに関するデータベースを提供している、国際的でベンダニュートラルな基盤組織です。TSANet プロセスを用いて、複数のベンダ間で問題が存在している場合にはメンバーが協力する合意が得られています。TSANet は、複数のベンダサポートの問題が発生した場合にパートナーのサポートセンターに問い合わせできるようにするため共通のエントリーポイントを保有することを認めています。



FalconStor カスタマーサポート ポータル

FalconStor カスタマーサポートポータルは製品サポートのためのお客様の出発点です。ログインが必要となります。ユーザーアカウントを作成するために、お客様のブラウザのアドレス入力欄に support.falconstor.com と入力してください。そして、*Request Account* のリンクをクリックし、必要とされている情報を記載してください。

お客様がログインされた後に、以下の項目を含む、このポータルと他のヘルプ機能のためのチュートリアルを見るために、ディスプレイの右上隅にある **Help** のリンクをクリックしてください：

- FalconStor カスタマーサポートポータル概要
- サポートチケットの発券
- サポートチケットを見る
- GA ビルドおよびパッチを見てダウンロードする
- 項目別ナレッジベースを見る
- アカウントを管理する

タブが付けられたポータルディスプレイを探し出すために多少お時間がかかります。

ダッシュボードタブ

ダッシュボードタブは最も頻繁に使われるポータル機能に対するリンクを提供します：

- サポートチケットの作成や、オープンチケットのステータスや詳細の閲覧。
- ナレッジベースの検索や、最近投稿された記事の閲覧。
- 新しいアップデートとリリースについての最新の情報の閲覧。
- お客様がインストールされた製品のための最新のビルド、パッチ（すべてのリリースノートを含む）およびドキュメンテーションのダウンロード。
- 現行のアカウント管理者リストの閲覧。

警告およびアナウンスメント

ダッシュボードのこのエリアは現行の技術的警告とアップデートの通知を表示するものです。

サポートチケット

このエリアから、お客様は障害報告票を作成し、それからサポートタブによってオープンチケットの進捗とステータスを確認することができます。どのようにチケットを開いて管理するかについての詳細については、カスタマーサポートポータルチュートリアルを見てください。

サポートチケット発券のための必要条件として、アカウントタブ (**Account Tab**) を選択し、クリエイトサイト (**Create Site**) のリンクを用いて FalconStor 製品が実装されている個々のお客様のサイトに相応するサイトのエントリをお願いします。それから、個々のサイトに対して、クリエイトコンフィギュレーション (**Create Configuration**) リンクを用いて当該サイトにおける個々の製品のコンフィギュレーションを特定してください。

ナレッジベース

ダッシュボードは最も新しいナレッジベース記事へのリンクを表示します。フルテキスト検索も可能です。完全なナレッジベースにアクセスするためには、ナレッジベースタブ (**Knowledge Base tab**) を選択してください。

GA リリースおよびダウンロード

このエリアは、最も直近のビルドとパッチをダウンロードするための直接的なリンクを含んでいます。

特定の製品を見る場合には、ビルド、パッチおよびドキュメンテーションの閲覧 (**View Builds, Patches, and Documentation**) を選択して、お客様が望むパッチ、ビルドまたは製品ガイドをダウンロードしてください。

FalconStor アプライアンスとともに発送されるハードウェアのクイックスタートガイド (**QuickStart Guide**) を表示し、あるいはダウンロードするためには、製品 (**Product**) リストの下にある FalconStor ハードウェアドキュメンテーション (**FalconStor Hardware Documentation**) を選択してください。

アカウントタブ

このタブ内の情報により、お客様は、お客様が購入された FalconStor ソリューションのためのライセンスキーコードとメンテナンス契約についての情報を含む、カスタマーサポートポータル (**Customer Support Portal**) で登録されたサイトとコンフィギュレーションについての情報を見ることができます。

このタブから、お客様は、サポートチケットを発券する前に、サイトを設定しそれらのサイト上の製品コンフィギュレーションを登録することができます。

サポートタブ

サポートタブは、アカウントのためのすべてのオープンチケットをリストにします。チケットのステータスを確認したり当該チケットに補足資料、スクリーンショットやエクスク線を添付したりすることができます。お客様は、お客様がお客様の FTP サイトにアップロードしたファイルを FalconStor が取り出せるよう補助資料にリンクを提供することができます。お客様はチケット情報を CSV 様式のファイルに取り出すことができます。

サポートタブメニューには、ビルド/パッチ/ドキュメンテーションならびにサポートポリシーに関する文書へのリンクも含まれます。

ナレッジベースタブ

お客様とパートナーサポートの最初の接点となるようにデザインされています。ナレッジベースは、お客様が障害報告票を開く必要なしにお客様がお客様の問題を解決することができるように役立つ技術文書のデータベースです。

ナレッジベースは、FalconStor のすべてのお客様とソリューションプロバイダーパートナーの方々にご利用いただけます。ナレッジベースには、FalconStor の開発者、エンジニア、およびコンサルタントからあがってきた数年分の価値ある技術的専門知識が取り込まれています。いくつかの情報カテゴリーはこのタブの上にリンクを有しています。:

- **FalconStor Product How-To.** FalconStor の製品コンフィギュレーション、導入、アップグレード、データ移行、第三者製品のインテグレーションなどのための技術的手続をわかりやすくまとめたものです。
- **Troubleshooting.** 技術担当者の方が FalconStor 製品および製品環境に関する問題を診断し解決するのに役立つ手順書です。
- **General FAQ.** FalconStor 製品の仕様書、技術、アプリケーションなどについての共通の問題に対する回答をまとめたものです。
- **Third-party Products How-To.** FalconStor のソリューションとともにインテグレーションされる第三者の製品および機器のための技術的手続をわかりやすくまとめたものです。
- **Tech Bits.** お客様の技術担当者間で製品知識を相互に理解し通じあうようにするための、製品機能、導入、設計にあたっての考察、方法ならびにスキームに関する技術的な文書です。
- **Tech Alerts.** FalconStor 製品または関連する第三者の製品に発生した技術的問題に関するリアルタイムでのお知らせです。

特定の項目については、**Recently Posted** (最近投稿されたもの)、**Recently Updated** (最近更新されたもの) および **Most Popular** (最も頻度の高いもの) の各記事を検索するか、あるいはナレッジベース全体から検索を行ってください。

FalconStor University タブ

FalconStor University は、FalconStor のお客様とパートナーに対して包括的なトレーニングを提供するようデザインされた教育プログラムです。オンライントレーニングからインストラクターによるコースあるいは実地での導入トレーニングまで、FalconStor は、お客様の FalconStor 製品に関する知識をより深いものとしていただくため、複層的で、包括的なコースプログラム教材ならびに認証プログラムを提供させていただいております。

自習型オンラインコースは 90 日おきに提供され、日中いつでも受講することができます。インストラクターによる受講コースは以下の場所で開催されています。

FalconStor 米国本社： Melville, NY

FalconStor 欧州本社： Le Chesnay, France

オンサイトトレーニングは別途調整の上、提供可能です。

FalconStor University 教育コースは以下に分類されます：

- **技術製品基礎トレーニング** — 特定の FalconStor 製品を対象とし、どのように製品をセットアップ、設定、ならびに管理するかについての詳細な手順を含みます。基礎トレーニングはオンラインでもクラス受講形式でも提供可能です
- **クラス受講形式による上級トレーニング** — 仮想または物理的なラボ環境における実地指導およびトラブルシューティングの実践であり、より高度かつ洗練されたレベルの製品専門知識を提供するものです。
- **オンラインでの営業および技術トレーニング** — FalconStor PartnerChoice パートナープログラムのメンバー向限定のプログラムです。これらのコースは、パートナーが FalconStor の販売に成功し FalconStor の技術を実装するために必要とされる情報をパートナーに伝授するものです。

FalconStor University タブでは、現在提供しているコースとその説明がリスト化されており、お客様によるコース登録が可能です。

エスカレーション方針

個々のサポートチケットは重要度のレベルに応じて次のとおり割り当てられます：

| レベル | 定義 | 例 | 対応目標 |
|--------------------------|---|--|--------|
| 重要度 1 危機 Critical | 危機的な問題： お客様またはワークグループは正常な職務権限を実行することができないか、パフォーマンスが厳しく低下している | システムがダウンあるいはシステムダウンに相当する危機的状況まで低下 データが利用できない 回避策が利用できない 重要な経営資源が利用できず、お客様に対して重要な財務的影響を与える可能性がある | 4 時間以内 |
| 重要度 2 重大 Severe | 重大な機能的影響： 業務上のサービス水準が低下しており、即時の回避策が求められている | 主要なシステム機能が利用できないか低下 度重なる故障 問題に対する時間的猶予はないが即時業務が停止するほどではない 回避策がなく、限定的な形でオペレーションを継続することができる | 6 時間以内 |
| 重要度 3 中程度 Moderate | 問題がお客様の生産性に影響を与えているか影響を与える可能性がある 回避策は存在するが問題が特定されていない | 重大でないソフトウェアコンポーネントの中の故障 冗長なコンポーネントの中の故障 問題が何人かのユーザーへの影響にとどまるもの。 | 8 時間以内 |
| 重要度 軽度 Mild | 情報提供 お問い合わせ | "How to"のお問い合わせ ドキュメンテーションの問題 拡張要求 | 翌営業日 |

重要度 1 について - 危機に該当する事案、あるいはサポートチケットを利用した通常の手続きに従って対応を完了できない場合に、エスカレーション要求が必要となる場合があります。この場合、お客様はお客様の対象地域内の FalconStor サポートセンターの電話番号に電話をおかけいただき、FalconStor のテクニカルサポート責任者を呼び出してください。テクニカルサポート責任者は、エンジニアと、必要な場合には他の FalconStor の人員を割り当て、一緒に案件のレビューを行い、アクションプランを決定するとともに、当該プランの内容をお問い合わせいただいたお客様に対して伝達いたします。



ソフトウェア/ハードウェアサ ポート方針

ソフトウェアサポート

FalconStor はテクノロジーリーダーであるべく努めてまいりました。テクノロジーの発展とともに、私達がお客様に提供する製品およびサービスも、かくあるべく努力してまいりました。お客様に最も革新的なソリューションをご利用いただくため、FalconStor によりライセンスされたどのようなソフトウェア製品も FalconStor ソフトウェアメンテナンスのご利用が可能です。

メンテナンスとテクニカルサポートの契約はいずれもお客様の製品に対するパッチとアップデートの提供をお客様に提供するものです。アップグレード保証が含まれたメンテナンスとテクニカルサポートの契約では同様にアップグレードがお客様に提供されます。

通常、FalconStor はメンテナンスとテクニカルサポートの契約条項に従って提供される通常版 (GA) に対して次のようなサービスを提供します。

- アップデート、パッチおよびバグフィックス (FalconStor カスタマーサポートポータルからダウンロード可能です)
- トラブルシューティング、診断および回避策 (FalconStor の技術サポート専門家により提供されます)
- FalconStor カスタマーサポートポータル上で提供されるナレッジベース、製品ドキュメンテーションおよびすべてのフィーチャー
- アップグレード (アップグレード保証付の場合)

メンテナンスとテクニカルサポートは最低一年間分を購入することができます。提供可能なサポートプランおよび価格についての情報は、お客様を担当させていただいている FalconStor 営業担当者にお問い合わせください。

お客様が現行の FalconStor 通常版 (GA) 製品を最初に購入する場合、お客様が購入する Silver または Gold のソフトウェアメンテナンス契約にアップグレード保守を付けなければなりません。

注:

- お客様の OS またはデータ構造に対するアップデートが必要とされるアップグレードでは、別途有償で提供可能なプロフェッショナルサービスの支援が必要となる場合があります。詳細については、お客様を担当させていただいている FalconStor 営業担当者にお問い合わせください。
- FalconStor ソリューション最新出荷バージョンを使用し、しかしながらメンテナンスの契約を締結していない場合、お客様はメンテナンスの契約を締結していない期間 (購入日または失効したメンテナンス契約の更新日まで遡及されます) のメンテナンスを購入しなければなりません。お客様はその後にアップグレード保証付きのメンテナンス契約を購入することができます。

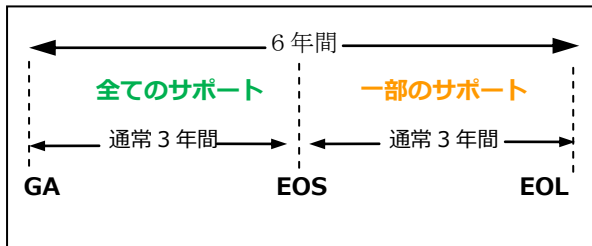
EOS/EOL 方針

FalconStor ソフトウェア製品が新しく通常版 (GA)として提供される場合、FalconStor はそれ以前のバージョンおよびリリースについての End of Service (EOS) および End of Life (EOL)をお知らせします。

EOS のフェーズでは、前記のすべての通常サポートが利用可能ですが、新規のアップデートまたはパッチは一般には提供されません。

一度 EOL のフェーズに入ると、サポートに含まれる内容は過去にリリースしたパッチの提供と FalconStor カスタマーサポートポータルにあるオンラインリソース（ナレッジベース等）に限定されます。

実際の EOS/EOL の日付は個々の製品によってまちまちですが、以下のタイムラインは製品の一般的なライフサイクルの 1 例です。



ハードウェアサポート

FalconStor アプライアンスメンテナンスはすべての FalconStor ブランドのハードウェアを対象とします。

リニューアブルアプライアンスメンテナンス (Gold および Silver)は、定期的なソフトウェアパッチおよびアップデートに加えて、ハードウェア保証およびオンサイトパーツ交換が含まれます。

アップグレードは、ハードウェア互換性についての適合とプロフェッショナルサービスについてのあらゆる要求事項に従ったものでなければなりません。ハードウェアの要求事項については、falconstor.com の Compatibility Matrix またはプロダクトリリースノートに記載された情報を参照してください。

ソフトウェアアップグレードおよびアップグレード保証に関する情報は[ソフトウェアサポート](#)の項を参照してください。

お客様の事業所への技術者の派遣やお客様の事業所でのサービスの提供が可能であるかどうかは、お客様の事業所所在地やお客様が購入されたメンテナンスのレベルによって異なります。

FalconStor のブランド名が付されていないコンポーネントに対するサポートは他のベンダにより提供されます。[第三者によるサポート](#)の項を参照してください。

サポート提供可能性

ハードウェアのメンテナンスとテクニカルサポートは最低1年間、最長3年間の単位で購入いただけます。また、同じ料率で4年目と5年目の価格設定をすることを保証しています。

提供可能なサポートプランおよび価格については、FalconStor の営業担当者にお問い合わせください。

オンサイト対応

お客様がハードウェアの問題でチケットを発券する場合、FalconStor のテクニカルサポート担当者は、当該問題を診断するためのトラブルシューティングの手順について電話によりお客様を支援いたします。オンサイトサービスは FalconStor により手配された第三者が提供します。FalconStor のテクニカルサポート担当者が、当該ハードウェアの問題はオンサイトで対応すべきと判断した場合、テクニカルサポート担当者がお客様に代わって当該ハードウェアのサポートを提供する認定オンサイトサービスベンダに連絡を行うか、あるいはお客様に当該オンサイトサービスベンダを紹介させていただきます。

このハンドブックの中で定義されたサポートポリシーに定めるすべての適用される条件が充足されている場合、認定オンサイトサービスベンダはチケットに対し決定された重要度のレベルおよび購入されたメンテナンスサービスのレベルに応じてお客様の事業所に技術サービス担当者を派遣するものとします。

4時間サービスまたは翌営業日サービスが提供されていない地域または国々においては、オンサイトでのパーツ交換がベストエフォートベースで提供されます。

お客様の地域で提供されているサービスのレベルについては、FalconStor の営業担当者にお尋ねください。

部品サービス

部品サービスは、お客様によりインストールされる部品とオンサイトでの修復のために技術者から要請を受けた部品を提供するものです。

認定サポートベンダは、世界中の様々な場所に現在在庫を保有しています。保守対象製品の修復のために必要とされる部品がお客様の事業所から近いベンダの施設から提供できない場合、当該部品は他の施設から輸送されるため、応対時間に影響がでることがあります。

FalconStor のテクニカルサポート担当者がシステム全体の返品が必要と判断した場合、テクニカルサポート担当者はお客様に対してどのように手続きをすればよいか助言いたします。

ファームウェアアップデート

すべてのハードウェアサポートについて、メンテナンスソフトウェアのアップデートとファームウェアへの新しい機能追加が含まれます。お客様は、FalconStor が提供する手続きに従ってすべてのファームウェアのアップグレードを実施するものとします。ご要望があった場合はご支援することも可能です。

サポートの例外

ハードウェアサービスには以下は含まれません：

- インストール、デインストール、移転、予防保守、トレーニングなどの活動支援、またはリモート管理等の活動並びにハンドブックに明示的に記載されていないすべての活動またはサービス。
- 付属品、消耗品、媒体の交換、運用資材、周辺装置、または電池、フレーム、カバー等の部品あるいはそれらに対するサポート。
- あらゆる種類のソフトウェアトラブルシューティングおよびサポート。ただし、前記で明示的に対象となっている場合を除く。
- 第三者のハードウェア製品およびソフトウェア製品のサポート。
- お客様により事前または事後にインストールされたハードウェアまたはソフトウェアに対するサポート。
- 天災（雷、洪水、竜巻、地震および台風を含むがこれらに限定されない）、誤使用、事故、サポート対象ハードウェアまたはコンポーネントの不適切な使用（間違った電源電圧の使用、不適切なヒューズの使用、互換性のない機器または付属品の使用、不適切または不十分な換気、あるいはオペレーションのインストラクションの不順守を含むがこれらに限定されない）、変更、不適切な物理的環境または運用環境、お客様（またはお客様の代理人）による不適切なメンテナンス、保守対象製品の移設、装置または部品の ID ラベルの除去または修正、あるいは FalconStor が責を負わない製品に起因する不具合に起因して損害が発生した装置に対する保守。
- スパイウェア/ウイルスの除去またはデータバックアップサービス。
- ハンドブックに記載された範囲を超える高度なワイヤレス、ネットワーキングまたはリモートのインストール、セットアップ、最適化、ならびにアプリケーションのコンフィグレーション。
- スクリプティング、プログラミング、データベース設計/インプリメンテーション、Web 開発または再コンパイルされたカーネル。

ハードウェアサポート範囲の例外

- ホスト型の RAID コントローラのバッテリーは1年間の限定ハードウェア保証となります。

お客様の責任

- **アクセス許諾権限** お客様は、お客様、FalconStor ならびに適用される場合には FalconStor の認定サポートベンダが各種サービスを提供する目的で、サポート対象となっている製品、その中に保管されたデータ、当該製品に入っているすべてのハードウェアおよびソフトウェアコンポーネントにアクセスし使用することができることを明示的に表明し保証するものとします。お客様が事前にそのような許可を得ていない場合、FalconStor に対してサービス提供を要請する前に、お客様自身の費用で当該許可を取得するものとします。
- **FalconStor テクニカルサポートおよびオンサイト技術者との協力** お客様は FalconStor テクニカルサポート担当者に協力し、当該担当者が与えた指示に従うものとします。
- **サポートリリース** お客様は Certification マトリクスまたはプロダクトリリースノートに記載された要求レベルでソフトウェアおよびサポート対象ハードウェアを維持しなければならないものとします。また、お客様は、サービスが適切に提供できるようにサポート対象ハードウェアを維持するために、FalconStor の

指示に従って補修用交換部材のインストール、パッチ、ソフトウェアのアップデート、あるいは順次のリリースを確実に実行するものとします。

- **第三者保証** このサポート契約は、FalconStor テクニカルサポートまたはオンサイト技術者が FalconStor により製造されていないハードウェアまたはソフトウェアへのアクセスを必要とする場合があります。いくつかの製造業者は、FalconStor または原製造者以外の何ものかが彼らの製品に対して何らかの作業を行った場合、彼らの保証は無効になることを定めています。お客様は、FalconStor またはその認定オンサイトサービスベンダが当該保証に影響を与えないようにするとともに、もし影響を与える場合にはその結果をお客様がすべて受け入れるものとし、お客様はそのように確実に実行する責任を負うものとします。**FalconStor および FalconStor の認定再販業者は第三者保証あるいは FalconStor のサービスがそれら保証に与える影響についていかなる責任も負わないものとします。**
- **オンサイトにおける義務** オンサイトでのサービス提供が必要とされる場合、お客様はお客様の施設およびサポート対象製品への無償で安全かつ十分なアクセスを提供するものとします。十分なアクセスには、十分な作業スペース、電気、電話線が含まれます。サポート対象製品に含まれていない場合には、モニターまたはディスプレイ、マウス（またはポインティングデバイス）およびキーボードもお客様にて提供するものとします。

注: お客様が、このサポートポリシーに提示する責任および条件を遵守しなかった場合には、FalconStor は、サービスを提供する義務を負わないものとします。

お客様によるデータバックアップ責任

お客様は、サービスの提供を受ける前に、影響を受けるシステム上にあるすべての既存データとプログラムのバックアップを完遂しなければならないものとします。

FalconStor は、過失を含め、FalconStor または第三者のサービス提供者によるサービス、サポート、あらゆる作為または不作為により発生したデータまたはプログラムの喪失または復旧あるいはシステムの使用による損失について、何らの責任も負わないものとします。

すべてのハードウェアサービスのための重要な追加情報

1. **委任** FalconStor は、このサービスまたはサービス文書を、適格を有する第三者のサービスプロバイダに委任できるものとします。
2. **ユニットの全交換** FalconStor テクニカルサポート担当者が、サポート対象製品の全交換が必要であると判断した場合、FalconStor がお客様に送付した全交換ユニットについての権利を保有するものとします。オンサイト技術者が交換ユニットを顧客に送付した場合、お客様は不良のシステムまたはコンポーネントをオンサイト技術者に譲り渡すものとします。ただし、お客様が影響のあったシステムについて **Keep Your Hard Drive** を購入している場合は、お客様は対象となるハードドライブについて権利を留保するものとします。お客様がオンサイト技術者に対し上記に基づく不良ユニットの譲り渡しを行わない場合、あるいは（交換部品がオンサイト技術者から提供されていない場合において）不良品が 10 日以内に返送されなかった場合、お客様は請求書に従って交換ユニットの対価を FalconStor に支払うものとします。お客様が請求書受領後 10 日以内に支払を行わなかった場合、FalconStor が取り得る他の法的権利および救済に加えて、FalconStor は通知によってこのハードウェアサービスを解除または解約することができるものとします。
3. **取消し** FalconStor は以下の事由の一に該当する場合、サービス期間中いつでもサービスを取り消しできるものとします：
 - お客様が請求書に記載された期日までにサービスの対価を全額支払わなかった場合。
 - お客様が、お客様を支援するテクニカルサポート担当者またはオンサイト技術者に対する協力を拒否した場合。
 - お客様がこのサポートポリシーに定める条件に従わなかった場合。

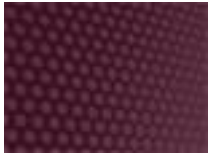
FalconStor がこのサービスを取り消す場合、FalconStor は請求書に記載されたお客様の宛先に解除または解約の通知を書面により送付するものとします。当該通知には解除または解約の理由、解除または解約の発効日（当該期日は FalconStor が通知書を送付した日から 10 日間を下らないものとする）が記載されるものとします（ただし、法律で契約と相違しない他の解除または解約条件を要求している場合はこの限りではありません）。**FalconStor が本条項に基づきサービスを解除または解約する場合、お客様は FalconStor に支払済の対価あるいは FalconStor に支払うべき対価について、いかなる払戻請求権も付与されないものとします。**

4. **移設** このサービスはお客様宛の請求書に記載されたサイトにおいて提供されるものとします。このサービスはすべての場所で提供可能なものではありません。移設されたサポート対象製品に対するサービス提供義務は当該地域でのサービス提供可能性に従うほか、追加の費用が発生する場合があります。また FalconStor がその時点で適用している実費ベースのコンサルティング料率をもとに移設したサポート対象製品の検査および再認証が必要となる場合があります。お客様は、FalconStor がサービス義務を果たすために FalconStor に対し無償で十分かつ安全なお客様施設へのアクセスを提供するものとします。
5. **サポートの限定** FalconStor は、自身で制御できない事由に起因するあらゆる債務不履行または債務遅延について何らの責任も負わないものとします。サービスはサポート対象製品の仕様に基づく利用のみを対象とします。
6. **サービス部品の所有権** サポート対象製品から取り外したすべての FalconStor サービス部品および FalconStor に返品されたすべての FalconStor サービス部品は FalconStor の所有物となります。お客様が FalconStor から交換部品を受け取った場合、お客様はシステムから取り外してお客様が保有（お客様が Keep Your Hard Drive サービスに基づき保有するハードドライブを除く）しているサービス部品について、その時点で適用されている標準小売価格に基づき算定した対価を FalconStor に支払うものとします。認定サービスベンダは保証された補修を行うために様々な製造業者により製造された新規の部品または再調整された部品を使用します。
7. **オプションサービス** オプションサービス（個別ニーズに基づくサポート、インストラクション、コンサルティング、管理ならびにプロフェッショナルサービス、サポートまたはトレーニングサービスを含む）を FalconStor から購入することは可能です。当該サービスはお客様の所在地によっても異なります。オプションサービスの提供にあたっては、FalconStor と別途契約の締結が必要とされる場合があります。また対価はその時点で適用されているプロフェッショナルサービス料率に従い算定されます。当該契約がない場合には、オプションサービスはこの契約に基づき提供されます。
8. **期間と更新** お客様はお客様宛の請求書に記載された期間中、サービスの提供を受けることができます。当該サービス期間の満了前に、お客様はそのときに有効で入手可能なサービスオプションの内容とその時点で有効な FalconStor の手続きに従って、当該期間を延長することができます。

さらに、FalconStor は、サービスの更新にあたってお客様に請求書を送付し、サービス更新についての提案を行うことができるオプションを有するものとします。お客様は、（法律で許諾されている限りにおいて）、請求書に記載された支払期日までに支払うことにより、当該更新サービスの内容に合意することができるオプションを有するものとします。更新分の請求に対する支払は当該サービスの期間延長に対するお客様の同意とみなされます。サービスの更新により、その時点で適用されている条件が更新期間に適用されることにお客様は同意するものとします。お客様が更新分の請求額を支払わないことを選択された場合には、お客様が最後に支払済の請求にかかる当初のサービス終了日をもってサービスは終了するものとします。

9. **サービスの移譲** このサポートポリシーに定める制限に従い、お客様は現行のサービス期間の満了日前にお客様が保有するすべてのサポート対象製品を購入した第三者に対してこのサービスを譲渡することができるものとします。ただし、お客様がサポート対象製品およびサービスの一番初めの購入者であるか、あるいはお客様がももとの購入者（または直前の譲渡人）から購入し、すべての譲渡手続きに従い手続きが完了していることを条件とします。移譲に関する費用が発生する場合があります。当該第三者は有効なサポートを FalconStor から購入しなければなりません。

お客様またはお客様に譲渡した譲渡人がサポート対象製品をサポートを提供していない地域に移設したりお客様がサービスに対し支払った対価と同じ対価が適用できない地域に移設した場合には、お客様は従前と同様のサポートを受けることができなかつたり、あるいは移設先の地域で同等のサポートを受けるために追加の費用が発生する場合があります。お客様が当該追加費用を支払わないことを選択された場合、お客様のサービスは自動的に当該移設先で適用可能な同等の価格以下に相応したサービスへと切り替わるものとし、いかなる払戻もできないものとします。



FalconStor ソリューション環境の変更

FalconStor ソフトウェアの実装完了後、FalconStor ソリューションの持つ柔軟性とオープンなアーキテクチャにより、お客様は自身の環境を変化させることが可能となります。ハードウェア/ソフトウェアのコンフリクトを生じさせないために、FalconStor のテクニカルサポート専門家は、たとえそれが直接 FalconStor のソリューションに直接関係しない場合であっても、お客様のストレージや SAN の基盤に対して取りうる変更についてお客様を支援することが可能です。この支援はメンテナンスサービスの一部ではないため、FalconStor プロフェッショナルサービスの標準算定料率に基づき課金されます。

ほとんどの変更は単純で休止時間を必要とせず、環境に影響を与えないものですが、他の変化がより関係してくるかもしれません。もし、適切に稼働していない場合、新しいストレージの追加、アプライアンス下や“ダウンストリーム”上の SAN におけるストレージの変更、アプライアンスが接続しているファイバーチャネルやイーサネットスイッチに対する修正は、逆にプロダクションの環境に影響を与え、データの破壊やデータの喪失を引き起こすかもしれません。

FalconStor テクニカルサポートのインプットなしになされた変更から発生したいかなる問題も、FalconStor サポート契約の対象範囲外となります。

お客様が FalconStor のソリューションに影響を与える類の変更を実行する場合は、以下のステップに従ってください。当該方法により、FalconStor およびお客様はすべての変更が正しい順番で実施され、プロダクション環境におけるダウンタイムの必要性を低減または払拭し、データ喪失やデータ破壊の可能性を最小限にします。

計画時

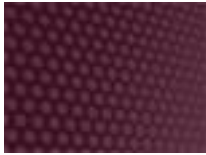
1. 変更を計画する場合は、お客様は少なくとも当該変更の 1 週間以上前に FalconStor テクニカルサポートに対してその旨を通知の上、以下の情報を提供するものとします。：
 - a. FalconStor のシステムにより現在管理されているすべてのストレージおよびサーバならびにこの環境にまだマイグレートされていないあらゆるストレージまたはサービスを含む現行の SAN に関するマイクロソフト Visio ダイアグラムまたは他の画像情報。
 - b. FalconStor の SAN 基盤にマイグレートされる他のストレージおよびサーバに加えて、FalconStor の SAN 基盤にあるすべての IP およびファイバーチャネルポートについての、現在のポート数およびケーブル配線を詳細に記述したスプレッドシートで、ソースとデスティネーションの双方を記載したもの。このマップは IP およびファイバーチャネルスイッチ双方のすべての空きポート、サーバ、コントローラおよび FalconStor のアプライアンスも記載されていなければなりません。
 - c. 現行の変更情報には含まれてはいないかもしれないものであっても、FalconStor ソフトウェア製品の X-ray を含め、当該環境におけるすべての FalconStor アプライアンスおよび技術に関する完全な情報。
 - d. 実現しようとする最終設計に関する詳細な Visio ダイアグラムまたは画像。
2. 上記 1 の後、FalconStor と顧客は、最終的なソリューションに辿り着くためにはどうすればよいかについて、段階を追った計画に基づいて協働します。この段階を追った計画は変更を系統だてて網羅し、最大限のアップタイムを保証するとともに、データ損失またはデータ破壊の可能性を最小化し、必要な場合はチェックポイントとコンティンジェンシープランも包含します。ケーブルリングおよびシステムの変更には詳細なケーブルリングのスプレッドシートも含まれることから、当該プロセスが一度完成すると、最終の図面は論理的で物理的なものとなります。
3. 適切なサポート要員を確保するため、FalconStor とお客様との間で、提案された変更の時間軸について合意します。

実装時

1. お客様は、変更プロセスの開始時に **FalconStor** テクニカルサポートに通知を行うものとします。
2. お客様は、当該プロセスにおいて発生したいかなる問題も、**FalconStor** テクニカルサポートに通知するものとし、技術的問題を当該サポートが支援するために、どのステップが進行していないのか **FalconStor** テクニカルサポートに即時知らしめるものとします。これは、以下よりも前になされなければなりません。
 - a. 追加ステップの実行
 - b. プロセスの巻き戻し、あるいは、
 - c. コンティンジェンシープランの発動

実装後

1. 段階を追った手順が無事成功したら、お客様はその旨 **FalconStor** テクニカルサポートに通知し、最終的な **Visio** ダイアグラムまたは画像ならびにケーブリングスプレッドシートを提供するものとします。これは、実装フェーズでプロセスの変更が発生した場合に、正しく反映されるべき計画と実装との差異を確認するためのものです。
2. お客様は、すべての **FalconStor** アプライアンスおよび技術から収集された **X-ray** 情報を担当する **FalconStor** テクニカルサポートに対しても提供するものとします。これはすべての変更が成功裡に完了し、今後の変更や将来の技術サポートの要望に応えるため最新で正確な情報を提供したことを、**FalconStor** に対し通知するものです。



Certification マトリクス

FalconStor Certification マトリクスは、FalconStor 製品と組み合わせて機能することを認証されたすべてのハードウェアとソフトウェアの概要をまとめたものです。このマトリクスは継続的にアップデートされるので、アップデートのために頻繁にチェックしてください。このマトリクスは、変更がお客様の FalconStor 製品とともに円滑に機能することを確実にするために、環境に対する変更を計画するときに役に立ちます

注: FalconStor のマトリクスは、サポート対象となっているオペレーティングシステムとベンダの互換性に依存しています。サポート対象となっているオペレーティングシステムのリストについては、ベンダにご確認ください。

Certification マトリクスを見るには、<http://www.falconstor.com/Certification> マトリクスを参照ください。このマトリクスには以下の情報が含まれています。:

- FalconStor 製品とともに使用することができる認証されたサーバのリスト
- FalconStor 製品によるストレージ仮想化のために使用することができる認証されたディスクアレイのリスト
- 認証されたスイッチ、ハブ、ルーターおよびブリッジのリスト
- FalconStor サーバおよびクライアントとともに使用することができる認証された HBA カード、SCSI カード、RAID コントローラ、iSCSI イニシエータおよびネットワークアダプターのリスト
- FalconStor CDP と FalconStor NSS のサーバ、クライアントおよびエージェントのために認証されたオペレーティングシステムおよびクラスタリングソフトウェアのリスト
- FalconStor CDP と FalconStor NSS とともに使用するために認証されたエンタープライズマネジメントソフトウェア、データベース、アプリケーションソフトおよびバックアップソフトウェアのリスト
- FalconStor Optimized Backup (VTL & NAS) とともに使用するために認証されたテープライブラリ、テープドライブ、圧縮カード、サーバプラットフォームおよびバックアップソフトウェアのリスト
- FalconStor FDS とともに使用するために認証されたサポート対象のオペレーティングシステムおよびデータベースバックアップソフトウェア
- FalconStor RecoverTrac と互換性のあるリカバリハードウェアのリスト

FalconStor Certification マトリクスにリスト記載されていないソフトウェアまたはハードウェアについてのご要望は、お客様の担当営業を通じてお問い合わせください。



FalconStor について

FalconStor Software, Inc.は、個々のハードウェアやネットワークやプロトコルに事業を縛り付けることなく、シームレスなデータの移行、復旧、防禦および複製（クラウド上であるか否かを問わず）を実現するために設計された統合的なソリューション・スイートを提供します。賞を受けた IPStor プラットフォームを基盤として、製品には **Optimized Backup**、**Deduplication**、**Continuous Data Protector (CDP)**ならびに **Network Storage Server (NSS)**を含む製品があり、それぞれディザスタリカバリ (DR)とリモートオフィス保護のために WAN で最適化されたレプリケーションが可能です。私達のソリューションは主要な OEM やソリューションプロバイダにより提供されており、小さな会社から Fortune 1000 の企業に至るまで、世界中の数千のお客様に導入いただいています。

FalconStor® Network Storage Server

FalconStor NSS は異機種混在のストレージ仮想化、プロビジョニングおよびマネジメントを通じて高性能なプライマリストレージを提供しています。データ保護機能には、ミラーリング、スナップショット、ならびに WAN 最適化レプリケーションが含まれています。FalconStor NSS は、あらゆるオープンシステムのディスクベンダからのストレージを仮想化し、iSCSI、ファイバーチャネル、または FCoE ネットワークを通じた接続性を提供します。

FalconStor® Continuous Data Protector

FalconStor CDP は、統合されたバックアップと DR を提供する完全なデータ保護ソリューションを提供します。それは従来の、定期的なテープベースでの保護に代わって、継続的な可用性と 100%のデータ完全性を実現しました。WAN で最適化されたレプリケーションとローカルな保護とを合わせることで、FalconStor CDP はあらゆるデータをいつでもどこでも回復することができます。

FalconStor® Optimized Backup and Deduplication

FalconStor Optimized Backup and Deduplication は、仮想テープ、高速バックアップ/リストア、グローバルなデータ複製、大規模な組織規模での複製、そして物理的なテープ統合を、現行の環境に手を加えることなく、一つのソリューションとして統合ディスクベースで提供するものです。Optimized Backup and Deduplication は標準的な NAS protocols Common Internet File System (CIFS)および Network File System (NFS)を使用して、ネットワークベースのファイルシェアのためにブロックレベルで複製が可能です。