

QNX® プライオリティ サポート プラン

ユーザーズ ガイド

バージョン 3.1

ブロンズ、シルバー、ゴールド メンバー用

目次

はじめに	2	バージョン サポート	10
プライオリティ サポート プラン	2	QNX ベータ ソフトウェア サポート	10
プラン概要	3	エンジニアリング サービス納品物サポート	10
テクニカル アカウント マネージャ	4	QNX ソース コード サポート	10
TAM の主な役割	4	過去バージョンのサポート	10
テクニカルアカウント マネージャの紹介	5	ソリューション	11
テクニカル アカウント マネージャへの連絡	5	回避策 (ワークアラウンド)	11
myQNX サポート ポータル	5	プライオリティ サポート パッチ	11
E メールによるサポートと使用方法	6	実験版パッチ	11
電話によるサポート	6	プライオリティ サポート パッチ	11
ウェブ フォーラム	6	エンジニアリング サービス	11
問題の報告	6	追加サービスとプラン特典	12
サポート受付時間	7	トレーニング サービスと無償トレーニング	12
バックアップ サポート	7	スナップショット サポート	12
プライオリティ サポート サービス	7	応答時間と問題の上申	13
チケット生成とトラッキング	7	回答時間と解決時間	13
チケットのアップデートと優先度	7	チケットの重要度	13
問題の特定と再現	8	詳細と定義	14
リファレンスおよびカスタム ターゲットのホスト	8	問題の上申	14
エラー レポートの提出とトラッキング	8	プライオリティ サポート プラン時間	15
実験版パッチとプライオリティ サポート パッチ	8	プラン時間と期間	15
週ごとの電話会議	9	プラン時間とログ	15
月間使用状況レポート	9	プラン時間記録ガイドライン	15
QNX 本社でのミーティング	9	サポート チケットのタイムライン カテゴリ	16
QNX 出張サポート	9	月間使用状況レポート	16
時間外サポート	9	付録 A : 顧客の問題点の管理 — チケット	17
四半期管理レビュー	9	チケットのタイプ	17
プロジェクト、コンタクト、プロジェクトの外注	10	チケットのステータス	18
プランごとのプロジェクト	10	チケットの重要度	19
連絡担当者	10	付録 B : サポートの対象範囲 —	
外注業者のサポート	10	ハードウェア、ソフトウェア、例外	20

はじめに

QNX® 製品をご購入いただき、ありがとうございます。QNX ソフトウェア システムズが自信を持ってお届けする QNX プライオリティ サポート プランは、プロの開発者を対象に構成されています。

このユーザーズ ガイドは、QNX プライオリティ サポート プランのそれぞれのレベルで、どのようなサービスが提供されるか説明しています。プランを最大限に活用するために、よくお読みになり、後から必要に応じて参照できるよう、お手元に保管してください。また、QNX サポートへの連絡が必要となる部署で本書をご回覧ください。

本書は、プライオリティ サポート プランの活用法について説明するものであり、プライオリティ サポート契約書に代わるものではありません。プライオリティ サポート契約書は、お客様の所属企業の購買部門または法務部門で保管されていると思われます。また、QNX 営業担当者またはテクニカル アカウント マネージャを通じて、プライオリティ サポート契約書の複製をリクエストすることが可能です。

プライオリティ サポート プラン

ブロンズ、シルバー、ゴールド プランでは、より高度でパーソナルなレベルの専任サービスをお届けします。

プライオリティ サポート プランでは、お客様のプロジェクトを専任の QNX テクニカル アカウント マネージャ (TAM) が担当します。TAM はプロジェクトに特有なニーズとスケジュールに注意を払い、お客様の成功を支援します。

プライオリティ サポート プランには、期間と特典に 4 つのレベルがあります。ブロンズ プランでは 6 ヶ月間 50 時間のサ

ポートを提供し、短期プロジェクト、あるいははじめて QNX をご使用になるお客様に最適のプランです。シルバー 100 および 200 は中間レベルのプランを提供し、より長期に渡る、デマンドの高いプロジェクトに適しています。さらにスケールアップしたゴールド プランでは、シルバー レベルのサービスに加え、外注業者とのプラン共有、無償トレーニング、派生コード サポートなどの拡張サービスを提供します。

プラン概要

サービス

	ブロンズ	シルバー100	シルバー200	ゴールド
プラン時間	50	100	200	400
プラン期間	6ヶ月	12ヶ月	12ヶ月	12ヶ月
無償トレーニング	なし	なし	なし	1コース
月間使用状況レポート	○	○	○	○
専任テクニカル アカウント マネージャ	○	○	○	○
プロジェクト数	制限なし	制限なし	制限なし	制限なし
プラン使用可能ユーザー数	制限なし	制限なし	制限なし	制限なし
外注業者のサポート	×	×	×	最大2社
ターゲット ハードウェアのホストとサポート	制限なし	制限なし	制限なし	制限なし
QNXベータ ソフトウェア サポート	○*	○*	○*	○*
エンジニアリング サービス納品物のサポート	○	○	○	○
QNX ソースコード サポート	×	×	×	○
過去バージョン サポート	○	○	○	○
スナップショット サービス	×	利用可	利用可	利用可
Eメール サポート	○	○	○	○
電話サポート	○	○	○	○
myQNX サポート ポータル	○	○	○	○
プライベートおよびパブリック ウェブ フォーラム	○	○	○	○
週ごと、または隔週の電話会議	利用可	○	○	○
問題のトラッキングと優先度づけ	○	○	○	○
オンライン チケット アップデート報告	○	○	○	○
QNX開催の顧客ミーティング	利用可	利用可	利用可	利用可
QNX 出張サポート	利用可	利用可	利用可	利用可
時間外サポート	×	利用可	利用可	利用可
初期回答時間	○	○	○	○
上申	×	○	○	○
四半期ごとのサポート管理レビュー	×	○	○	○
実験版パッチ	○	○	○	○
プライオリティ サポート パッチ	○	○	○	○

* 回答時間は適用外

注意：

- ▶ 「利用可」のサービスは、サポートプランの一部としてご利用できますが、別途料金が適用されることがあります。
- ▶ プライオリティ サポートは、顧客のロケーションごとに購入が必要となります。

テクニカル アカウント マネージャ

プライオリティ サポート プランでは、専任テクニカル アカウント マネージャ (Technical Account Manager - 略称 TAM) によるお客様本位のソリューションを提供します。テクニカル アカウント マネージャの目標は、サポートという業務を通じ、お客様の開発チームの一部となって直接的な支援を行い、プライオリティ サポート サービスの要となることです。

TAM は、お客様のプロジェクト、開発環境、チームを熟知した一貫した窓口として、QNX 側との連絡役を務め、お客様のプライオリティに対応します。

専属 TAM は緊密な連絡を取り、お客様の開発チームの 3 名までが、問題が解決されるまで TAM と個人的に連絡を取ることができます。通常、お客様の営業時間帯に、お客様がご使用の言語で TAM とコミュニケーションを取ることができます。QNX では、TAM の存在により、お客様の社内 QNX エンジニアリングおよびサポート スタッフの効果と効率が両方劇的に向上したという評価を頂いています。

サポート契約の締結後、お客様のビジネス ニーズに最適な TAM を任命します。*TAM は、特定の技術または市場 (自動車、医療、ネットコム、軍事、一般組み込みなど) を専門としています。

コンピュータ サイエンスの知識があり、何年にも渡る QNX 経験を持つ TAM が、専門的でタイムリーなサポートをお客様に提供します。

TAM はまた、QNX 開発チームと直接的な繋がりを持ち、お客様の抱える問題の解決に必要な措置が取られるよう、社内的な調整を行います。なんらかの理由から、TAM 自身の知識では問題に対処できない場合は、TAM は QNX 社内のリソースに支援を要請し、責任を持ってお客様が報告した問題点を解決します。お客様のリクエストがサポート プランの対象範囲を超える場合、TAM は営業担当者に連絡を取り、対応を求めることがあります。最後に、TAM は QNX フィールド アプリケーション エンジニアおよび QNX 営業担当者と緊密な連絡を保ち、チームとしてお客様のニーズを一貫して把握するよう努めます。

* TAM は複数の顧客アカウントで共有されるリソースです。仕事量は顧客のプロジェクトの性質により異なります。

TAM の主な役割

前述のように、TAM の主な目標は、QNX 関連の問題点に関し、ソリューションを提供することです。QNX 製品に関し、TAM は以下のことを行います。

- ▶ 問題点を担当し、状況を追跡し、進捗状況についてお客様に連絡します。
- ▶ QNX 商用製品に関連する技術的な質問と問題点にサポートを提供します。
- ▶ プロジェクトで最適な QNX 製品使用を推薦します。
- ▶ ユーザーのアプリケーション用に擬似コードまたはコードサンプルを提供します。
- ▶ QNX に関連するユーザーの問題点を検出し再現します。
- ▶ お客様に関連する QNX 製品のエラー報告を作成し、トラッキングを行います。
- ▶ 該当する場合、実験版パッチまたはプライオリティ サポート パッチを提供します。
- ▶ QNX 社内での折衝を行い、お客様の満足のいくようなソリューションを提供します。
- ▶ レポート、電話会議などのサービスを提供します。

テクニカル アカウント マネージャへの連絡

テクニカルアカウント マネージャの紹介

プライオリティサポート プランのご契約後、QNX 営業担当者がお客様の専任 TAM をご紹介します。通常、これは電話会議を通じて行われますが、ご希望によっては、直接対面のミーティングも可能です。* 初会ミーティングの前に、本ガイドをお読みになることを推奨します。

初会電話会議または面会では、お客様側ご担当者全員のご出席をお願いしています。QNX 側からは、テクニカル アカウント マネージャ、プライオリティ サポート マネージャ、営業担当者、フィールド アプリケーション エンジニアが出席します。

このとき、QNX 側からは、プロジェクトご担当者様、ビジネス上の要件、サードパーティ要件、重要ポイントなど、プロジェクトの詳細をお伺いします。このほか、使用予定のハードウェア、アプリケーション、最終的な製品の予定など、技術的な概要もお伺いします。

TAM はプライオリティ サポート プランで提供されるサービスの概要を説明し、連絡先、問題点のトラッキングと解決、プライオリティ サポート パッチ、一週間ごとの定期電話会議、一ヶ月ごとのプラン使用レポートなど、このガイドで説明する項目について確認します。

* 出張費用は別途請求となります。

TAM へのタイムリーなアクセスは、開発の進展とプロジェクトの成功に不可欠となります。QNX 製品へのサポートを受けるには、以下の 4 つの方法があります。

- ▶ myQNX サポート ポータル
- ▶ 電話
- ▶ E メール
- ▶ ウェブ フォーラム (オプション)

推奨されるサポート リクエスト方法は、myQNX サポート ポータルです。この方法は、最も総合的で効果的なコミュニケーションを提供し、小さなリクエストから、開発に大きな影響を与える重要な問題点まで、迅速に解決する最適な方法となります。

myQNX サポート ポータル

プライオリティ サポート サービスは、プライオリティ サポート 案件に関する最新情報にお客様が常にアクセスできるよう考えられています。年中無休、一日 24 時間のアクセスは、ウェブベースのサービスである myQNX サポート ポータルにより可能となっています。

myQNX サポート ポータルには、以下のような機能があります。

- ▶ 各ユーザーは myQNX サポート ウェブサイトにセキュアなログインを行うことができます。このポータルサイトでは、開発プロジェクトの成功を支援する様々なメニューが用意されています。
- ▶ QNX プライオリティ サポートがユーザーのアカウントに対して発行したすべてのチケットを開き、スムーズにトラッキングを行うことができます。
- ▶ チケットから添付ファイルをダウンロードする、またはチケットにファイルを添付することができます。
- ▶ チケットの履歴レポートとリアルタイム トラッキングが可能です。QNX プライオリティ サポートを通じて作成されたすべてのチケットを参照することができます。

myQNX サポート ポータルのアクセスに関して、さらに詳しい情報を得るには、担当の TAM にご連絡ください。

E メールによるサポートと使用法

プライオリティ サポートのお客様には、企業に固有な E メール アドレスが交付されます。例えば、E メール アドレスの形式は、support-会社名@qnx.com となります。この E メール アドレスにより、すべての問い合わせ事項が担当 TAM に配信されます。また、このメール アドレスによりチケットが自動生成され、メールはチケットに記録され、トラッキングが可能となります。

Eメールの使用について、以下の点にご注意ください。

- ▶ 巨大な添付ファイルはお避けください。3M 以上の添付ファイルは、TAM に配信されません。大きなファイルのやりとりをご希望の場合は、myQNX ポータルの myFiles 機能をご使用ください。
- ▶ チケット番号が発行された後は、メールの件名を変更しないでください。件名に含まれるチケット番号により、関連コメントが確実に TAM に届けられるようになります。
- ▶ 同じ問題点に関して関連コメントがある場合は、既存のチケット番号を件名に入れてください。これにより、関連コメントが既存のチケットに対して適切にルーティングされます。
- ▶ メールは、TAM の個人アドレスだけに送るのではなく、専用のサポート メールアドレス (support-会社名@qnx.com) に送信してください。これは、お客様からのリクエストが、必ずチケット システムに取り込まれるようにするためです。また、TAM が不在の場合に、ほかの QNX プライオリティ サポート チームのスタッフがフォローアップするためにも必要です。
- ▶ 回答期限のある重要な問題点に関しては、E メールでの連絡はお避けください。回答時間の保証が必要な場合は、myQNX サポート ポータルまたは電話での連絡をお願いします。

電話によるサポート

TAM には電話で連絡を取ることもできます。問題の質と調査段階によっては、電話でのやりとりが、ほかのコミュニケーション形態よりも効果的です。

サポート プランの紹介を行う初会電話会議で、TAM の電話番号をお知らせいたします。TAM の電話番号を忘れてしまった場合は、以下の方法で調べることができます。

- ▶ myQNX サポート ポータルにログインします。ここに TAM の電話番号が記載されています。
- ▶ QNX ソフトウェア システムズの代表番号にお問い合わせください。
- ▶ プライオリティ サポートの代表メールアドレスにお問い合わせください。

ウェブ フォーラム

QNX では、ウェブ ベースのディスカッション フォーラムによる情報交換の場を提供しています。QNX のすべてのお客様は、QNX コミュニティ ウェブ フォーラムを利用することができます。プライオリティ サポートのお客様はまた、QNX スタッフ および QNX プライオリティ サポート プラン締結ユーザー様のみアクセス可能なプライベート ウェブ フォーラムにアクセスすることができます。ウェブ フォーラムでは、お客様と QNX スタッフがディスカッションを行う QNX サポート グループとのインタラクションが可能となります。プライベート ウェブ フォーラムの利用をご希望の場合は、担当 TAM にご連絡ください。

問題の報告

QNX サポートの目標は、可能な限り迅速かつ効率的に問題点を解決し、お客様に質の高いソリューションを提供することです。電話、E メール、myQNX チケットなど、連絡の方法に関わらず、お客様が QNX サポートに伝達する詳細情報が、より迅速な解決のためのカギとなります。

QNX では、サポート リクエストの解決を開始するにあたり、少なくとも以下の情報をお客様に提供していただけるよう、お願いしています。

1. 問題点の正確な要約
2. 問題点の重要度（重要度の項を参照）と優先度。問題解決が次回の商用リリースまで待てる場合は、その旨をご連絡ください。

プライオリティ サポート サービス

3. 問題点の詳細。問題の現象と特徴を含みます。
4. ハードウェアとソフトウェアのバージョン
5. Syslog ファイル、コア ファイル、その他生成されたエラー ファイル
6. テスト ケース。お客様からいただく情報のうち、一番重要なものがテスト ケースです。テスト ケースでは、問題を再現するステップを正確に記述し、問題が発生するソース エリアを可能な限り特定してください。テスト ケースが提供されない場合、あるいは、大まかすぎるテスト ケースでは、それだけプラン時間が消費されることになります。お客様側で可能な限り問題の特定をしていただくことは、お客様にとって最善の道となります。

複数の問題点を報告する際には、問題を列挙し、それぞれの問題について上記 1 から 6 までの情報を提供してください。

サポート受付時間

QNX プライオリティ サポートの受付時間は、以下のようになっています。

月曜～金曜

北米： 午前 9 時から午後 5 時 (EST)

ドイツ：午前 9 時から午後 5 時 (CET)

アジア：午前 9 時から午後 5 時 (JST)

それぞれの地域の祝日は除きます。

バックアップ サポート

担当 TAM が休暇や出張などで不在となる場合があります。この場合、QNX では、担当 TAM と同等のスキルを持つバックアップ サポート リソースを用意し、プライオリティ サポート サービスが中断しないようにします。担当 TAM は、不在となる場合は前もってお客様にお知らせするよう最大限の努力を払いますが、不測の事態が発生した場合は、前もって連絡ができないことがありますのでご了承ください。

担当 TAM は、お客様のプロジェクトの成功を目標とし、さまざまなサービスを提供します。TAM はまた、製品サポート関連アクティビティの支援も行い、これには以下にあげるタスクが含まれます。TAM が提供するサービスの例外は、付録 B (サポートの対象範囲 — ハードウェア、ソフトウェア、例外) に記載されています。

この点について、以下に詳述します。

チケット生成とトラッキング

お客様が報告する問題点ごとに、固有のチケットが生成され、QNX の社内サポート チケット システムでトラッキングされます。チケットは、お客様の問題点を最初から最後までトラッキングするメカニズムとして使用され、問題点の履歴、アップデート、進捗状況が含まれます。

新規の問題を報告するたびに、新しいチケット番号が提供されます。コミュニケーションの方法に関わらず、チケットは問題点に関するやりとりをトラッキングします。お客様は、myQNX サポート ポータルを通じて、すべてのチケットの進捗状況を見ることができます。チケット管理の詳細については、付録 A (顧客の問題点の管理 — チケット) をご覧ください。

チケットのアップデートと優先度

お客様の問題点の重要度と優先度に基づき、TAM は迅速かつタイムリーなアップデートを提供します。回答時間、重要度と優先度の設定に関する詳細は、「回答時間と問題の上申」のセクションを参照してください。

TAM もまた、チケットで設定された重要度と優先度に基づき、お客様の問題を優先度付けします。複数のプロジェクトにまたがって複数の問題があり、解決が必要となる場合は、お客様の担当窓口となる代表者の方が、TAM と協力して優先度の調整を行ってください。

チケットのアップデートとオンライン レポートは、myQNX サポート ポータルを介して参照が可能です。

問題の特定と再現

お客様の問題点が、QNX 製品のエラーに関連している可能性がある場合、問題の特定がソリューションを見つける上で次のステップとなります。理想的には、原因となっているソフトウェアのエリアをお客様が特定し、TAM にテスト ケースを提供していただくことが望まれます。

エラーを特定できず、問題の再現ができない場合、TAM に問題特定の支援を要請することができます。TAM が問題の特定に費やす時間は、プラン使用時間として加算されます。問題解決にかかる時間と、プラン使用時間として加算される時間を抑えられるよう、可能な限り問題の特定に関する情報を提供してください。問題の特定に必要な作業について、TAM からアドバイスを提供することができます。

リファレンスおよびカスタム ターゲットのホスト

問題の特定と再現の過程では、TAM はリファレンス ターゲット プラットフォームと対応ソフトウェアを使用します。リファレンス プラットフォームの定義については、プライオリティ サポート契約を参照してください。問題の再現は、QNX 製品に固有のもの、その他に起因するものに関わらず、解決のカギとなります。

プライオリティ サポートのお客様は、リファレンス ターゲット プラットフォームに加え、カスタム ハードウェアを使用するの調査を依頼することもできます。この場合、QNX では社内のお客様のハードウェアをホストすることが可能です。TAM がお客様のカスタム ハードウェアに慣れるにつれ、お客様の問題の特定と再現をスピードアップすることができます。

QNX が上記サービスを提供するには、プライオリティ サポートのお客様には、完全な最新のカスタム ハードウェアと周辺機器の少なくともワンセットを、担当 TAM にご提供いただく必要があります。担当 TAM が QNX 本社勤務でない場合は、本社でのエンジニアリング サービス用に、カスタム ハードウェア一式を追加でご提供いただく必要が発生する場合があります。お客様は、QNX に貸し出すカスタム ハードウェア（および関連アプリケーション、ファームウェアなど）が、常に最新のバージョンであり、お客様側で使用しているものと同様であるか確認してください。

QNX とお客様の間でカスタム ハードウェアのやりとりをする際に発生する輸送費は、諸経費（関税、諸税）を含め、お客様の負担となりますのでご了承ください。

カスタム ハードウェアでの調査は、QNX が特定のカスタム プラットフォームに対応するというものではありませんので、ご了承ください。カスタム プラットフォームは、問題の原因追及に役立てるためのみ、貸し出しをしていただきます。

お客様は、カスタム ハードウェアおよびカスタム コードに基づく問題やエラーを提示することが可能ですが、TAM はリファレンス ターゲット プラットフォームおよび QNX 商用サポート ソフトウェアに関連する問題の再現を試みます。

エラー レポートの提出とトラッキング

お客様が TAM に提出する問題点のすべてが、QNX のエラーであるとは限りません。問題の特定と再現が行われ、QNX に起因するエラーであると確認された場合、お客様に代わって TAM がエラー レポートを作成します。TAM はまた、エラーレポートの管理、問題の重要度に基づき優先度に従った解決に向けてのスケジューリングを行います。問題が再現されたら、TAM は、これに対する対応計画、回避策、重要度に基づきソリューションを提供します。解決についての詳細は、「回答時間と問題の上申」のセクションをご覧ください。

実験版パッチとプライオリティ サポート パッチ

TAM はお客様に対し実験版パッチとプライオリティ サポート パッチを提供することができます。詳細については、本ガイドの「プライオリティ サポート パッチ」の章を参照してください。

ソリューション

週ごとの電話会議

プロジェクトのニーズに基づき、お客様のメイン担当者、TAM、およびその他の関係者の間で、週に一度のステータス レビュー電話会議を開くことができます。この会議は、お客様のプロジェクト開発のピーク時において特に有用となります。この電話会議ではまた、すべてのプロジェクト リソース人員と TAM の間で最新の状況を確認することができます。通常、この電話会議では、以下の点を話し合います。

1. 未解決のすべてのチケットをレビュー
2. 各問題点の優先度を確認
3. 解決された問題点のクローズをリクエスト
4. プロジェクトに関連する問題の討議

TAM は、会議のガイドとしてレポートを提供、または myQNX のオンライン チケット レポートの参照を要請します。電話会議は、TAM またはお客様のどちらでも開催することができます。

ブロンズ プランでは、週一の電話会議サービスは原則としては提供されませんが、必要に応じてリクエストは可能です。QNX では、会議リクエストの実現に向け、可能な限りの便宜を図ります。

月間使用状況レポート

TAM は、作業量に基づき、使用されたプラン時間のレポートをお客様にお送りします。プラン使用時間のログについては、「プライオリティ サポート プラン時間」を参照してください。

QNX 本社でのミーティング

遠隔サポートにおいてすべての手段を講じても問題を解決することがかなわなかった場合、お客様は、QNX 本社（カナダ、オタワ市）でのミーティングをリクエストすることができます。本社でのミーティングでは、QNX 開発者との直接的なやりとりが可能となり、最も困難な問題の解決を促進することができます。ミーティングの期日、時間、および期間は、リソースの状況に基づき QNX が決定するものとします。本社ミーティングをご希望のお客様は、担当 TAM にご連絡ください。TAM が営業担当者およびプライオリティ サポート マネージャと協議の上、対応いたします。QNX 本社ミーティングに関連する経費は、お客様の負担となりますので、ご了承ください。

QNX 出張サポート

QNX 本社ミーティングの代わりに、出張サポートというオプションがあります。TAM との直接ミーティングにより、問題解決を促進できると思われる場合には、出張ミーティングを計画することができます。リソースの利用可能状況により、QNX では、TAM をお客様のサイトに派遣することができます。お客様は、QNX 開発者の出張を要請することができますが、QNX では、要請された開発者の出張を保証することはできかねますので、ご了承ください。出張サポートをご希望のお客様は、担当 TAM にご連絡ください。TAM が営業担当者およびプライオリティ サポート マネージャと協議の上、対応いたします。出張サポートに関連する経費は、お客様の負担となりますので、ご了承ください。

時間外サポート

複数のタイムゾーンにわたる開発チームでの問題解決をサポートする際、時により、時間外サポートを要請することができます。通常の営業時間（午前 9 時から午後 5 時）外のサポートは、リソースの利用可能状況により、QNX が決定するものとします。定期的な時間外サポートが必要となる場合は、QNX アカウント チームと担当 TAM を通じて、特別措置を講じることが可能です。この場合、別途料金が発生します。

四半期管理レビュー

QNX では、顧客満足度の向上を重視し、お客様がプライオリティ サポートから得るサービスが、十分対価に値するように努めています。お客様のオプションとして、四半期に一度の管理レビューを要請することができます。この四半期レビューは、必要に応じてリクエストまたはスケジュールすることができます。

四半期管理レビューは、TAM との週ごとの電話会議と同様、進捗状況の確認、プライオリティ サービス マネージャ、あるいは、ほかの QNX アカウント チーム スタッフの対応が必要なエリアに関するフィードバックを目的としています。このレビューは電話会議の形式で行われます。

プロジェクト、コンタクト、プロジェクトの外注

プライオリティ サポート プランは、お客様の定義ハードウェアとスケジュールに基づいています。プロジェクト毎に、プロジェクト主任、ソフトウェア開発者、ハードウェア開発者など、多様な担当者が存在します。ゴールド プランのお客様は、プロジェクトに関わるお客様側担当者としてサードパーティの業者を含めることができます。以下、プライオリティ サポートにおけるそれぞれの役割と適用範囲を解説します。

プランごとのプロジェクト

プライオリティ サポート プランに関連づけられる同時進行プロジェクトの数に制限はありません。開発を行うロケーションが複数に渡る場合、ロケーションごとにプライオリティ サポート プランを購入していただく必要があります。

連絡担当者

サポート プランをご利用になれるユーザー数に制限はありません。ただし、お客様には、三名様までの連絡担当者の指定をお願いしています。連絡担当者様には、以下の調整をお願いします。

- ▶ QNX に報告された問題の優先度付け
- ▶ プロジェクト チームの全体に QNX からの連絡と情報を伝達
- ▶ 定期的な電話会議その他、サポート関連のミーティングに関し TAM と調整
- ▶ レポートとプラン時間計算記録の受け渡し
- ▶ 問題の上申に際してのお客様側の窓口

外注業者のサポート

ゴールドプランでは、サードパーティの外注業者（全体で最大二社まで）が、アクティブなプロジェクトに関し、TAM からサポートを受けることができます。外注業者は、お客様の直接連絡窓口と同じレベルのサポート サービスを受けることができます。このサービスをご希望の場合は、外注業者がどのような役割を果たすか TAM と相談の上、誰が主要連絡先となるかを決めてください。ただし、TAM は、サードパーティ業者からの連絡はお客様を通じて行うようお願いすることもあります。これは、情報の流れと内容に一貫性を保たせるためです。

バージョン サポート

QNX ベータ ソフトウェア サポート

ベータ品質レベルに指定されている QNX 製品のサポートについては、プライオリティ サポート契約書に記載されています。

エンジニアリング サービス納品物サポート

お客様は、QNX エンジニアリング サービスを利用してカスタム機能の開発を発注することができます。エンジニアリング サービスが完了し、関連プロジェクトがクローズされた後は、プライオリティ サポートを通じてサポートを継続することができます。

QNX ソース コード サポート

ゴールドプランのお客様は、改変した QNX コードのサポートをリクエストすることができます。このサポートは「最善の努力」として提供され、初期回答およびソリューション時間の保証は適用されません。

過去バージョンのサポート

プライオリティ サポート プランは、現在および過去のバージョンに対してサポートを提供します。プランでサポートされるバージョンは、すべてのスタンダード商用リリース QNX 製品およびプライオリティ サポート パッチ（最大7年）となります。一部商用リリース製品の中には、特別なサポート条項がある場合があります。こうした製品については、QNX ウェブサイトその他お客様向け資料に記載されています。

ソリューション

プライオリティ サポート プランでは、お客様のニーズとスケジュールに見合った、費用対効果の高いクオリティ ソリューションを提供することを目標としています。ここでは、QNX プライオリティ サポート プランで提供されるソリューションの種類について解説します。

回避策（ワークアラウンド）

とりあえずの手段として、TAM は回避策を提供することがあります。回避策は、暫定的なソリューションとして提供されますが、場合によっては、長期的なソリューションとなる場合があります。お客様が直面する問題が、操作や開発に影響する重大なものである場合、回避策は、最良の策ではないものの、操作や開発を再開することが可能となり、問題の重要度は「Serious（深刻）」から「Low（低）」に下げられます。通常、回避策は短期間で提供され、より完全なソリューションにむけて長期的なプランが立てられます。

プライオリティ サポート パッチ

プライオリティ サポート パッチは、特定の QNX 製品エラーを修正するものです。これは QNX プライオリティ サポート プランの特典です。プライオリティ サポート パッチは、通常、次の保守リリースや商用リリースまで修正されない問題を、早期解決して提供するサービスです。

プライオリティ サポート パッチは、サポートされているリリースバージョンの QNX に基づいてビルドされます。ただし、一部のケースでは、より新しいリリース版へのアップグレードを求められることがあります。

実験版パッチ

お客様は、プライオリティ サポート パッチの「実験版バージョン」を受け取ります。これは、報告された問題点の解決する変更を確認するためのものです。お客様は、このパッチを開発プロジェクトに統合し、テストを行い、TAM にパッチの結果をお知らせいただくことになっています。

実験版パッチは、QNX による完全テストを行ったものではなく、正式にサポートされるものではないので、これをお客様の最終製品で使用することはできません。

プライオリティ サポート パッチ

実験版パッチによって問題が解決したことがお客様から報告されると、QNX はプライオリティ サポート パッチを作成します。プライオリティ サポート パッチの納品には、通常 5 営業日を頂いています。

プライオリティ サポート パッチを受領したお客様は、パッチを開発プロジェクトに統合し、テストを完了させ、TAM に結果を報告してください。

プライオリティ サポート パッチは、タグ付けされ、将来の QNX 商用リリース版に含まれます。

エンジニアリング サービス

新機能やカスタム製品拡張をご希望のお客様は、QNX エンジニアリング サービスをご利用になることができます。詳細については、QNX 営業担当者にご相談ください。エンジニアリング サービスでの納品物は、エンジニアリング サービス契約で別途規定がない限り、プライオリティ サポート プランの一環として完全サポートが行われます。

追加サービスとプラン特典

トレーニング サービスと無償トレーニング

プライオリティ サービス プランを最大限に活用するために、QNX トレーニング サービスのご利用を強く推奨します。

QNX トレーニングは、QNX 本社（カナダ、オタワ市）で開催されていますが、ご希望によっては QNX インストラクターをお客様のロケーションへ派遣することも可能です。QNX のインストラクターは、定員 12 名 4 日間のコースを一件、お客様のロケーションで教えることができ、必要に応じてコースの内容をある程度カスタマイズすることが可能です。インストラクターの出張費と教材の送料はお客様の負担となりますのでご了承ください。お客様がご希望の言語でのトレーニングが可能な場合もあります。

ゴールド プランをご利用の場合、ユーザー企業様のお一人に、QNX 本社（カナダ、オタワ市）での無償トレーニングが提供されます。出張費はお客様の負担となりますが、トレーニング期間中の昼食は QNX が提供します。この無償トレーニングは、サポート プランの有効期限内のみ受講が可能となります。受講するには、QNX 営業担当者へご連絡ください。

スナップショット サポート

スナップショット サポートは、プライオリティ サポートを通じて提供され、お客様の製品で使用されたプライベートな修正版に長期サポートを提供する、別途料金のオプション サービスです。QNX では、通常、標準の商用リリース製品のみサポートを提供していますが、お客様側のリリース管理やタイミング的な状況により、プライベートな修正版のサポートが必要となる場合があります。スナップショット サポートは、こうしたケースに対応するものです。

通常、QNX のユーザーは、商用リリースの進化に合わせてコードベースを新規リリースに移行し、取得したプライベート修正版の使用を終了します。新規リリースへの移行により、すべてのエラー修正と新しく導入された機能を活用できるようになります。新規リリース版が発表された後は、過去バージョンのコードのエラー修正は行われません。ただし、プライオリティ サポートのお客様は、過去バージョンのエラー修正をリクエストすることが可能です（過去バージョンのサポートを参照）。

QNX の過去バージョン コードと共に使用したプライベート修正版に変更が必要となる場合は、スナップショット サポートが必要となります。スナップショット サポートが無い場合、プライオリティ サポートは、旧バージョンの標準リリースベースラインにのみ限定されます。プライベート修正版を含むスナップショットのサポートを得るには、お客様が製品を出荷する前にスナップショット サポートを要請し、該当料金を支払う必要があります。これにより、QNX は、ベースライン製品ソースコード ブランチと共にプライベート修正版の「スナップショット」をタグ付けし、保守を行い、お客様に特有のコードベースに対しサポートを行うことができます。スナップショット サポートは、最大 7 年間可能となりますが、サポート期間を通じ、プライオリティ サポート プランの年間契約が必要となります。

応答時間と問題の上申

回答時間と解決時間

QNX では、お客様の製品開発において、重大な問題点の迅速な解決の重要性を認識しています。初期回答時間と解決までの時間は、サポートされている QNX 製品に対して定義されており、これはお客様が直面する特定の QNX エラーの重要性に直接関係しています。

重要度	初期回答時間	初期解決時間	ソリューション	クローズの条件
致命的 (Critical)	2 時間	5 日	回避策またはプライオリティサポートパッチ	プライオリティ サポートパッチを将来の商用リリースに反映
深刻 (Serious)	4 時間	N/A	回避策、説明および/または問題報告レポートの提出	将来的な商用リリースで問題を解決
低 (Low)	8 時間	N/A	問題報告の提出。即時アクションは取られません。	問題の保留または将来的な商用リリースで解決

チケットの重要度

チケットの重要度は、開発および製品のリリースと操作に関する全体的なインパクトに関連します。以下の表にチケットの重要度をまとめます。

致命的 Critical	QNX 製品に起因する問題点のため、顧客の開発または製品リリースが不可能な状態。または、ソリューションが提供されるまで、現場での製品操作が完全に停止してしまう状態。
深刻 Serious	QNX 製品に起因する問題点のため、製品の機能に大きな影響が出るが、顧客の製品開発またはリリースが完全に不可能ではない状態。または、製品のフィールド操作に大きなインパクトが発生する状態。回避策が存在する「致命的」な問題は、「深刻」とみなされます。
低 Low	QNX 製品に起因する問題点のために不便が発生するが、顧客の製品開発またはリリースが可能である状態。また、製品のフィールド操作にわずかなインパクトが発生する状態。

詳細と定義

1. プランでサポートされるバージョンには、すべての QNX 標準商用リリース製品およびプライオリティ サポート パッチ (最大 7 年) が含まれます。一部商用リリース製品の中には、特別なサポート条項がある場合があります。こうした製品については、QNX ウェブサイトその他お客様向け資料に記載されています。
2. QNX では、報告された問題が重要度の定義に合致しない場合、重要度を分類しなおす権利を保持します。重要度のレベルはまた、問題の発生から時間がたち、回避策その他のソリューションが提供されるに依り、変更されることがあります。
3. お客様が複数の「致命的」な問題を報告した場合、QNX ではお客様側の主要担当者に問題点の優先度付けをリクエストすることがあります。
4. ソリューションと回避策のタイムラインは、正式にサポートされるバージョンにのみ適用されます。
5. お客様は、QNX でサポートされる製品バージョンを搭載したリファレンス ハードウェアで問題を再現できるテストケースを提出するものとします。ソリューションおよび回避策のタイムラインは、QNX で問題を再現された時点からの時間を指します。
6. 初期解決時間内に適切なソリューションが提供できない場合、QNX は解決に向けてのアクション プランを提出します。
7. ソリューションまたは回避策は、QNX の最新商用リリース製品へのアップグレードを必要とする場合があります。
8. 初期回答時間と初期解決時間は、営業日および営業時間を基準にしており、週末と休日は含まれません。初期回答時間は、サポート チケットが QNX のサポート チケット システムに入力された時点から計算されます。初期解決時間は、問題点がリファレンス プラットフォームで再現された時点から計算されます。
9. QNX とお客様の間でのカスタム ハードウェアのやりとりで発生する輸送費は、諸経費 (関税、諸税) を含め、お客様の負担となりますのでご了承ください。

問題の上申

QNX プライオリティ サポート チームは、最適のサービスとサポートを提供できるよう努力しています。サービスに対するご意見、また、問題点に関する上申が必要な場合は、以下の担当者へご連絡ください。

名前	役職	Eメール	電話
Steve Hutchings	Manager, Priority Support	shutchings@qnx.com	+1.613-271-9115
Grant Courville	Director, Worldwide Support and Services	gcourville@qnx.com	+1.613-271-9124

プライオリティ サポート プラン時間

プラン時間と期間

プライオリティ サポートは、お客様のニーズに応じて、50 時間、100 時間、200 時間、400 時間からお選びいただけます。プライオリティ サポート プランのお客様に対し QNX が提供するサービス時間をトラッキングする方法として、時間ベースの計算をしています。サービスとして、お客様にはエラーの早期修正、次期保守・商用リリース以前のパッチ提供が行われます。

プライオリティ サポートの期間は、ブロンズ プランを除き、一年となります。ブロンズ プランの場合は 6 ヶ月となります。プランは未使用時間の有無に関わらず、期間の最終日に失効します。使用されなかったプラン時間は、更新後のプランに繰り越すことはできません。

プライオリティ サポートの使用可能時間がリミットに近づくと、お客様に通知が行われます。

QNX では、お客様のプラン時間記録を真摯に受け止めており、記録される時間が公正でお客様を優先するものであるように努めています。お客様の納得のいく時間記録がなされているかを確認するため、毎月のプラン使用レポートを担当 TAM と確認されることを推奨します。

プラン時間とログ

プライオリティ サポート プランでは、QNX リソースがお客様に提供するサービスを計測する手段として、30 分刻みの時間を使用しています。

お客様側の担当者、外注業者、プラン内のプロジェクト数に関わらず、お客様の問題解決にあたる QNX 担当者の作業時間がプラン時間として計算されます。

担当 TAM 以外の QNX 社員がプライオリティ サポート プランの時間を消費する場合があります。例としては、QNX ソフトウェア開発者、フィールドアプリケーション エンジニア (FAE)、R&D エンジニア、プロジェクト マネージャなどです。

特に、FAE がポスト セールスのサポート関連の問題を解決するためにサービスを提供した場合は、プライオリティ サポート プラン時間として記録されることがあります。お客様へのソリューション提供のための問題解決、ビルド、パッケージング、テストに関わったソフトウェア開発者、ビルド エンジニア、テスト エンジニアの作業時間もプライオリティ サポート プラン時間として加算されます。

プラン時間記録ガイドライン

サポート プランの時間として作業時間を割り当てる際、すべてのケースに以下のガイドラインが適用されます。お客様のスケジュールに合わせ、次回の商用リリース以前に解決が必要な問題点の解決に関わった QNX 社員の作業時間は、プライオリティ サポート プラン契約に基づき記録されます。こうした作業の例には、以下のものが含まれます。

1. 顧客のリクエストの理解。完全な理解を期するための連絡のやりとりを含むことがあります。
2. 顧客の問題の再現と、再現に関わる作業
3. テスト コードおよびパッチ コードのリクエスト、作成、テスト、提供
4. 顧客の問題点に特有な案件に関する回答のトラッキング
5. ステータス アップデートの電話会議に関連する時間

プラン時間として加算される作業は、上記に限定されません。

これとは逆に、以下はプラン時間に加算されません。

1. ライセンスキーと FlexLM に関する問題
2. ロードマップ スケジュールと商用リリースに基づき提供をリクエストされた案件に関わる作業
3. 開発ライセンス購入から 30 日以内の開発ホスト インストール サポート
4. 15 分以下で解決できる問題

サポート チケットのタイムライン カテゴリ

通常、お客様のリクエストは、以下の三つのタイムライン カテゴリに分類されます。

- ▶ 15 分以内で解決できる問題
- ▶ およそ 4 時間で解決できる問題
- ▶ 問題の原因を特定する際の複雑性により、数日または数週間かかる問題

上記に機能変更のリクエストは含まれず、商用リリースされた製品にのみ適用されます。

お客様の問題点が理解されたら、担当 TAM は解決にかかるおおよその時間を連絡します。特定の問題の解決に費やした時間が、上記タイムライン カテゴリを超過した場合、以下のアクションがとられます。

1. サポート案件のうち、解決にプラン時間で 8 時間以上かかりそうな問題については、お客様に通知の上、同意を求めステータス報告ができるよう最大限の努力を払います。また、必要に応じアップデートを提供します。
2. ひとつのサポート案件にプラン時間で 8 時間以上費やされた場合、プライオリティ サポート マネージャに報告され、ピア レビューが行われます。
3. ひとつのサポート案件にプラン時間で 24 時間以上費やされた場合、プライオリティ サポート マネージャとディレクターに報告され、フォローアップ ピア レビューが行われます。顧客は問題点の詳細なレビューをリクエストすることができます。

月間使用状況レポート

担当 TAM は、毎月、プランで消費および記録された時間の詳細を記載したレポートをお客様の連絡担当者へ送付します。このレポートには、チケット番号、時間を記録した QNX 担当者、提供されたサービスが記載されています。レポートには、記録時間の履歴と残り時間も記載されています。

付録 A : 顧客の問題点の管理 — チケット

お客様から報告される各問題点に対し、チケットが作成され、QNX 社内のサポート チケット システムでトラッキングされます。新しく問題点を報告すると、チケット番号が発行されます。チケットは、連絡の方法に関わらず、問題についての各連絡をトラッキングします。お客様は、myQNX サポート ポータルを通じ、すべてのチケットの進捗状況を確認することができます。

チケットは、チケット タイプ、状態、重要度で定義され、特定のハードウェアやソース バージョンと関連づけることができます。チケットは、TAM がプロジェクトを管理し、欠陥による問題点を解決する上で重要な手段となります。お客様にとっては、進捗状況の確認と管理のための手段となります。

チケットのタイプ

チケットのタイプは、お客様の問題点を特定のエリアに分類します。お客様は、myQNX でチケットを作成またはアップデートする際にこれらを選択することができます。問題点が E メールまたは電話で報告された場合、お客様に提供された情報に基づき、最適のチケット タイプを担当 TAM が選択します。

QNX ソフトウェアの欠陥	顧客または TAM が QNX エラーによると考えるもの
アプリケーション支援	顧客が特定の製品コンポーネントにおける QNX アプリケーション支援を要請。 例：Photonで長方形のウィジェットを作成するにはどうしたらよいか？
マニュアル	QNX のマニュアルに関する質問または問題
製品インストール	QNX 製品インストールに関する質問または問題
パッチリクエスト	顧客によるソース パッチのリクエスト
ライセンスングの問題	製品のライセンスング（FlexLM を含む）に関する質問
機能リクエスト	機能の変更または新機能のリクエスト。通常、TAM によるトラッキングは行われません。 機能リクエストおよび緊急機能リクエストは、QNX 営業担当者を通じ、エンジニアリング サービスで解決が可能
一般的な質問/その他	上記に当てはまらない質問または問題

チケットのステータス

問題解決にかかる期間中、チケットは様々なステータスを通過します。これらのステータスは、進捗状況のレベルや現在状況を表し、解決と終結に向け必要な次のアクションのオーナーも示します。チケットのステータスは、myQNX サポート ポータルを通じて確認することができます。

New (新規)	顧客が問題を報告し、チケットは TAM による調査を待機中
Ongoing (作業中)	TAM がチケットを受領し、調査が進行中
More Information Required (詳細情報が必要)	顧客による詳細情報の提供があるまで調査の続行が不可能
Customer Verification Required (顧客による確認が必要)	問題を解決と思われる回避策またはソリューションを顧客に提供済み。 顧客による回避策またはソリューションの確認、受諾または受諾不可の返答を待機。 TAM は二週間以内の回答を顧客に要請。回答が TAM に提供されない場合はチケットをクローズ。ただし、必要に応じて TAM または顧客がチケットを再度オープンにすることは可能。
Closed (終結)	顧客が回避策またはソリューションを受諾

チケットの重要度

チケットの重要度は、製品の開発、リリース、操作に対する問題点の全体的な影響を表すものです。以下の表にチケット重要度の定義をまとめます。

Critical (致命的)	QNX 製品に起因するエラーにより、顧客の製品開発やリリースの継続が不可能、あるいは、ソリューションが提供されるまでフィールドでの操作が不可能となる問題。
Serious (深刻)	QNX 製品に起因するエラーにより、製品機能に重大な影響が発生するが、顧客の製品開発やリリースが不可能にはならない、あるいは、フィールドでの操作に重大な影響を与える問題。回避策が提供された「致命的」な問題はこの重要度になる。
Low (低)	QNX 製品に起因するエラーにより、不便が発生するが、顧客の製品開発やリリースが不可能にはならない、あるいは、フィールドでの操作に多少の影響を与える問題。

付録 B : サポートの対象範囲 — ハードウェア、ソフトウェア、例外

プライオリティ サポート契約に基づくプライオリティ サポート プランおよび TAM が提供するサービスは、以下の条件に制限されます。

ソースの改変	顧客またはその他第三者による QNX 製品のソース改変によって発生する問題の修正またはサポートは行いません。起源が QNX のものではないコードはいかなるものもサポートされません。ゴールドプラン ユーザーの場合、TAM は適宜サポートを行う場合もありますが、標準回答時間と上申は適用されません。
製品改変、機能リクエスト、新規開発	製品の改変（拡張、新機能など）の実装とサポートが必要な場合、TAM は営業部門とエンジニアリング サービス部門に案件を紹介します。
非商用リリース製品	別途規定がない限り、非商用ソフトウェア（例：アルファ版、実験版、テスト版）はプライオリティ サポートでは対応しません。ただし、別ルートでサポートが可能な場合があります。
エンジニアリング サービスと開発	TAM はカスタム開発（カスタム ドライバ、カスタム BSP など）を行いません。コンサルティングやエンジニアリング サービスは本プランの対象外となります。エンジニアリング & 開発サービスは、QNX エンジニアリング サービス部門または外部コンサルタントを通じて受けることができます。詳細については、QNX 営業担当者へお問い合わせください。
顧客のコード	TAM および QNX は、顧客のコードまたはアプリケーションの作成、デバッグ、テスト、修正は行いません。担当 TAM はサンプルや助言を提供することはできますが、顧客コードに対し責任を取ることはできません。
カスタム ハードウェア	リファレンス ハードウェアで問題が再現できず、カスタム ハードウェアでのみ発生する問題に関しては、TAM の責任外となります。
カスタム ハードウェアの変更	QNX では、カスタム ハードウェアの改変または修理は行いません。ハードウェアの修正が必要な場合は、顧客が自費でこれを行うものとします。
ロードマップ、製品、機能スケジュール	これらの情報に関しては、QNX 営業担当者へお問い合わせください。

QNX® プライオリティ サポート プラン ユーザーズ ガイド

QNX ソフトウェア システムズ株式会社
〒 102-0075
東京都千代田区三番町六番地
三番町 KB-6 ビル四階

電話：03-3511-6450
ファックス：03-3511-6451
japan_info@qnx.com
www.qnx.co.jp

