

RWS テクニカルサポートサービスポリシー

2024 年 8 月

まとめ

このドキュメントでは、お客様へのテクニカルサポートサービスの提供に関する RWS の方針について説明します。RWS は、RWS ソフトウェアに関連する問題およびリクエストに対処するための、プロフェッショナルでタイムリーかつ効率的なアプローチを提供することを目指しています。このポリシーは、以下に定義したように、プロセスおよび予想を明確にすることで、サポートサービスの依頼時にお客様が最高のサービスを受けられるように作成されています。

RWS は事前の通知なしにこのポリシーを変更できる権利を有しています。[RWS テクニカルサポートサービスポリシー](#)の最新バージョンは [RWS のウェブサイト](#)に公開されています。

目次

はじめに.....	3
エンタープライズ製品のサポート	4
エンタープライズ製品の RWS サポート	5
RWS のエンタープライズ製品のサポートサービスの範囲	5
Trados Enterprise のアプリケーション管理サポート.....	6
エンタープライズソフトウェア製品における RWS サポートの利用	6
サポートサービスのための RWS へのお問い合わせ	6
指定のサポート担当者.....	7
指定のサポート担当者の責任	7
RWS のサポートの責任	8
ケースの処理.....	8
対応時間の目標.....	8
優先度の定義.....	9
ケースの優先度の再分類.....	11
サードパーティ製品のサポート.....	11
ケースのクローズ	11
製品の問題	12
製品機能強化リクエスト.....	12
サポートサービス時間および利用可能時間.....	12
重大なケースに対する 24 時間 365 日のサポート	13
重要なインシデントの通知 (SaaS とホスト型サービスのお客様)	13
エスカレーションプロセス	14
付録 A : RWS エンタープライズサポートサービスの概要.....	15
付録 B : RWS エンタープライズサポートのアラカルトオプション.....	16
付録 C : Trados Enterprise のアプリケーション管理サポート - サービスの説明.....	17
翻訳生産性ソフトウェア製品のサポート	20
翻訳生産性ソフトウェア製品のサポート.....	20
3 か月契約 (個人翻訳者のみ)	20
SMA Level 1 :	20

SMA Level 2 :	21
翻訳生産性ソフトウェア製品のサポートサービスの範囲.....	21
翻訳生産性ソフトウェア製品における RWS サポートの利用	22
サポートサービスのための RWS へのお問い合わせ	22
指定のサポート担当者.....	22
指定のサポート担当者の責任	23
RWS のサポートの責任	24
ケースの処理.....	24
対応時間の目標	24
優先度の定義.....	25
ケースの優先度の再分類.....	26
サードパーティ製品のサポート.....	27
ケースのクローズ	27
製品の問題	27
製品機能強化リクエスト	28
サポートサービス時間および利用可能時間	28
標準サポート時間	28
エスカレーションプロセス	28
付録 D : 翻訳生産性ソフトウェア製品のサポートレベル.....	30
付録 E : 翻訳生産性ソフトウェア製品のアラカルトオプション	32

バージョン管理

このドキュメントは、[RWS のウェブサイト](#)からダウンロードできます。

バージョン履歴

バージョン	日付	変更
1.0	2020年8月13日	<ul style="list-style-type: none">バージョン管理の紹介エスカレーションの第3レベルのEメールアドレスを更新このドキュメントのURLを更新
2.0	2021年6月21日	<ul style="list-style-type: none">ドキュメントのRWSへのブランド変更（製品名の変更を含む）
3.0	2021年8月16日	<ul style="list-style-type: none">オンプレミスとSaaS/ホスト型セクションを統合サポート層を削除し、アラカルトオプションを更新
4.0	2021年11月15日	<ul style="list-style-type: none">EメールアドレスのブランドをRWSに変更サードパーティサポートの例を追加
5.0	2022年2月2日	<ul style="list-style-type: none">製品名の更新
6.0	2023年12月4日	<ul style="list-style-type: none">製品名の更新Trados Enterprise のアプリ管理サポートの追加
7.0	2024年8月13日	<ul style="list-style-type: none">NASA のサポート対応範囲を更新SaaS とホスト型サービスのお客様への重要なインシデントの通知を更新攻撃的な行動や不適切な行動に関する条項を追加サポート対象製品として Fonto IAP を追加サードパーティ製品に対するサポートを明確化

重要

現在もまだ、ウェブサイトと E メールアドレスのブランド変更が進行中です。以下の表に記載されているウェブサイトと E メールアドレスのいずれかが更新され次第、このドキュメントの新しいバージョンが発行されます。

ウェブサイト/E メールアドレスのブランド変更が進行中

RWS Support Gateway	https://gateway.sdl.com/
---------------------	---

はじめに

このテクニカルサポートサービスポリシー（以下「ポリシー」）では、RWS アプリケーション（以下「ソフトウェア」）、および関連するホスト型、SaaS、およびサブスクリプションサービス（以下「サービス」）（該当する場合、総称して、以下「ライセンス製品」）をサポートするために、RWS がお客様またはテクノロジーパートナー（総称して、以下「貴社」または「お客様」）に提供するメンテナンスおよびサポートサービス（総称して、以下「サポートサービス」）について説明します。

このポリシーには、RWS とお客様との間で履行されるサポート利用規約が付随しています。本書に含まれる条件を、準拠するライセンスおよび当事者間で履行されるサポート&メンテナンス契約（以下「契約」）、およびライセンス/契約内で参照されるドキュメント（RWS 製品リリースポリシーや該当するライセンス製品の RWS サービスカタログなど）とともにお読みください。このポリシーは、契約または該当する注文フォームに記載された規定の契約期間に適用されます。

このポリシーは、サポートサービスを提供する業務プロセスを規定したものです。このポリシーの条件と契約の条件との間に矛盾が生じた場合、特に明記されていない限り、注文フォームが優先されます。

このドキュメントには、[エンタープライズソフトウェア製品](#)と[翻訳生産性ソフトウェア製品](#)の2つのセクションがあります。

エンタープライズ製品のサポート

このセクションでは、RWS のエンタープライズソフトウェア製品で提供されるサポートサービスについて詳しく説明します。エンタープライズサポートサービスの概要については、[付録 A](#) をご参照ください。

2024 年 8 月現在、このポリシーのこのセクションの対象に含まれる RWS 製品は以下のとおりです。

RWS のエンタープライズ製品

オンプレミス	SaaS／ホスト型
Contenta Publishing Suite	Fonto Integrated Authoring Platform (Fonto IAP)
Language Weaver Edge	Language Weaver／Language Weaver Edge
MultiTrans	Managed Translation
RWS が再販するサードパーティ製品 ¹	MultiTrans
TMS	Trados Accelerate
Tridion Docs	Trados Enterprise ²
Tridion Sites	Trados GroupShare／Cloud
WorldServer	Trados Team
XPP	TMS
	Tridion Docs
	Tridion Sites
	WorldServer

¹ 個別のサポート契約によって異なります

² Trados Enterprise 向けの追加パッケージとして、アプリケーション管理サポートを提供しています。詳しくは、「[Trados Enterprise のアプリケーション管理サポート](#)」をご参照ください。

エンタープライズ製品の RWS サポート

- 週 5 営業日、1 日 8 時間半の製品サポート³
- 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：RWS Support Gateway、ナレッジベース、RWS Community、RWS Documentation Center
- サポートコミュニケーション

さらに、SaaS および RWS ホスト型製品について：

- P1 の重大な問題に対する 24 時間 365 日のサポート

P1 の重大な問題に対する 24 時間 365 日のサポートは、年間料金を追加して、オンプレミスのお客様も利用できます（アラカルトオプションについては、[付録 B](#) をご参照ください）。

サポートサービスのご相談は、RWS のセールス担当者、[RWS Renewals](#)、または [RWS テクニカルサポート](#) が受け付けています。サポートサービスの範囲は、注文フォームへの署名によってお客様と RWS との間で合意されるものとします。

RWS のエンタープライズ製品のサポートサービスの範囲

RWS SaaS 製品またはサービスに登録されているお客様、または RWS ライセンス製品またはサービスを購入されたお客様は、[RWS Support Gateway](#) とサポートサービスにアクセスして、以下のサポートを受けることができます。

- (i) ライセンス製品の機能の説明
- (ii) ドキュメントへのアクセスおよび説明
- (iii) 問題の確認、分析および合理的な解決作業

有効なサポートサービスアカウントの対象となる環境に、契約の下でサポートサービスが提供されません。

RWS は以下に対してサポートサービスを提供します。

- (i) 関連する RWS 製品リリースポリシーに従って、RWS が「サポート対象」として指定したライセンス製品バージョン。
- (ii) 有効なサポートサービス契約の対象に含まれるライセンス製品。
- (iii) 関連する契約でそのライセンス製品がセルフインストール可能であると RWS がみなした場合を除き、RWS または RWS 認定テクノロジーパートナーによってインストールされ、常にドキュメントに従って使用されるライセンス製品。
- (iv) 有効なサポートサービス契約の対象に含まれるサブスクリプションサービスおよび SaaS。

³ 個別のニーズに合わせて、3 つの地域のいずれかで利用できます。詳しくは、「[サポートサービス時間と利用可能時間](#)」をご参照ください。

以下の場合、RWS はサポートサービスを提供する義務を負いません。

- (i) ライセンス製品に RWS が承認した以外の変更が行われた場合、またはライセンス製品の一部分が、RWS が承認していない他のソフトウェアに組み込まれた場合。
- (ii) レジストリレベルでサポートされていない方法によってインストールが変更された場合など、ライセンス製品が誤使用された場合、またはライセンス製品のその他の誤用。
- (iii) ライセンス製品が、RWS がサポートしていないコンピュータハードウェア/ソフトウェア構成でインストールされた場合。
- (iv) ライセンス製品が契約の制限および/または該当する注文フォームの制限に従って使用されていない場合。
- (v) SaaS のサブスクリプション期間が終了している場合。

RWS テクニカルサポートチームは、お客様が提起した問題を調査し、問題に対応するために、必要に応じて社内の他の業務チームと連携します。ライセンス製品の使用が許諾され、RWS のデータセンター内で管理サービスとしてホストされている場合、RWS は該当するサービスカタログに規定されているサービスの稼働時間に従います。

執拗かつ不合理なリクエストが行われた場合、RWS はサポートサービスを中止する権利を有します。例として、診断情報を提供できない、調査作業に参加できない、以前に解決したケースについてのリクエストを繰り返す、ドキュメントに回答が記載されている質問を繰り返す、などがあります。

RWS テクニカルサポートは、お客様との敬意あるコミュニケーションを大切にしています。ただし、お客様が攻撃的な行動や不適切な行動を取られる場合、当社是对応中のインシデントに対するサポートを一時停止する権利を留保します。この不適切な行動が継続する場合は、そのお客様個人に対するサポートサービスを終了する権利を留保します。攻撃的な行動には、暴言、脅迫、差別的発言、嫌がらせなどがありますが、これらに限定されません。また、前向きかつ建設的な姿勢でサポートを提供するという私たちのコミットメントに変わりはありません。

Trados Enterprise のアプリケーション管理サポート

この追加サービスは、Trados Enterprise のお客様のみが購入できます。このオプションの利用時間と料金については、営業担当者にお問い合わせください。

サービスの詳細な説明については、[付録 C](#) をご参照ください。

エンタープライズソフトウェア製品における RWS サポートの利用

サポートサービスのための RWS へのお問い合わせ

[RWS Support Gateway \(http://gateway.sdl.com/\)](http://gateway.sdl.com/) は、RWS テクニカルサポートへのエン트리ポイントです。RWS Support Gateway は 24 時間 365 日利用できます。どの訪問者にも数多くのリソースが用意されています。

- [RWS Documentation Center](#)
- [ニュースレターの登録](#)
- [RWS コミュニティ](#)
- [ナレッジベース](#)

- [RWS テクニカルサポートサービスポリシー](#)（このドキュメント）
- [RWS 製品リリースポリシー](#)
- RWS のサポートへのお問い合わせに関するその他の情報

RWS Support Gateway へのログインが提供されているお客様は、さらに多くの情報にアクセスし、サポートケースをオープンおよび更新できます。サポートサイトへのログインが提供されるお客様は、お客様指定のサポート担当者です。

指定のサポート担当者

契約に基づいた有効なサポートサービスアカウントを保持している場合、お客様は RWS Support Gateway で、契約した数（標準では 4 人の指定サポート担当者）まで個人名のユーザーアカウント（個人の E メールアドレスを使用、共有やグループの E メールアドレスは不可）を作成してサポートサービスをリクエストできます。

指定の担当者には、サポートケースをオープンできるサポートユーザーと、指定のサポート担当者を維持できる管理者の 2 種類があります。指定ユーザーは、これらの役割の一方または両方を持つことができます。RWS はお客様企業に管理者アカウントを作成し、指定のサポート担当者ごとに個別のアカウントとログインを作成します。

お客様は、サポートケースをオープンするか RWS Support Gateway のセルフ管理機能を使用して、いつでも指定のサポート担当者の変更を行うことができます。個別の指定のサポート担当者の代わりに、グループ E メールアカウントを使用することはできません。必要に応じて、各ケースに E メールアドレスを追加できます（グループ E メールアカウントを含む）。

お客様は RWS のセールス担当者または [RWS テクニカルサポート](#) に連絡して、いつでも指定のサポート担当者の追加サポートを購入できます（アラカルトオプションについては [付録 B](#) をご参照ください）。

指定のサポート担当者の責任

指定のサポート担当者は、次の責任を負います。

- RWS テクニカルサポートに連絡する前に、お客様のユーザーコミュニティに以下を含む初期サポートが提供されていることを確認します。
 - ユーザーエラーを解決するための、ライセンス製品のパフォーマンス、機能、または操作に関する問い合わせへの対応。
 - 問題の調査、再現、レポート作成や、解決策の通知／導入など、ライセンス製品に関する問題への対応。
- RWS Support Gateway を使用してケースをオープンし、問題のレポートを作成するかサポートを依頼します。
- ケースを進めるために、お客様における RWS との連絡先になります。
- ケースの調査中、妥当なレベルで RWS をサポートします。これには、RWS が依頼したすべての関連情報の入手およびドキュメント化が含まれます。
- ライセンス製品に関する適切な実務知識を習得して維持します。

- ケースの解決をサポートするために、お客様システムに妥当なレベルのリモートアクセスを提供します。
- 解決計画のアクティビティで必要となるお客様リソースをコーディネートします。
- 可能な場合、解決策を受け取ってから 7 日以内に確認するか、確認可能な予定を RWS に通知します。

お客様は、ハードウェア、オペレーティングシステム、データベース、ウイルス対策、バックアップソフトウェア・手順、データリカバリプログラムなどが常に、該当する RWS ドキュメントで指定されたライセンス製品に適したものであることを確認する責任があります。RWS は、お客様データまたは認定されていないサードパーティ機器またはソフトウェアに対してサポートサービスを提供する義務を負いません。

サポートケースに以下の詳細情報を含めると、RWS テクニカルサポートはより迅速にサポートを提供できます。

- 予想される結果と実際の結果を含む、問題の明確な説明
- 問題が発生した結果、ビジネスに与える影響の説明
- スクリーンショットやログファイルなどのサポート情報

ケースをオープンする際、指定のサポート担当者が問題の影響度や緊急度を示す必要があります。この情報は、総合的な優先度を指し示します。この関係については、本ドキュメントの後半で説明します。

サービスレベル[対応時間](#)の測定は、ケースが RWS Support Gateway に記録された時点から開始されます。契約によっては、緊急の問題について RWS テクニカルサポートに問い合わせるための電話番号が、指定のサポート担当者に提供されることがあります。

RWS のサポートの責任

RWS テクニカルサポートの内容は以下のとおりです。

- お客様に連絡して問題を受理したことを確認し、ケースへの対処を開始し、必要であれば追加情報をリクエストします。
- 必要に応じて、追加の RWS リソースを提供します。
- E メール、電話または RWS Support Gateway 経由で指定のサポート担当者に定期的に最新状況を報告し、問題が解決するか、回避策が提供されるまで、RWS Support Gateway に最新状況の記録を保持します。
- 適切な場合、ケースを RWS Professional Services または RWS のアカウント管理に転送して、RWS Support Gateway でクローズします。

ケースの処理

対応時間の目標

「対応時間」とは、ケースが提起されたことが確認されてから、RWS が最初の技術的対応を行うまでの営業時間の累積時間です。この対応が、記録されたケースの解決、またはケースの解決に必要な

追加アクションを判断する基礎となる場合があります。お客様は該当する対応サービスレベルについて、契約を参照する必要があります。

契約に特に明記されていない限り、対応サービスレベル（営業時間／日数）は次のとおりです。

優先度	サポート層	
	オンプレミス	SaaS／ホスト型
P1 - Critical (重大)	1 時間	30 分
P2 - High (高)	4 時間	2 時間
P3 - Medium (中)	1 日	1 日
P4 - Low (低)	2 日	2 日

優先度の定義

各ケースの初期優先度は、お客様のビジネスへのサービスの影響度、および指定のサポート担当者が選択した緊急度によって決まります。

- **サービスの影響度**では、お客様のビジネスに対する問題の影響を測定します。

All users / no workaround (全ユーザー／回避策なし)

Some users / no workaround (一部のユーザー／回避策なし)

All users / workaround in place (全ユーザー／回避策あり)

Some users / workaround in place (一部のユーザー／回避策あり)

- **緊急度**は、問題をどれだけ迅速に解決する必要があるかを反映します。

Critical (重大)	イベントは進行中で、停止または変更できない。 問題解決のために、即時の対応が必要である。
High (高)	作業の妨げにつながるような不具合が生じ、進捗が邪魔される。 イベントが発生するようにスケジュールされているが、イベントに影響を与えずに対応する十分な時間がある。 個々のプロセスが停止し、お客様が作業できなくなる。
Medium (中)	イベントは延期可能であるか、時期がはるか先であり、生産性を損なうことなく対応できる。 プロセスに影響する。ユーザーは特定の機能を使用できない。 該当するドキュメントおよび仕様に記載されている、システムのマイナーな機能に障害が発生する。
Low (低)	不便が生じるものの、機能は使用可能である。

- **優先度**は、RWS テクニカルサポートが適切な期間内に対応を行うために使用します。優先度レベルを以下に定義します。

P1 - Critical (重大)	問題が広範囲に及び、重大なビジネスプロセス全体に影響しているか、お客様が主要なビジネス機能を使用できない。 許容できる回避策はない。 ミッションクリティカルなデータが損失した可能性がある。
P2 - High (高)	ビジネスが中断され、作業の遅延または停止を招く。 お客様のクリティカルパスで近々使用する予定のツールを使用できなくなり、許容できる回避策がない。
P3 - Medium (中)	ユーザーは引き続きビジネスを遂行できる。 作業の正常な完了が妨げられるか、作業が困難になるが、完了できないわけではない。 作業に障害が生じるが、ツールの使用は妨げられず、許容できる回避策がある。
P4 - Low (低)	問題は生産性に影響するが、多少の不便程度。 許容できる回避策がある可能性がある。

サービスの**影響度**と**緊急度**を組み合わせ、次のように**優先度**が指定されます。

影響度と緊急度の値に基づいて割り当てられる優先度

優先度マトリクス		影響度			
		All Users / No Workaround (全ユーザー／回避策なし)	Some Users / No Workaround (一部のユーザー／回避策なし)	All Users / Workaround in Place (全ユーザー／回避策あり)	Some Users / Workaround in Place (一部のユーザー／回避策あり)
緊急度	Critical (重大)	P1 - Critical (重大)	P1 - Critical (重大)	P2 - High (高)	P2 - High (高)
	High (高)	P2 - High (高)	P2 - High (高)	P2 - High (高)	P3 - Medium (中)
	Medium (中)	P3 - Medium (中)	P3 - Medium (中)	P3 - Medium (中)	P4 - Low (低)
	Low (低)	P3 - Medium (中)	P3 - Medium (中)	P4 - Low (低)	P4 - Low (低)

ケースの優先度の再分類

RWS が優先度 1 または 2 (P1 または 2) のケースに回避策を提供した場合 (手順上の回避策、システムの再起動、ホットフィックスなどにより)、ケースをクローズできることをお客様が確認するまで、優先度 3 (P3) として再分類する必要があります。

影響度や緊急度が誇張されている場合、RWS はケースの優先度を変更する権利を有します。

指定のサポート担当者が既存のケースの優先度を変更する必要がある、またはケースをエスカレーションする必要があると判断した場合、[エスカレーションプロセス](#)を通じてエスカレーションをリクエストできます。

サードパーティ製品のサポート

個別のサポート契約によっては、RWS は、RWS から購入し、意図したとおりに使用するサードパーティ製品に関連する質問または問題に対して、サポートサービスを提供する場合があります。RWS は、意図しない目的、RWS 製品以外の環境、または個々のライセンスに違反する方法でのサードパーティ製品の使用に対しては、サポートサービスを提供しません。

RWS が問題解決のために必要に応じてサードパーティ製品のベンダーと協力するケースについては、RWS のみに対応する問題よりも解決に時間がかかる場合があります。たとえば、PoolParty のサポートは、中央ヨーロッパ時間の営業時間内のみ対応可能となります。

ケースのクローズ

RWS は、以下のいずれかの状況により、ケースをクローズできます。

- RWS のサポートエンジニアがケースを解決するソリューションを提供する場合。これは回避策である可能性があります。
- RWS の製品開発部門で不具合または拡張リクエストが記録され、RWS テクニカルサポートが問題を進展させることができない場合。この場合でも、RWS の製品開発部門が対応している間、お客様は不具合または拡張のステータスを追跡することはできます。
- ケースを解決するために、ホットフィックスが提供された場合。
- 指定のサポート担当者がクローズをリクエストした場合。
- 報告された問題が本ポリシーまたは本契約の対象となるサポートサービスの範囲外であると判断された場合 (例: カスタマイズ依頼、販売依頼、コンサルタントサービス)。
- サポートサービスを依頼された製品バージョンが、RWS 製品リリースポリシーで定義されているようにはサポートされなくなった場合。
- お客様が RWS との契約に基づく有効なサポートサービスアカウントを有さなくなった場合。
- 2 週間にわたって 3 回連続して指定のサポート担当者に連絡を取ろうと試みたあと、RWS に応答がなかった場合。

新しい問題または質問は、別個のサポートケースとして入力する必要があります。

製品の問題

一般的な製品の問題として再現された問題はすべて、RWS の製品開発に報告されます。報告された不具合を分析した結果、一般的な製品の問題を解決するためにソフトウェアアップデートが必要になることがあります。

回避策が提供された場合、ケースは RWS Support Gateway でクローズされます。不具合は調査のために、RWS の製品開発でオープンなままになります。

回避策が特定されない場合、次の 2 つの結果が考えられます。

1. P1 ケースはオープンなままになり、RWS のサポートエンジニアは引き続き指定のサポート担当者と連携して解決策／回避策を探します。
2. 優先度の低い製品の問題の場合、ケースは RWS Support Gateway でクローズされ、製品の問題は RWS の製品開発で引き続きオープンになります。これは、指定のサポート担当者と話合われます。

製品機能強化リクエスト

お客様からの製品改善提案や製品への機能追加リクエストは、RWS の計画プロセスにおいて非常に重要です。

拡張リクエストまたは機能リクエストを提起するには、<https://community.rws.com/ideas/> にアクセスして手順に従ってください。

リクエストは審査され、今後のリリースに組み込めるかどうかの評価されますが、RWS は提出された拡張リクエストの実現は確約せず、提案された拡張を今後のリリースに組み込めるかどうかの単独裁量権を有します。

サポートサービス時間および利用可能時間

[RWS Support Gateway](#) は 24 時間 365 日利用できます。

RWS テクニカルサポートのスタッフは、地域別に以下のように規定されている営業時間内に対応します。

地域	時間	タイムゾーン
APAC	9:00～17:30 ⁴	日本標準時間
EMEA	9:00～17:30	中央ヨーロッパ時間
NASA	9:00～20:30 ^{5,6}	米国東部時間

⁴ PoolParty のサポートは、中央ヨーロッパ時間の営業時間内のみ対応可能となります。

⁵ MultiTrans の NASA 地域のサポートスタッフは、9:00～17:30（米国東部時間）に対応します。

⁶ Contenta Publishing Suite および XPP の NASA 地域のサポートスタッフは、9:00～17:30（米国東部時間）、9:00～17:30（米国太平洋時間）に対応します。お客様は、タイムゾーンに応じて、テクニカルサポートに 8 時間半アクセスできます。

お近くのサポートサービスについては、該当する注文フォームまたは契約をご参照ください。営業時間は通常の営業時間を示しますが、一部の RWS テクニカルサポートセンターは現地の祝日に休業することがあります。

アカウントの管理者は、個人ユーザーの地域を個々に変更して、お客様がその地域でサポートを受けられるようにすることができます。

いずれの RWS テクニカルサポートセンターも英語で対応可能で、いくつかの製品にはその他の言語サポートも提供されます。

重大なケースに対する 24 時間 365 日のサポート

当社 SaaS 製品およびホスト型製品については標準で 24 時間 365 日のサポートを利用でき、制作に関する重大な問題に対処できます。

24 時間 365 日のサポートは、オンプレミスのお客様にもオプションのサービスとして提供されます。このオプションの利用時間と料金については、営業担当者にお問い合わせください（アラカルトオプションについては [付録 B](#) をご参照ください）。

これは、契約または該当する注文フォームで規定されている最重要優先度エラーの定義を満たす問題のためのサービスです。

「P1 - 重大優先度エラー」とは、お客様がライセンス製品を使用できなくなり、実行可能な回避策がなく、ライセンス製品に付随するドキュメントに記載されているライセンス製品のほぼすべての主要機能の性能が妨げられたか、著しく損なわれたために、次の状況が発生している問題です： (i) お客様がライセンス製品を使用できない、または使用できなくなる重大なリスクがある、または (ii) 連続的なエラーまたはデータ破損によりライセンスサービスを利用できない。

営業時間外にサービスを利用するための手順は、サービス購入時に指定のサポート担当者に表示されません。

重要なインシデントの通知（SaaS とホスト型サービスのお客様）

SaaS またはホスト型サービスで複数のお客様に影響を与える重大な問題が発生した場合：

- 30 分以上アプリケーションを使用できなくなった。
- 2 時間以上アプリケーションのパフォーマンスが低下した。
- 重要なコンポーネントが使用不能になるか、パフォーマンスが低下した。

RWS が問題に気づいてから 1 時間以内に RWS カスタマーコミュニケーションが送信され、必要に応じて定期的に最新状況が報告されます。RWS カスタマーコミュニケーションは、影響を受けたお客様のすべての指定サポート担当者に送信されます。⁷

根本的な原因、是正措置および今後の再発防止策を示す重要インシデント報告書をリクエストできます。RWS は、リクエストされてから 5 営業日以内にレポートを提供するよう努めます。場合によっ

⁷ RWS は、影響を受けた RWS Language Cloud 製品ユーザーと通信する手段として、ステータスページと製品内通知を使用する権利を留保します。

ては、RWS は詳細な調査作業を実行している間に、中間レポートを出さなければならないことがあります。

1 件のお客様にのみ影響がある場合、コミュニケーションはすべて RWS Support Gateway 内のケースを通じて処理されます。

エスカレーションプロセス

エスカレーションとは、サービス対象やお客様の期待に応えるために必要な場合に、追加リソースや管理の透明化を得るアクティビティです。

RWS のエスカレーションプロセスは以下のとおりです。

レベル	お問い合わせ	エスカレーション手順
1	ケース内でのエスカレーション	RWS Support Gateway でケースをオープンし、 [Request Escalation] をクリックして [Comment] ボックスに理由を入力します。 RWS サポートエンジニアとサポートマネージャーにエスカレーションリクエストが通知されます。RWS では、RWS サポートエンジニアまたはサポートマネージャーが 2 営業時間内にお客様に連絡してリクエストを確認することを目標としています。
2	グローバルサポートマネジメントチーム： supportmanagers@rws.com	サポートマネージャーの E メールアドレスに、ケース番号、エスカレーションの理由、ビジネスニーズを記載した E メールを送信します。 RWS のグローバル管理チームがこれを検討します。 RWS ではマネージャーまたは任命された代理人が 2 営業時間内にお客様に連絡して、次の手順を相談することを目標としています。
3	グローバルクライアントサービスリーダー： gcs.leaders@rws.com	エスカレーションの理由が未解決のままの場合、お客様/サポートマネージャーはグローバルクライアントサービスリーダーにエスカレーションし、このリーダーが適切なリソースを使用し、必要に応じてお客様とやり取りして、解決に向けて努力します。

付録 A :

RWS エンタープライズサポートサービスの概要

	オンプレミス	SaaS/ホスト型
対応時間	8 時間半 x 5 日	8 時間半 x 5 日
対応サービスレベル (SLA)	P1 : 1 時間 P2 : 4 時間 P3 : 1 営業日 P4 : 2 営業日	P1 : 30 分 (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	4
定期的な製品アップデート	√	√
回数制限のないサポート 24 時間 365 日のアクセス : RWS Support Gateway、ナレッジベース、 RWS コミュニティ 製品ドキュメント	√	√
優先度 1 のサポート (重大なケース)	×	√
定期的な環境アップデート	×	√

付録 B :

RWS エンタープライズサポートのアラカルトオプション

アラカルトオプション	説明
24 時間 365 日、優先度 1 ⁸	24 時間 365 日対応オプションでは、「P1 - Critical（重大）」（優先度 1）の問題に営業時間以降にサポートを提供し、お客様の指定サポート担当者と連携できます。
指定のサポート担当者の追加	RWS テクニカルサポートと連携するための、指定のサポート担当者の追加サポートを購入できます。
サポートエンジニアの指定	お客様の環境を理解した上ですべてのサポートケースを管理する担当者を指定できます。 指定のエンジニアがお客様と一緒に毎月のサービスレビューを行い、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（最新リリースや累積的アップデート）など、サポートサービスの重要事項について確認します。

⁸ XPP、Contenta、S1000D は対象外

付録 C : Trados Enterprise のアプリケーション管理サポート - サービス の説明

含む

エラータスクの事前調査

ユーザー管理

- ユーザーアカウント／権限の確認（タスクを完了するために必要なアクセス権がユーザーに付与されているか）。
- 追加のユーザー権限の付与。
- ユーザーアカウントの有効化（ユーザーによるロックが発生した場合）。
- 新しいユーザーアカウントの作成またはリクエスト。
- 新しいユーザーグループの作成またはリクエスト。
- ユーザーアカウントまたはユーザーグループの無効化。
- 役割の構成と設定

継続的なアプリケーションの設定および構成（複雑でない要件）

- ファイル形式および設定の追加／修正。
- 新しいワークフロー、ワークフローテンプレート、またはタスクの追加。
- 言語ペアの追加。
- 顧客の追加／修正。
- 価格モデルの追加／修正。
- カスタムのメタデータフィールドの追加。
- ベンダーの追加／修正。
- 用語集の追加／修正。
- TM の設定および構成の追加／修正。
- 翻訳エンジンの追加／修正。

範囲外

上記に加えて、アプリケーション管理サポートの対象外であり、RWS Professional Services の顧客対応を必要とする要件が存在する場合があります。例：

- システムの初期設定および構成。
- 他テクノロジーとの統合。
- カスタマイズ。

- カスタマイズされたレポートの作成。
- ユーザー向け製品トレーニング。
- 複雑なファイル形式の作成および設定。

RWS によって提供されるアプリケーション管理サポートのライフサイクル中に、お客様に **RWS Professional Services** の契約を推奨する場合があります。例：

- コンサルティング。
- 最適化。
- 翻訳メモリのメンテナンス。

アプリケーション管理サポートの階層

階層	ブロンズ	シルバー	ゴールド
年間のケース数	75	250	600

既存の階層のケース数を超えた場合、現在の期間を按分し、次の階層に移行されます。

階層は毎年、変更できます。

ケースのガイドライン

ケース 1 件の対象となるのは、以下の項目に限定されます。

- **基本サポート - 最大 1 件のアプリケーションエラー。** 例：
 - ワークフローエラー。
 - ジョブ/プロジェクト番号 123 (エラー)。
 - ジョブ/プロジェクト番号 123 (送信失敗)。
- **システム管理 - 最大 5 人のユーザー**をユーザー管理サービスリクエストで追加できます。例：
 - 5 人の翻訳者のユーザーアクセスを作成。
 - ユーザー A と B には受信トレイのジョブにアクセスさせない。
 - ユーザー A と B のパスワードをリセット。
- アプリケーションの設定および構成サービスケースでは、**最大 1 項目の構成リクエスト**をリクエストできます。例：
 - 言語ペアの追加。
 - TM の結合。

- コストモデルへの割引料金の適用。
- アプリケーションの設定および構成サービスリクエストでは、**最大5項目のカスタム属性**をリクエストできます。

お客様が1つのケースで複数のリクエストを提出した場合、RWSは追加ケースの作成を依頼するか、上で説明したガイドラインに従って追加のケースを作成します。

翻訳生産性ソフトウェア製品のサポート

このセクションでは、翻訳生産性ソフトウェア製品で提供されるサポートサービスについて詳しく説明します。

2024年8月現在、このポリシーのこのセクションの対象に含まれる RWS 製品は以下のとおりです。

- Trados Studio
- Trados Studio のクラウド機能
- MultiTerm
- Passolo

翻訳生産性ソフトウェア製品のサポート

RWS は、翻訳生産性ソフトウェア製品に、3つの包括的なサポートレベルを提供しています。

3 か月契約（個人翻訳者のみ）

- 週 5 営業日、1 日 8 時間半のフル製品サポート⁹
- 指定ユーザー1名
- 必要に応じた当社テクニカルサポートによるリモートアクセス
- ライセンスのリセットについてのライブチャット
- オンラインツールへのアクセス：RWS Support Gateway、ナレッジベース、RWS Community、RWS Documentation Center

SMA Level 1 :

- 週 5 営業日、1 日 8 時間半のフル製品サポート⁹
- 指定ユーザー1名
- 次期バージョンへの無償アップグレード
- 必要に応じた当社テクニカルサポートによるリモートアクセス
- ライセンスのリセットについてのライブチャット
- オンラインツールへのアクセス：RWS Support Gateway、ナレッジベース、RWS Community、RWS Documentation Center

⁹ 個別のニーズに合わせて、3つの地域のいずれかで利用できます。詳しくは、「[サポートサービス時間と利用可能時間](#)」をご参照ください。

SMA Level 2 :

- 週 5 営業日、1 日 8 時間半のフル製品サポート⁹
- 指定ユーザー4 名
- 次期バージョンへの無償アップグレード
- 迅速な回答
- 必要に応じた当社テクニカルサポートによるリモートアクセス
- ライセンスのリセットについてのライブチャット
- オンラインツールへのアクセス : RWS Support Gateway、ナレッジベース、RWS Community、RWS Documentation Center

このサポートオプションの概要については、[付録 D](#) をご参照ください。また、[付録 E](#) に記載されているさまざまなアラカルトオプションから選ぶこともできます。

アラカルトオプションのご相談は、[RWS Renewals](#) または [RWS テクニカルサポート](#) が受け付けています。

翻訳生産性ソフトウェア製品のサポートサービスの範囲

RWS ライセンス製品のサブスクリプションを購入されたお客様は、[RWS Support Gateway](#) およびサポートサービスにアクセスして、以下のサポートを受けることができます。

- (i) 製品またはサービスの機能の説明
- (ii) ドキュメントへのアクセスおよび説明
- (iii) 問題の確認、分析および合理的な解決作業

有効なサポートサービスアカウントの対象となる環境に、契約の下でサポートサービスが提供されません。

RWS は以下に対してサポートサービスを提供します。

- (i) 関連する RWS 製品リリースポリシーに従って、RWS が「サポート対象」として指定したライセンス製品バージョン。
- (ii) 有効なサポートサービス契約の対象に含まれるライセンス製品。
- (iii) 有効なサポートサービス契約の対象に含まれるサブスクリプションサービスおよび SaaS。

以下の場合、RWS はサポートサービスを提供する義務を負いません。

- (i) ライセンス製品に RWS が承認した以外の変更が行われた場合、またはライセンス製品の一部が、RWS が承認していない他のソフトウェアに組み込まれた場合。
- (ii) レジストリレベルでサポートされていない方法によってインストールが変更された場合など、ライセンス製品が誤使用された場合、またはライセンス製品のその他の誤用。
- (iii) ライセンス製品が、RWS がサポートしていないコンピュータハードウェア/ソフトウェア構成でインストールされた場合。

- (iv) ライセンス製品が契約の制限および／または該当する注文フォームの制限に従って使用されていない場合。

RWS テクニカルサポートチームは、お客様が提起した問題を調査し、問題に対応するために、必要に応じて社内の他の業務チームと連携します。RWS は、該当するサービスカタログに規定されているサービスの稼働時間に従います。

執拗かつ不合理なリクエストが行われた場合、RWS はサポートサービスを中止する権利を有します。例として、診断情報を提供できない、調査作業に参加できない、以前に解決したケースについてのリクエストを繰り返す、ドキュメントに回答が記載されている質問を繰り返す、などがあります。

RWS テクニカルサポートは、お客様との敬意あるコミュニケーションを大切にしています。ただし、お客様が攻撃的な行動や不適切な行動を取られる場合、当社是对応中のインシデントに対するサポートを一時停止する権利を留保します。この不適切な行動が継続する場合は、そのお客様個人に対するサポートサービスを終了する権利を留保します。攻撃的な行動には、暴言、脅迫、差別的発言、嫌がらせなどがありますが、これらに限定されません。また、前向きかつ建設的な姿勢でサポートを提供するという私たちのコミットメントに変わりはありません。

翻訳生産性ソフトウェア製品における RWS サポートの利用

サポートサービスのための RWS へのお問い合わせ

[RWS Support Gateway \(http://gateway.sdl.com\)](http://gateway.sdl.com) は、RWS テクニカルサポートへのエン트리ポイントです。RWS Support Gateway は 24 時間 365 日利用できます。どの訪問者にも数多くのリソースが用意されています。

- [RWS Documentation Center](#)
- [RWS コミュニティ](#)
- [ナレッジベース](#)
- [RWS テクニカルサポートサービスポリシー](#) (このドキュメント)
- RWS のサポートへのお問い合わせに関するその他の情報

RWS Support Gateway へのログインが提供されているお客様は、さらに多くの情報にアクセスし、サポートケースをオープンおよび更新できます。サポートサイトへのログインが提供されるお客様は、お客様指定のサポート担当者です。

指定のサポート担当者

契約に基づいた有効なサポートサービスアカウントを保持している場合、お客様は RWS Support Gateway で、契約した数（標準では、3 か月の SMA Level 1 契約の場合は 1 人のユーザー、SMA Level 2 の場合は 4 人の指定サポート担当者）まで個人名のユーザーアカウント（個人の E メールアドレスを使用、共有やグループの E メールアドレスは不可）を作成してサポートサービスをリクエストできます。

SMA Level 2 のお客様の場合、指定の担当者には、サポートケースをオープンできるサポートユーザーと、指定のサポート担当者を維持できる管理者の 2 種類があります。指定ユーザーは、これらの役割の一方または両方を持つことができます。1 人のユーザーに権利があるお客様の場合、指定のサポ

ート担当者は、自動的に両方の役割を持ちます。RWS はお客様企業にマスターアカウントを作成し、指定のサポート担当者ごとに個別のアカウントとログインを作成します。

お客様は、サポートケースをオープンするか **RWS Support Gateway** のセルフ管理機能を使用して、いつでも指定のサポート担当者の変更を行うことができます。個別の指定のサポート担当者の代わりに、グループ E メールアカウントを使用することはできません。必要に応じて、各ケースに E メールアドレスを追加できます（グループ E メールアカウントを含む）。

お客様は [RWS Renewals](#) に連絡するか、[RWS Support Gateway](#) からサポートケースをオープンすることで、いつでも指定のサポート担当者の追加サポートを購入できます。

指定のサポート担当者の責任

指定のサポート担当者は、次の責任を負います。

- RWS テクニカルサポートに連絡する前に、お客様のユーザーコミュニティに以下を含む初期サポートが提供されていることを確認します。
 - ユーザーエラーを解決するために、ライセンス製品のパフォーマンス、機能または操作に関するお客様のユーザーからの問い合わせに回答します。
 - 問題の調査、再現、報告および解決策の通知／導入を含め、お客様のユーザーのライセンス製品に関する問題に対応します。
- **RWS Support Gateway** を使用してケースをオープンし、問題のレポートを作成するかサポートを依頼します。
- ケースを進めるために、お客様における RWS との連絡先になります。
- ケースの調査中、妥当なレベルで RWS をサポートします。これには、RWS が依頼したすべての関連情報の入手およびドキュメント化が含まれます。
- ライセンス製品に関する適切な実務知識を習得して維持します。
- ケースの解決をサポートするために、お客様システムに妥当なレベルのリモートアクセスを提供します。
- 解決計画のアクティビティで必要となるお客様リソースをコーディネートします。
- 可能な場合、解決策を受け取ってから 7 日以内に確認するか、確認可能な予定を RWS に通知します。

お客様は、ハードウェア、オペレーティングシステム、データベース、ウイルス対策、バックアップソフトウェア・手順、データリカバリプログラムなどが常に、該当する RWS ドキュメントで指定されたライセンス製品に適したものであることを確認する責任があります。RWS は、お客様データまたは認定されていないサードパーティ機器またはソフトウェアに対してサポートサービスを提供する義務を負いません。

サポートケースに以下の詳細情報を含めると、RWS テクニカルサポートはより迅速にサポートを提供できます。

- 予想される結果と実際の結果を含む、問題の明確な説明
- 問題が発生した結果、ビジネスに与える影響の説明
- スクリーンショットやログファイルなどのサポート情報

ケースをオープンする際、指定のサポート担当者が問題の影響度や緊急度を示す必要があります。この情報は、総合的な優先度を指し示します。この関係については、本ドキュメントの後半で説明します。

サービスレベル対応時間（以下で定義）の測定は、ケースが **RWS Support Gateway** に記録された時点から開始されます。契約によっては、緊急の問題について **RWS** テクニカルサポートに問い合わせるための電話番号が、指定のサポート担当者に提供されることがあります。

RWS のサポートの責任

RWS テクニカルサポートの内容は以下のとおりです。

- お客様に連絡して問題を受理したことを確認し、ケースへの対処を開始し、必要であれば追加情報をリクエストします。
- 必要に応じて、追加の **RWS** リソースを提供します。
- E メール、電話または **RWS Support Gateway** 経由で指定のサポート担当者に定期的に最新状況を報告し、問題が解決するか、回避策が提供されるまで、**RWS Support Gateway** に最新状況の記録を保持します。
- 適切な場合、ケースを **RWS Professional Services** または **RWS** のアカウント管理に転送して、**RWS Support Gateway** でクローズします。

ケースの処理

対応時間の目標

「対応時間」とは、ケースが提起されたことが確認されてから、**RWS** が最初の技術的対応を行うまでの営業時間の累積時間です。この対応が、記録されたケースの解決、またはケースの解決に必要な追加アクションを判断する基礎となる場合があります。お客様は該当する対応サービスレベルについて、契約を参照する必要があります。

契約に特に明記されていない限り、対応サービスレベル（営業時間/日数）は次のとおりです。

優先度	サポート層 ¹⁰		
	3 か月契約（個人翻訳者のみ）	SMA Level 1	SMA Level 2
P1 - Critical（重大）	1 時間	1 時間	1 時間
P2 - High（高）	1 日	1 日	4 時間
P3 - Medium（中）	2 日	2 日	1 日
P4 - Low（低）	3 日	3 日	2 日

¹⁰ 利用可能なサポート層について詳しくは、[付録 D](#) をご参照ください。

優先度の定義

各ケースの初期優先度は、お客様のビジネスへのサービスの影響度、および指定のサポート担当者が選択した緊急度によって決まります。

- **サービスの影響度**では、お客様のビジネスに対する問題の影響を測定します。

All users / no workaround (全ユーザー/回避策なし)

Some users / no workaround (一部のユーザー/回避策なし)

All users / workaround in place (全ユーザー/回避策あり)

Some users / workaround in place (一部のユーザー/回避策あり)

- **緊急度**は、問題をどれだけ迅速に解決する必要があるかを反映します。

Critical (重大)	イベントは進行中で、停止または変更できない。 問題解決のために、即時の対応が必要である。
High (高)	作業の妨げにつながるような不具合が生じ、進捗が邪魔される。 イベントが発生するようにスケジュールされているが、イベントに影響を与えずに対応する十分な時間がある。 個々のプロセスが停止し、お客様が作業できなくなる。
Medium (中)	イベントは延期可能であるか、時期がはるか先であり、生産性を損なうことなく対応できる。 プロセスに影響する。ユーザーは特定の機能を使用できない。 該当するドキュメントおよび仕様に記載されている、システムのマイナーな機能に障害が発生する。
Low (低)	不便が生じるものの、機能は使用可能である。

- **優先度**は、RWS テクニカルサポートが適切な期間内に対応を行うために使用します。優先度レベルを以下に定義します。

P1 - Critical (重大)	問題が広範囲に及び、重大なビジネスプロセス全体に影響しているか、お客様が主要なビジネス機能を使用できない。 許容できる回避策はない。 ミッションクリティカルなデータが損失した可能性がある。
P2 - High (高)	ビジネスが中断され、作業の遅延または停止を招く。 お客様のクリティカルパスで近々使用する予定のツールを使用できなくなり、許容できる回避策がない。

P3 - Medium (中)	ユーザーは引き続きビジネスを遂行できる。 作業の正常な完了が妨げられるか、作業が困難になるが、完了できないわけではない。 作業に障害が生じるが、ツールの使用は妨げられず、許容できる回避策がある。
P4 - Low (低)	生産性には影響があるが、軽微な不都合であり、許容できる回避策がある。

サービスの影響度と緊急度を組み合わせて、次のように優先度が指定されます。

影響度と緊急度の値に基づいて割り当てられる優先度

優先度マトリクス		影響度			
		All Users / No Workaround (全ユーザー／回避策なし)	Some Users / No Workaround (一部のユーザー／回避策なし)	All Users / Workaround in Place (全ユーザー／回避策あり)	Some Users / Workaround in Place (一部のユーザー／回避策あり)
緊急度	Critical (重大)	P1 - Critical (重大)	P1 - Critical (重大)	P2 - High (高)	P2 - High (高)
	High (高)	P2 - High (高)	P2 - High (高)	P2 - High (高)	P3 - Medium (中)
	Medium (中)	P3 - Medium (中)	P3 - Medium (中)	P3 - Medium (中)	P4 - Low (低)
	Low (低)	P3 - Medium (中)	P3 - Medium (中)	P4 - Low (低)	P4 - Low (低)

ケースの優先度の再分類

RWS が優先度 1 または 2 (P1 または 2) のケースに回避策を提供した場合 (手順上の回避策、システムの再起動、ホットフィックスなどにより)、ケースをクローズできることをお客様が確認するまで、優先度 3 (P3) として再分類する必要があります。

影響度や緊急度が誇張されている場合、RWS はケースの優先度を変更する権利を有します。

指定のサポート担当者が既存のケースの優先度を変更する必要がある、またはケースをエスカレーションする必要があると判断した場合、[エスカレーションプロセス](#)を通じてエスカレーションをリクエストできます。

サードパーティ製品のサポート

RWS は、[RWS Appstore](#) からダウンロードしたものを含め、サードパーティ製品に対するサポートサービスを提供しません。

[RWS Appstore](#) からダウンロードしたサードパーティ製アプリに関する質問や問題については、アプリストアサポートコミュニティ (<https://community.rws.com/product-groups/trados-portfolio/rws-appstore/f/rws-appstore>) を介してサポートサービスを利用できます。

これらのアプリは、テクニカルサポートチームのサポート対象外ですが、[RWS Community](#) を介してサポートを得ることができます。

ケースのクローズ

RWS は、以下のいずれかの状況により、ケースをクローズできます。

- RWS のサポートエンジニアがケースを解決するソリューションを提供する場合。これは回避策である可能性があります。
- RWS の製品開発部門で不具合または拡張リクエストが記録され、RWS テクニカルサポートが問題を進展させることができない場合。この場合でも、RWS の製品開発部門が対応している間、お客様は不具合または拡張のステータスを追跡することはできます。
- ケースを解決するために、ホットフィックスが提供された場合。
- 指定のサポート担当者がクローズをリクエストした場合。
- 報告された問題が本ポリシーまたは本契約の対象となるサポートサービスの範囲外であると判断された場合（例：カスタマイズ依頼、販売依頼、コンサルタントサービス）。
- サポートサービスを依頼された製品バージョンが、RWS 製品リリースポリシーで定義されているようにはサポートされなくなった場合。
- お客様が RWS との契約に基づく有効なサポートサービスアカウントを有さなくなった場合。
- 2 週間にわたって 3 回連続して指定のサポート担当者に連絡を取ろうと試みたあと、RWS に応答がなかった場合。

新しい問題または質問は、別個のサポートケースとして入力する必要があります。

製品の問題

一般的な製品の問題として再現された問題はすべて、RWS の製品開発に報告されます。報告された不具合を分析した結果、一般的な製品の問題を解決するためにソフトウェアアップデートが必要になることがあります。

回避策が提供された場合、ケースは [RWS Support Gateway](#) でクローズされます。不具合は調査のために、RWS の製品開発でオープンなままになります。

回避策が特定されない場合、次の 2 つの結果が考えられます。

1. P1 ケースはオープンなままになり、RWS のサポートエンジニアは引き続き指定のサポート担当者と連携して解決策／回避策を探します。
2. 優先度の低い製品の問題の場合、ケースは RWS Support Gateway でクローズされ、製品の問題は RWS の製品開発で引き続きオープンになります。これは、指定のサポート担当者と話し合われます。

製品機能強化リクエスト

お客様からの製品改善提案や製品への機能追加リクエストは、RWS の計画プロセスにおいて非常に重要です。

拡張リクエストまたは機能リクエストを提起するには、<https://community.rws.com/ideas/>にアクセスして手順に従ってください。

リクエストは審査され、今後のリリースに組み込めるかどうか評価されますが、RWS は提出された拡張リクエストの実現は確約せず、提案された拡張を今後のリリースに組み込めるかどうかの単独裁量権を有します。

サポートサービス時間および利用可能時間

標準サポート時間

[RWS Support Gateway](#) は 24 時間 365 日利用できます。

RWS テクニカルサポートのスタッフは、地域別に以下のように規定されている営業時間内に対応します。

地域	時間	タイムゾーン
APAC	9:00~17:30	日本標準時間
EMEA	9:00~17:30	中央ヨーロッパ時間
NASA	9:00~20:30	米国東部時間

お近くのサポートサービスについては、該当する注文フォームまたは契約をご参照ください。営業時間は通常の営業時間を示しますが、一部の RWS テクニカルサポートセンターは現地の祝日に休業することがあります。

アカウントの管理者は、個人ユーザーの地域を個々に変更して、お客様がその地域でサポートを受けられるようにすることができます。

いずれの RWS テクニカルサポートセンターも英語で対応可能で、いくつかの製品にはその他の言語サポートも提供されます。

エスカレーションプロセス

エスカレーションとは、サービス対象やお客様の期待に応えるために必要な場合に、追加リソースや管理の透明化を得るアクティビティです。

RWS のエスカレーションプロセスは以下のとおりです。

レベル	お問い合わせ	エスカレーション手順
1	ケース内でのエスカレーション	<p>RWS Support Gateway でケースをオープンし、 [Request Escalation] をクリックして [Comment] ボックスに理由を入力します。</p> <p>RWS サポートエンジニアとサポートマネージャーにエスカレーションリクエストが通知されます。RWS では、RWS サポートエンジニアまたはサポートマネージャーが 2 営業時間内にお客様に連絡してリクエストを確認することを目標としています。</p>
2	グローバルサポートマネジメントチーム： supportmanagers@rws.com	<p>サポートマネージャーの E メールアドレスに、ケース番号、エスカレーションの理由、ビジネスニーズを記載した E メールを送信します。</p> <p>RWS のグローバル管理チームがこれを検討します。</p> <p>RWS ではマネージャーまたは任命された代理人が 2 営業時間内にお客様に連絡して、次の手順を相談することを目標としています。</p>
3	グローバルクライアントサービスリーダー： gcs.leaders@rws.com	<p>エスカレーションの理由が未解決のままの場合、お客様/サポートマネージャーはグローバルクライアントサービスリーダーにエスカレーションし、このリーダーが適切なリソースを使用し、必要に応じてお客様とやり取りして、解決に向けて努力します。</p>

付録 D : 翻訳生産性ソフトウェア製品のサポートレベル

サービス ¹¹	3 か月契約（個人翻訳者のみ）	SMA Level 1	SMA Level 2
対応時間	週 5 営業日、1 日 8 時間半	週 5 営業日、1 日 8 時間半	週 5 営業日、1 日 8 時間半
サービスレベル (SLA)	P1 : 1 時間 P2 : 1 営業日 P3 : 2 営業日 P4 : 3 営業日	P1 : 1 時間 P2 : 1 営業日 P3 : 2 営業日 P4 : 3 営業日	P1 : 1 時間 P2 : 4 時間 P3 : 1 営業日 P4 : 2 営業日
指定のサポート担当者	1	1	4
回数制限のないサポート	√	√	√
ライセンスのリセットについてのライブチャット	√	√	√
必要に応じた当社テクニカルサポートによるリモートアクセス	√	√	√
製品パッチと最新リリース	√	√	√
次期バージョンへの無償アップグレード	×	√	√
RWS Support Gateway、ナレッジベース、RWS コミュニティ、ハウツーチュートリアルへの 24 時間 365 日のアクセス	√	√	√

¹¹ アラカルトオプションについては[付録 E](#)で説明しています。

顧客サービスコミュニケーション



付録 E : 翻訳生産性ソフトウェア製品のアラカルトオプション

アラカルトオプションは、SMA Level 2 のみで利用できます。

以下のアラカルトオプションのご相談は、RWS のセールス担当者、[RWS Renewals](#)、または [RWS テクニカルサポート](#)が受け付けています。

アラカルトオプション	説明
指定のサポート担当者の追加	RWS テクニカルサポートと連携するための、指定のサポート担当者の追加サポートを購入できます。
エンジニアの指定	お客様の環境を理解した上ですべてのサポートケースを管理する担当者を指定できます。 指定のエンジニアがお客様と一緒に毎月のサービスレビューを行い、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（最新リリースや累積的アップデート）など、サポートサービスの重要事項について確認します。

RWS について

RWS Holdings plc は、テクノロジーを駆使した翻訳サービス、コンテンツ管理サービス、知的財産サービスを提供するリーディングプロバイダです。RWS は、ビジネスに不可欠なコンテンツを大規模に配信し、イノベーションの保護と実現を可能にすることで、お客様が世界中の人々とつながり、新たなアイデアを提供することを支援します。

私たちのビジョンは、グローバルインテリジェンス、深い専門知識、スマートなテクノロジーを通じて、言語、コンテンツ、市場参入における課題を解決することにより、世界中の人々と組織をつなぐ橋渡しをすることです。

当社のお客様には、グローバルブランド上位 100 社のうちの 90 社、製薬会社上位 10 社、世界中の大手特許事務所 20 社のおよそ半数が含まれています。また、クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、北南米に広がり、テクノロジー、製薬、医療、法律、化学、自動車、行政機関、電気通信の各分野を網羅しており、5 つの大陸に複数のオフィスを構えています。

1958 年に設立された RWS は、英国に本社を置き、AIM、ロンドン証券取引所規制市場に上場されています (RWS.L)。

詳しくは、www.rws.com/jp をご覧ください。

© All Rights Reserved.ここに記載されている情報は、RWS Group*の機密情報および専有情報とみなされます。

* RWS Group とは、RWS Holdings PLC およびその関連会社および子会社の代表を意味します。