

QNX® スタンダード サポート プラン

ユーザーズ ガイド

バージョン 3.0

目次

はじめに	1	ソリューション	6
スタンダード サポート プラン	1	回避策（ワークアラウンド）	6
QNX スタンダード サポート サービスの概要	2	メンテナンス リリース	6
スタンダード サポート サービス	3	カスタム エンジニアリング	6
TSR の役割	3	追加サービスとプラン特典	6
スタンダード サポート グループへの連絡	3	トレーニング サービスと無償トレーニング	6
myQNX サポート ポータル	3	付録 A – 顧客の問題点の管理	7
E メールによるサポート	4	チケットのタイプ	7
電話によるサポート	4	チケットのステータス	8
ウェブ フォーラム	4	チケットの重要度	8
問題の報告	4	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	9
サポート受付時間	4		
スタンダード サポート サービス	5		
チケット生成とトラッキング	5		
チケットの優先度	5		
問題の特定と再現	5		
リファレンスおよびカスタム ターゲットのホスト	5		
エラー レポート	5		
QNX 出張サポート	5		
バージョン サポートの詳細	5		

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。

プランを最大限に活用するために、このユーザーズガイドをよくお読みになり、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確認ください。

本ガイドは「Commercial Software License Agreement (CSLA: 商用ソフトウェアライセンス契約書)」とともに参照してください。CSLAにはサポートプランに関する諸条件についての詳細が記載されています。コピーを入手するには、販売代理店またはQNX営業マネージャにご連絡ください。

スタンダード サポート プラン

スタンダード、ブロンズ、シルバー、ゴールドのいずれのプランでも、メンバーとして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。

スタンダードサポートプランは、開発シート毎にお求めいただき、北米、ヨーロッパ、アジアのサポート専門家が

サポートを提供します。スタンダードサポートプランで利用可能なサービスの一覧は以下をご覧ください。

QNX スタンダード サポート サービスの概要

プラン時間	非適用
プラン期間	12ヶ月
無償トレーニング	0
月間使用状況レポート	なし
専任テクニカル サポート アカウント マネージャ	なし
プロジェクト数	非適用
プラン使用可能ユーザー数	1
外注業者のサポート	なし
ターゲット ハードウェアのホストとサポート	なし
QNX ベータ ソフトウェア サポート	なし
カスタム エンジニアリング納品物のサポート	なし*
派生 QNX ソース コード サポート	なし
過去バージョン サポート	現行リリースのみ
スナップショット サービス	なし
E メール サポート	あり
電話サポート	あり
myQNX サポート ポータル	あり
プライベートおよびパブリック ウェブ フォーラム	パブリックのみ
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**	あり
オンライン チケット アップデート報告	あり
実験版パッチ	なし
プライオリティ サポート パッチ	非適用
メンテナンス アップデート	あり

注意:

* QNX カスタム エンジニアリング契約書に記載がある場合を除く

** プライオリティ サポート プランをお持ちのお客様が報告された問題は、スタンダード サポート プランの問題よりも優先度が高くなります。

「利用可」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。

スタンダード サポート サービス

お客様のプロジェクトの成功を目標とし、QNXのテクニカルサポート担当者（Technical Support Representative = TSR）はQNX製品のサポートに関するあらゆる活動を支援します。こうした支援について下記で説明します。

TSRの役割

TSR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。TSRは以下のことを行います。

- ▶ 報告された問題点の優先度割り当て（受付順）
- ▶ 問題を担当し、状況を追跡し、ウェブ ポータルを通じて進捗状況をお客様に連絡
- ▶ QNX商用製品に関する技術的な質問と問題点にサポートを提供
- ▶ プロジェクトで最適なQNX製品使用を推薦
- ▶ 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
- ▶ QNXに関連するユーザーの問題点を検出し再現
- ▶ QNX製品のエラー報告の作成とトラッキング

スタンダード サポート グループへの連絡方法

サポート サービスへのタイムリーなアクセスは、プロジェクトの成功に不可欠となります。スタンダード サポート グループへの連絡方法には、以下の3つがあります。

- ▶ myQNX サポート ポータル
- ▶ Eメール
- ▶ 電話

スタンダードサポートグループへ連絡する際は、必ずQNXスタンダード サポート プラン番号をお知らせください。

myQNX サポート ポータル

myQNXポータルは、お客様がサポートに関する最新情報に年中無休で24時間アクセスできるよう設計されており、最も効果的な連絡方法です。

myQNXポータル (<http://www.myQNX.com>) にアクセスし、安全なログインIDとパスワードを作成してください。登録後は以下のサービスを利用できるようになります。

- ▶ チケットを作成し、技術的な問題のログや、質問など、各種リクエストを依頼
- ▶ チケットのステータスをリアルタイムでトラッキング
- ▶ チケットに重要度レベルを割り当て、お客様の技術上または営業上のインパクトをTSRに報告
- ▶ チケットへのファイルの添付、またはダウンロード
- ▶ チケット履歴レポートの参照

Eメールによるサポート

QNX スタンダードサポートへの連絡は、以下のEメールアドレスをご利用ください。

北米: standard@qnx.com
ヨーロッパ: support@qnx.de
日本: japan_support@qnx.com

Eメールで問題を報告すると、TSRはチケットを生成します。すでに報告済みの問題に対するフォローアップとして送られたEメールは、元のチケットと一緒にログされます。

EメールでQNXスタンダードサポートに連絡する場合は、問題が効率よくトラッキングされるよう、以下の点にご注意ください。

- ▶ 3MB以上の添付ファイルは、サポートトラッキングシステムに配信されません。QNXスタンダードサポートへ大きなファイルの送信をご希望の場合は、myQNXポータル(myFiles)機能をご利用ください。
- ▶ オープン状態のチケットに関してTSRとのやり取りを行う際、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、QNXスタンダードサポートは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、TSRの個人アドレスにだけ送るのではなく、専用のサポートメールアドレスに送信してください。これは、お客様からのリクエストが、必ずサポート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、TSRが不在の場合に、ほかのQNXスタンダード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。

電話によるサポート

QNXスタンダードサポートへの連絡は、以下の電話番号をご利用ください。

北米: 1-613-591-8061
ドイツ: +49 (0) 511 94091 400
日本: 03 3511 6656

TSRが不在の場合、または営業時間外にお電話をされた場合は、留守番メッセージを残すか、myQNXサポートポータルまたはメールをご利用ください。

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。ただし、スタンダードサポートグループが率先してモニタリングを行っているわけではなく、TSRへの正式な連絡方法ではありませんのでご了承ください。

問題の報告

TSRがチケットに加納な限り効率よく対応できるよう、問題を報告する際は詳細情報を提供してください。

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. ハードウェアとソフトウェアのバージョン
2. 問題点の特徴に関する詳細な説明
3. 問題点の重要度（「チケットの重要度」の項を参照）
4. 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
5. テスト ケース（可能な場合）。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。

サポート受付時間

QNXスタンダードサポートの受付時間は、下記のようになっています。

月曜～金曜
北米: 午前 8 時から午後 6 時 (EST)
ドイツ: 午前 9 時から午後 5 時 (CET)
日本: 午前 9 時から午後 5 時

それぞれの地域の祝日は除きます。

スタンダード サポート サービス

スタンダードサポートグループは以下にあげるさまざまなサービスを提供します。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。

チケット生成とトラッキング

お客様が報告する問題ごとに、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。問題報告時に割り当てられたこのチケット番号を使って、ステータスをmyQNXサポートポータルで確認することができます。チケット管理の詳細は、「付録A-顧客の問題点の管理- チケット」を参照してください。

チケットの優先度

お客様によって報告された問題は、報告の受付順と問題の重要性によって優先度が付けられます。スタンダード サポート プランでは、回答時間の保証は行なっていませんが、タイムリーな回答を提供し、できる限り迅速な問題解決ができるよう常に努力します。

問題の特定と再現

お客様の問題が、QNX製品のエラーに関連している可能性がある場合、ソリューションを提供するためには、問題の特定が必要となります。この場合、お客様で問題の特定を行っていただき、問題の原因と思われるQNXのソフトウェアのエリアでエラーを特定するようなテストケースをQNXスタンダードサポートに提供していただきます。再現可能なテストケースで問題が特定できない場合、スタンダードサポートが問題の特定を支援します。

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、TSRは、問題がカスタムハードウェアとカスタムコードと関連している場合でも、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。

エラー レポート

問題がQNXに起因するエラーであると確認された場合、TSRがエラーレポートを作成します。エラーレポートはmyQNXのサポートポータルではトラッキングされませんが、TSRからステータスのアップデートを得ることは可能です。

プライオリティサポートプランをお持ちの場合は、エラーレポートを上申することも可能です。プライオリティサポートプランをお持ちでない場合でエラーレポートを上申したい場合は、営業担当者へご相談ください。

QNX 出張サポート

QNXスタンダードサポートには付加的な出張コンサルティングやトレーニングは含まれていませんが、ご利用は可能です。詳細は、弊社営業担当者にお問い合わせください。

バージョン サポートの詳細

スタンダードサポートプランでは、現在の商用リリースQNX製品に対してサポートが提供されます。過去の商用リリースへのサポートは、可能な限り提供を行います。

ソリューション

QNXでは、費用対効果が高く、タイムリーな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。QNXスタンダードサポート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）

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、TSRは回避策ソリューションを提供し、可能な限り速やかな開発の続行を支援します。

回避策は、最良の策でないものの、短期間で提供され、完全なソリューションが用意されるまで操作や開発の再開が可能になります。回避策が、問題に対する実行可能で長期的なソリューションとして機能する状況も考えられます。

メンテナンス リリース

有効なQNX開発シートまたはQNXサポートプランをお持ちのお客様はQNX製品のメンテナンスアップデートを受け取ることができます。これらアップデートは、完全にテストされたメンテナンスパッケージとして定期的にリリースされ、過去のパッチや修正をロールアップするもので、新機能や機能拡張を含む場合もあります。メンテナンスリリースの内容を確認するには、リリース通知書をご覧ください。

メンテナンスリリースとリリース通知書は、QNXウェブサイト www.qnx.com からダウンロードすることが可能です。お客様のプロジェクトに適用すべきメンテナンスリリースがあるかどうかは、TSRにご相談ください。

カスタム エンジニアリング

新機能やカスタム製品拡張をご希望のお客様は、QNXカスタムエンジニアリングチームの支援を受けることができます。詳細については、QNX営業担当者にご相談ください。カスタムエンジニアリングでの納品物は、カスタムエンジニアリング契約書で別途規定がない限り、プライオリティサポートプランでのみ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

サポート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。お客様の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。トレーニングを受講するには、QNX営業担当者へご連絡ください。

付録 A – 顧客の問題点の管理

新しい問題が報告されると、チケット番号が作成されます。問題は QNX 社内のサポートトラッキングシステム内で、問題に関するすべてのやり取りと共にトラッキングされます。

チケットは、チケットのタイプ、状態、重要度で下記のように定義されます。

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、最適なチケットタイプを担当 TSR が選択します。

QNX ソフトウェアの欠陥	顧客または TSR 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、TSR によるトラッキングは行われず。 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

チケットのステータスは下記の通りです。

New (新規)	顧客が問題を報告し、チケットは TSR による調査を待機中。
Ongoing (作業中)	TSR がチケットを受領し、チケット番号が割り当てられ調査が進行中。
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継続が不可能。
Customer Verification Required (顧客による確認が必要)	顧客にソリューションが提出されたが、チケットをクローズする前に顧客によるソリューションの受諾または受諾不可の返答を待機。顧客がソリューションを拒否した場合、チケットは再度「作業中」に戻される。 ソリューションの提供後二週間以内に顧客が受諾、拒否を連絡しない場合、チケットは終結される。一度終結されたチケットは、必要に応じて顧客または TSR 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

サポート契約書に基づくスタンダードサポートプランおよびTSR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	TSRは、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わない。起源が QNX のものでないコードは、いかなるものもサポートされない。
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、TSR は営業部門とカスタムエンジニアリング グループ部門に案件を紹介。
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）はスタンダードサポート適用外。ただし、別ルートでサポートが可能な場合あり。
カスタム エンジニアリング と開発	TSR はカスタム開発（カスタム ドライバ、カスタム BSP など）を行わない。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る。エンジニアリングおよび開発サービスは、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可能。（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	QNX および TSR 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、修正は行わない。担当 TSR によるサンプルや助言の提供は可能であるが、顧客コードに対する責任は負わない。
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、TSR の責任外。
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わない。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する。
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® スタンダード 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

