

Attachmate の保守プログラム

IT 投資を保護。技術の変化に対応。

コスト効率を最大限に高めるには、ニーズに合ったソフトウェアを取得する必要があります。その上で、汎用性の高い包括的な保守プログラムで、投資を保護し、最新技術に対応することができます。

Attachmate の製品は、予算に見合った最適なソフトウェアで、ホストシステムの拡張、管理、セキュリティ保護を実現します。Attachmate の製品は信頼性が高く、さまざまな種類の保守プログラムを用意しており、次のような利点を提供します。

- Attachmate ソフトウェアを、お客様の進化し続ける IT 基盤と一体化させるお手伝い
- テクノロジー移行後のシステムの安定性
- 予測困難な IT の問題解決に必要な、知識とリソース

お客様の IT に関するご要望を実現するための保守を提供

一般的に理想的な保守プログラムとは、ビジネスリスクを低減し、社内の IT 担当者の負担を軽減し、新規テクノロジーへの移行を簡素化するものと考えられています。また、生産性の向上や総所有コストの節減にも貢献してくれるという期待があります。Attachmate 保守プログラムは、このようなご要望の実現をお手伝いします。

業界をリードする技術サポート

これらの利点に加えて、Attachmate の保守プログラムでは、経験豊かな技術サポートチームが世界規模で対応いたします。平均 8 年以上の経験を持つエキスパートが、問題解決にあたり、お客様のソフトウェアを保護、最適化します。まさに、不測の事態からすぐに回復するためのセーフティネットを得たようなものです。

対象範囲の広い Attachmate 保守プログラム

幅広いニーズにお応えするために、Attachmate では、Basic、Elite、24x7 Elite の保守プランをご用意しております。

Basic 保守プラン

Basic プランは、あまり複雑でない IT 企業のニーズに対応できるプランです。このプランでは、アップグレード、サービスパック、Attachmate の充実した知的データベース、経験豊富な技術者によるサポート提供いたします。さらに、サポートのやり取り、製品のライセンスや保守の状況を、オンラインで、しかもリアルタイムで管理できます。

Elite 保守プラン

製品のすべてのライセンスに対して Basic 保守プランを購入すると、Elite 保守プランの購入資格が付与されます。Elite プランでは、Basic 保守プランの内容に加えて、お客様固有の IT 環境を熟知した専任の「Elite」技術者が担当することにより、Attachmate の技術サポート、開発、専門知識を持ったエキスパートたちとお客様とのつながりをより密接にします。この専任技術者が Attachmate 開発チームと直接連携し、優先的に問題解決を支援します。

ご要望に応じて、Elite 技術者がお客様を訪問し、緊急の問題とご質問に対処することもできます。Elite 技術者は、配布、セキュリティ、製品のカスタマイズ、標準化、スクリプト化などの問題について、最善の方法でお客様を支援いたします。また、製品トレーニングを実施して、お客様のソフトウェア投資を最大限に活用するお手伝いもいたします。ご希望に応じて、弊社が訪問するのではなく、お客様が当社にお越しになり、技術担当者、製品マネージャ、上級管理者と直接お話いただくこともできます。

「一番気に入ったことは、生身の人間が電話で対応してくれたことです。電話が保留状態になっていつ応対してくれるか不安になることはありません。技術サポートのセスは非常に良くやってくれました。彼は最初の質問に答えてくれたほか、その他気になったことについて質問攻めにしてもいらついたり避けたりしませんでした。さらに、サポートログを閉じる前に、すべて解決したかどうかを最後に確認する電話をしてくれたほどです。」

- Pacific Northwest
National Laboratory
Senior Research Scientist
Michael Kanyid 氏

24x7 Elite 保守プラン

Elite プランにご加入のお客様は、年中無休(24x7) 対応の保守契約をすることができます。それによって、ミッションクリティカルなアプリケーションを 24 時間確実に稼働できます。24x7 Elite 保守プランでは、Basic プランと Elite プランの全機能を網羅するだけでなく、重要な優先事項に対しては営業時間外でも技術サポートを提供いたします。この場合、応答時間は 1 時間以内を目標としています。

保守プログラムを契約しない場合の不利

企業の IT 予算の制約はますます厳しくなっています。しかし、ソフトウェア保守は、予算削減項目として検討するべきではありません。なぜ保守がそれほど重要なのでしょうか。その理由は、対処の難易度に関わらず、テクノロジーが絶えず複雑化し、新たな問題を突きつけてくるからです。

Attachmate は、新規技術の統合、新しいオペレーティングシステムへの対応、特にホストセキュリティとユーザ効率の向上のための新機能を追加することにより、お客様が技術上の変化に対応するお手伝いをいたします。ただし、技術サポート、サービスパック、ソフトウェアアップグレードなどの特典を得るには、保守契約をしていただく必要があります。Attachmate の保守プログラムは、常に変化を先取りし集中管理することによって、企業運営にとって重要なシステムのスムーズな稼働をお手伝いします。

Attachmate が Windows Vista® 認定ソリューションを、保守契約されたお客様に無償で提供していることも、保守投資の価値の高さを示しています。Attachmate は、世界で初めて Windows Vista

認定アプリケーションを発表した企業です。新しい技術に対する Attachmate 社の妥協のないサポートは、技術革新とお客様の成功を目標とする弊社のこれまでの歩みを反映するものです。

保守に関する決定を遅らせたりやめることで、コスト的にも不利益が生じてしまいます。期限切れの保守を再契約、あるいは購入期限の後に新規契約するには、通常の保守料金の少なくとも 3 倍の費用がかかります。

しかし、それより重要なことは、最高レベルの技術サポートに支えられた、弾力性の高い最新の IT 基盤が、お客様の成功の鍵を握るという事実です。Attachmate の保守プランなら、そのような成功のチャンスを逃すことはありません。

「技術者がいていねいで効率的な作業をしてくれることに感心しました。その対応と応答時間には非常に満足しています」

- Blue Cross Blue Shield of South Carolina
Barbara Capps 氏

Attachmate 保守プラン	Basic	Elite	24x7 Elite
無償の製品バージョンアップ、サービスパック、その他の専用ファイルダウンロード	X	X	X
リアルタイムのオンラインサービスリクエスト管理	X	X	X
取得製品名、ライセンス数、保守契約期限などのお客様固有情報への安全なオンラインアクセス	X	X	X
包括的なソリューションライブラリへの無制限 Web アクセス	X	X	X
数量購入 (VPA) ライセンス料金の低減	X	X	X
割引価格での乗り換えオプション	X	X	X
複数年の保守契約または更新による割引	X	X	X
累積保守によるボリューム割引	X	X	X
特別価格での Attachmate 技術トレーニング	X	X	X
オンラインサービス利用に登録可能な人数	4 名	8 名	8 名
専任技術者による窓口の一元化		X	X
サービスリクエストの優先処理		X	X
機能追加リクエストの優先		X	X
ご要望に応じた、年間サイト訪問		X	X
目標応答時間		1 時間	1 時間
製品サポート期間を製品寿命まで延長		X	X
24 時間 365 日対応の技術サポートの利用			X

ご注意: 保守料金は前払いです。払い戻しはいたしかねます。契約条件の詳細については、最新の Attachmate 保守プランの文書をご覧ください。保守期間内に購入されたすべての保守プログラムについては、既存の保守契約期限日と同じ日付が適用されます。製品の保守プログラムをご購入になるお客様は、VPA (ボリュームライセンス) で購入した製品のすべてのライセンスに対して保守プログラムを購入していただく必要があります。Attachmate は「部分的な」保守は行いません。現在の保守プログラムの対象でない製品に対する保守をご希望のお客様は、製品のコピーの保守契約を購入する前に、製品のすべてのコピーを必ずアップグレードしてください。保守プランの料金は、ライセンスの追加注文ごとに、または指定されたライセンスの追加購入日 (Attachmate からの文書による合意または言及に明記されている場合) に発生します。1 年を超える保守契約について事前購入が行われる場合、保守契約期間中に保守対象製品のライセンスを追加購入すると、複数年保守契約の残り期間について、その追加ライセンスに対する保守契約を購入する必要があります。

* Elite 保守プラン、24x7 Elite 保守プランは、地域限定でご提供しております。保守プログラムについての内容や料金などの詳細は、下記までお問い合わせください。



日本本社
NetIQ 株式会社 Attachmate 事業部
〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町1-1
住友ケ谷ビル 9階
TEL 03-3513-5111 FAX 03-3513-5112
E-mail jinfo@attachmate.com
URL www.attachmate.jp

米国本社
1500 Dexter Avenue North
Seattle, WA 98109 USA
TEL +1 206-217-7500
FAX +1 206-217-7515
URL www.attachmate.com

【販売代理店】

CYBERNET

サイバネットシステム株式会社

本社 〒101-0022 東京都千代田区神田穂積町3 富士ソフトビル
Tel: (03)5297-3487 Fax: (03)5297-3646
中部支社 Tel: (052)219-5900 Fax: (052)219-5970
西日本支社 Tel: (06)6940-3650 Fax: (06)6940-3601

■ <http://www.cybernet.co.jp/reflection/> ■ rinfo@cybernet.co.jp

*NetIQ 株式会社は米国 Attachmate Corporation の 100% 子会社です。

© 2009 Attachmate. All rights reserved. Attachmate および Attachmate のロゴは、米国およびその他の国における Attachmate の登録商標および商標です。Windows Vista は、米国およびその他の国における Microsoft Corporation の登録商標です。本ドキュメントに記載されているその他の商標、商号、または企業名はそれぞれの所有者の商標です。05-0124J.0409