

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.
701 Brazos Street, Suite 400
Austin, TX 78701 USA
Phone: 631-777-5188
Website: www.falconstor.com

Copyright © 2021 FalconStor Software. All Rights Reserved.

FalconStor®は、米国およびその他の国におけるFalconStor Software, Inc.の登録商標です。

LinuxはLinus Torvalds.の登録商標です。

Windows はマイクロソフト 株式会社の登録商標です。

その他のブランド名および製品名は、各社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。

02.16.2021

目次

はじめに	4
FalconStor のウェブサイト	5
FalconStor Support Community Sites	7
FalconStor University	9
エスカレーション ポリシー	10
ソフトウェア/ハードウェアサポートポリシー	11
FalconStor ソリューション環境の変更	17
認定マトリクス	19
FalconStor について	20

はじめに

パートナーの皆様には、20年以上に渡り、迅速で、的確かつ丁寧なサービスのご提供を目指し、遠隔によるテクニカルサポートを実施させていただいております。そして、重要な問題から、基本設定のお問合せに至るまで、皆様のソリューションを成功裏に実施いただくために、弊社のグローバル・テクニカルサポートのエンジニアは万全の備えをさせていただいております。

最善のサポートを最大限ご提供するために、弊社テクニカルサポートのエンジニアは開発、ストレージアーキテクチャ、および品質保証の各分野に精通した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持ち合わせております。FalconStorは、FalconStor製品をご購入いただくお客様や販売代理店様（以下合わせて「お客様」といたします。）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メニュー等をアップグレード、更新または変更されたい場合は、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ご提供することを目的にこのハンドブックを作成いたしました。

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に有効な全ての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。当該日より前にご購入された全ての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

ソフトウェアまたはハードウェアのリニューアルメンテナンスをご購入頂いた場合には、少なくとも1年間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。

保守サポートでは、テクニカルサポートに24時間365日アクセスできます。また、FalconStorサポートコミュニティサイトへ24時間365日アクセスする権利も含まれています。

ソフトウェアおよびアプライアンスのメンテナンスプランの購入および更新は、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。

FalconStor サポートコミュニティサイトへのアクセス

FalconStor サポートのコミュニティサイトにアクセスするには、ブラウザより support.falconstor.com で検索できます。FalconStor Web サイトの [テクニカル サポート] ページで、カスタマー サポート コミュニティまたはパートナー サポート コミュニティのリンクを選択し、ログイン アカウントを作成します。ログイン後、お問い合わせのケースを作成し、クローズされるまでケースを追跡できます。また、サポート技術情報から記事を検索してダウンロードし、製品のアップグレード、メンテナンスアップデート、サーバーパッチ、ドキュメントをダウンロードすることもできます。

FalconStor のウェブサイト

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 ドキュメントへのリンク
- サポート窓口情報
- FalconStor サポート・コミュニティ・サイト、お客様およびパートナーの中心的なサポート場所へのリンク（ログイン・アカウントが必要）。

テクニカルサポートへの連絡

北米

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

電話: +49.89.589.7887.28

アジア太平洋地域

電話: +886-4-2258-6118

日本: 050-6864-8177 (国内)

中国: 400-120-6287 (国内)

シンガポール: 800-866-1071(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、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: バージョンとビルド番号、展開の段階
- 問題の説明: エリア、現象、開始日/終了日/時刻、サーバー/クライアントマシンの名前
- 問題の特性: 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

通常のリ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リポートしません。
- FalconStor のテクニカルリポートには、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 スイッチのゾーンレパレーションおよびコンフィギュレーション、SAN 接続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）その他の実装リポートは含まれていません。実装リ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。
- テクニカルリポートには、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。

サードパーティのリポート

- 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、第三者によるリポート組織と協力して速やかに解決策を見出すことをご約束いたします。
- 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。

FalconStor Support Community Sites

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、関連した会社情報を含むお客様のアカウント情報を見ることができます。

ケース

顧客とパートナー向けランディングページには、選択したフィルターに応じて、すべてのケース、開いているケース、解決済みのケースが表示されます。ここから、新しいケースを作成したり、ケース履歴を確認したりできます。ケースコメントを確認または追加し、サポートドキュメント、スクリーンショット、または X-rays を添付できます。FalconStor がレビューできるように FTP サイトにアップロードしたサポートドキュメントへのリンクを提供することも出来ます。ケースの詳細ページを印刷、ページを.html または.txt ファイルとして保存したりすることもできます。

アカウント

このページでは、顧客またはパートナーは、FalconStor がサイトに登録したアカウントに関する情報（連絡先情報、サイトの場所、購入した FalconStor ソリューションの保守契約など）を表示できます。新しいケースを作成してアカウントの詳細ページを印刷やページを.html または.txt ファイルとして保存したりすることもできます。

連絡先

このページは、パートナー サイトでのみ使用できます。このページでは、取引先ユーザーは取引先に関連付けられた取引先責任者に関する情報を送信および管理できるほか、ケースを表示および作成できます。また、連絡先の詳細ページを印刷や.html ファイルまたは.txt ファイルとして保存することもできます。

ナレッジ ベース

ナレッジベースは、顧客およびパートナーの 1 番のサポートになるように設計されており、サポートケースを作成しなくても問題を解決できる技術文書のリポジトリです。

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が利用できます。FalconStor の開発者、エンジニア、コンサルタントから何年にもわたる技術的専門知識が蓄積されています。

利用可能な記事は、製品名でフィルタリングするか、以下のカテゴリの記事を表示できます：

FalconStor Products How-To

FalconStor 製品の構成、実装、アップグレード、データ移行、サードパーティ製品の統合などの技術的手順を簡単に理解できます。

トラブルシューティング

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。

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。 番号またはコンテンツで特定の記事を検索することもできます。

製品

このページには、購入したライセンスに基づいて利用できる製品の情報とダウンロードが表示されます。テクニカルアラートとアップデート通知、および最新の FalconStor ニュースアイテムへのリンクがページの上部に表示されます。一般提供のビルド、パッチ、およびドキュメントを入手するには、製品カテゴリと製品を選択してから、ダウンロードするソフトウェアを選択します。製品ファイルを選択した後、関連するドキュメントをダウンロードすることもできます。

FalconStor University

FalconStor University は、FalconStor の顧客とパートナーに包括的なトレーニングを提供するように設計された教育プログラムです。自習型のオンラインコースから、インストラクター主導の実践的なクラスルームコースまで、包括的なセールストレーニング、技術トレーニング、認定プログラムにより、FalconStor ソリューションを最大限に有効活用いただけます。コースに登録するには、FalconStor の営業担当者にお問い合わせください。

セルフペースの e ラーニング

セルフペースの e ラーニングコースは継続的に提供されており、いつでも登録できます。登録日から 3 ヶ月以内にコースを修了する必要があります。各 e ラーニングコースは、特定の FalconStor ソリューションに焦点を当て、それを管理するために必要な基本的な管理タスクについて説明します。各コースは、一連のレッスンモジュールで構成されています。モジュールを進めていくと、段階的なビジュアルチュートリアルで、学習した内容が強化されます。最終評価はコースの最後に行われます。コースを修了して証明書を受け取るには、合格点を取得する必要があります。

インストラクターによるトレーニング

この分野の専門家である経験豊富なインストラクターが率いる集中的な技術教室ベースのコースは、パートナーと IT 管理者に詳細な指導を提供します。これらのコースは、より洗練された明確なレベルの製品専門知識を提供し、仮想および/または物理ラボ環境での実践的な指示とトラブルシューティングの経験を提供します。リクエストに応じて、オンサイトトレーニングも利用できます。FalconStor の営業担当者に連絡してオンサイトのトレーニング要件と価格について問い合わせてください。

学習パス

FalconStor は、職務に基づいて 4 つの主要な学習パスを提供します。販売、プリセールス、および展開のコースは、FalconStorPartnerChoice プログラムのメンバーのみが利用できます。これらのコースは、FalconStor テクノロジーの販売と実装を成功させるために必要な情報をパートナーに提供します。

管理コースは、すべての FalconStor のお客様とパートナーがご利用可能です。

エスカレーション ポリシー

各サポート チケットには、重大度レベルが割り当てられます。

レベル	定義	例	応答目標
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	1 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	2 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 4 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

重大度 1-重大なイベントの場合、または通常の手順を使用してサポートチケットを閉じることができない場合は、エスカレーションを要求する必要がある場合があります。 これを行うには、お住まいの地域の番号に電話して、担当マネージャーに相談してください。 担当マネージャーは、エンジニアとケースを確認し、必要に応じて他の FalconStor リソースを利用し、アクションプランを定義して、そのプランをリクエストした方にお伝えします。

ソフトウェア/ハードウェア サポートポリシー

ソフトウェアサポート

FalconStor はテクノロジーリーダーを目標に技術の進化に伴いお客様にご提供する製品やサービスも進化します。お客様に最も革新的なソリューションをご提供するために、FalconStor ソフトウェアのメンテナンスは、FalconStor からライセンスを取得したソフトウェア製品でご利用可能です。

全てのメンテナンスおよびテクニカル サポート契約では、お客様は製品のパッチと更新を受ける必要があります。

通常、FalconStor は、お客様の保守契約条件と共に、一般公開 (GA) リリースに対して以下のサポート・サービスをご提供します。

- 更新、パッチ、およびバグ修正 (FalconStor カスタマー サポート ポータルからダウンロード可能)。
- トラブルシューティング、診断、および回避策 (FalconStor テクニカル サポートの担当者が提供)。
- サポート技術情報、製品ドキュメント、および FalconStor カスタマー サポート ポータルで利用可能なすべての機能にアクセスできます。

メンテナンスとテクニカルサポートは、都度最低 1 年間分ご購入いただきます。利用可能なサポートプランと価格については、FalconStor 営業担当者にお問い合わせください。

ノート

お客様のオペレーティング システムまたはデータ構造の更新が必要なアップグレードには、追加料金で利用できるプロフェッショナル サービスのサポートが必要な場合があります。詳細については、FalconStor 営業担当者にお問い合わせください。

FalconStor ソリューションの最新の出荷バージョンを使用している場合、メンテナンス契約が締結されていない期間 (メンテナンス契約の期限が切れた日付から購入日または更新日までさかのぼって) メンテナンスを購入する必要があります。

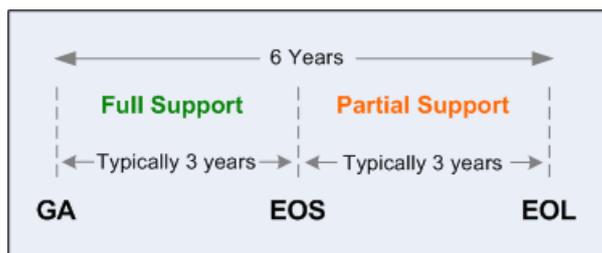
EOS/EOL ポリシー

FalconStor ソフトウェア製品の新しいバージョンが一般公開 (GA) になると、FalconStor は、以前のバージョンおよびリリースのサービス終了 (EOS) と終了期間 (EOL) の日付を通知します。

EOS フェーズでは、上記の一般的なサポートはすべて利用可能ですが、新しい更新プログラムやパッチは一般公開されなくなります。

製品が EOL フェーズに到達すると、以前にリリースされたパッチと、FalconStor サポートコミュニティサイトのオンラインリソース (ナレッジベースなど) のみがサポート対象となります。

実際の EOS/EOL の日付は製品ごとに異なりますが、以下のタイムラインは製品の一般的なライフサイクルを示しています。



ハードウェアサポート

FalconStor アプライアンスのメンテナンスは、全ての FalconStor ブランドのハードウェアを対象としています。

リニューアブルアプライアンスのメンテナンスには、ハードウェア保証とオンサイトパーツの交換、定期的なソフトウェアパッチとアップデートが含まれます。

アップグレードは、ハードウェア互換性のコンプライアンスとプロフェッショナルサービスの要件に従います。ハードウェア要件については、falconstor.com または製品のリリース ノートの互換性マトリックスを参照してください。

FalconStor 以外のブランドのコンポーネントのサポートは、他のベンダーによってご提供されています。[「サードパーティのサポート」](#)を参照してください。

サポートの可用性

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 年間と最大 3 年間を購入することができます。また、同じ料率で 4 年目と 5 年目の価格設定をすることも場合によっては可能です。

提供可能なサポートプランと価格については、FalconStor の販売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オープンする場合、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お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お客様に対してどのように手続きをすればよいか助言させていただきます。FalconStorの担当者がシステム全体を返却する必要があると判断した場合、担当者は、お客様に進め方をアドバイスします。

ファームウェアアップデート

全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全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、ネットワーク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 FalconStor の認定サポートベンダを適用する場合には、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全てのハードウェアおよびソフトウェアコンポーネンツ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、サポート対象のハードウェアをこのサービスに適用できるように、FalconStor の指示に従って、交換部品、パッチ、ソフトウェア更新プログラム、またはそれ以降のリリースのインストールを確実に行う必要があります。
- **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。
- **オンサイトの義務：** 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。

全てのハードウェアサービスのための重要な追加情報

- **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。
- **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。
- **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：
 1. 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。
 2. 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。
 3. 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。
 4. 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。
- **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。
- **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。
- **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。
- **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。

- **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。

- **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ともとの購入者（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。

FalconStorソフトウェア自体の変更の多くは、単純で休止時間をあまり必要とせず、環境に影響を与えないことが多いですが、他のシステムの変更が関係してくる可能性があります。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、アプライアンス配下のストレージデバイスの変更、“ダウストリーム”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

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。

- 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。
- 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全ての空きポート、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。
- 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。
- 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。
- 上記の後、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建てて整理し、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。
- 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

- 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。
- 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、以下よりも前に実施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。
 - c. コンティンジェンシープランの発動。

実装後

- 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。
- 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。

認定マトリクス

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、ベンダにご確認してください。

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ーのリスト
- 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 サーバーおよびホストクライアントに対して認定されているオペレーティング システムの一覧
- エンタープライズ管理ソフトウェア、データベースおよびアプリケーションソフトウェア、およびFalconStorエージェントで使用するための認定リカバリハードウェアのリスト
- FalconStor サーバーで認証されたテープ・ライブラリ、テープ・ドライブ、圧縮カード、サーバー・プラットフォーム、バックアップ・ソフトウェアのリスト
- 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。受賞歴のある FalconStor エンタープライズソリューション製品は、FalconStor StorSafe、FalconStor StorGuard、FalconStor StorSight という製品名として FalconStor Virtual Tape Library (VTL)、FalconStor Continuous Data Protector (CDP)、FalconStor Network Storage Server (NSS)等旧製品群で実証済みの技術を継承しております。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おります。

FalconStor Enterprise Solutions 一新製品

FalconStor Enterprise Solutions は、一元化された Web ベースのポータルを通じて、さまざまな FalconStor サーバー、ストレージデバイス、およびホストクライアントを単一画面で監視および管理します。各ソリューションは、データ分析、容量予測、シングルキーコードライセンスに加えて、マネージドサービスプロバイダー (MSP) や大企業が顧客にデータサービスを提供できるようにする安全なマルチテナントアーキテクチャを提供します。

FalconStor StorSafe

FalconStor StorSafe は、既存の環境を変更することなく、高速バックアップ/リストア、グローバルデータ重複排除、エンタープライズ全体のレプリケーション、物理テープ統合、コンテナを使用した長期クラウドベースのアーカイブを提供します。WAN 最適化データ・レプリケーションを通じて、StorSafe は災害復旧(DR)とリモート・オフィスの保護を提供します。FalconStor StorSight と連携して、このソリューションは一元管理、単一キーコードライセンス、データ分析、およびセキュリティで保護されたマルチテナント機能を提供します。

FalconStor StorGuard

FalconStor StorGuard は、以前は FalconStor ストレージ サーバー (FSS) と呼ばれていましたが、ストレージの仮想化と、仮想および物理環境のビジネス データへの継続的な可用性を提供する、完全なデータ保護ソリューションを提供します。StorGuard は、インバンド構成とサイドバンド構成の両方で使用して、ストレージをプロビジョニングし、データを保護できます。StorGuard は、様々なディスク・ベンダーからストレージを仮想化し、iSCSI、ファイバーチャネル、または FCoE ネットワークを介した接続を提供します。StorGuard は、ミラーリング、スナップショット、WAN 最適化レプリケーションを通じてデータを保護し、いつでもどこでも、瞬時にデータをリカバリできます。FalconStor StorSight と連携して、このソリューションは集中管理、単一キーコードライセンス、データ分析、およびセキュリティで保護されたマルチテナント機能を提供します。

FalconStor StorSight

FalconStor StorSight は、以前は FalconStor 管理サーバー (FMS) と呼ばれていましたが、レガシー、モダン、および仮想ストレージ環境全体にわたるデータ管理を簡素化する単一の統合プラットフォームです。StorSight を使用すると、プライベート、ハイブリッド、またはパブリック クラウドを使用して、保護コピー、開発/テスト用途のワークロード利用、運用環境のワークロード利用、または仮想災害復旧を独自のクラウドとして使用して、データの格納場所を拡張できます。StorSight は、異なるサーバーから取得した情報を収集し、サービス、テナント、ユーザー、予測分析、アラートルール、レポート、履歴データのスケラブルなリポジトリに統合します。StorSight は、複数のストレージ、バックアップ、および重複排除サーバーを一元管理および監視するための Web ベースのポータルを提供します。StorSight では、サーバーごとに 1 つのキーコードを必要とするのではなく、ライセンスを 1 つのキーコードで行うことができます。StorSight は、セキュリティで保護されたマルチテナント環境を提供し、ユーザー認証用に Active Directory または LDAP と統合できます。

FalconStor Point Solutions –旧製品–

FalconStor Virtual Tape Library

FalconStor VTL は、既存の環境を変更することなく、仮想テープ、高速バックアップ/リストア、グローバルデータ重複排除、エンタープライズ全体のレプリケーション、物理テープ統合を 1 つのソリューションで実現する、包括的なディスク・ベースのバックアップ重複排除ソリューションです。VTL は、標準の NAS プロトコルサーバー メッセージ ブロック (SMB) およびネットワーク ファイル システム (NFS) を使用して、ネットワーク ベースのファイル共有上のデータに対するブロック レベルの重複排除も提供します。

FalconStor Continuous Data Protector

FalconStor CDP は、統合バックアップと DR を提供するサイドバンドデータ保護ソリューションを提供します。従来のテープベースの保護を、継続的な可用性と 100% のデータ整合性に置き換えます。CDP は、ミラーリング、スナップショット、WAN 最適化レプリケーションを通じてデータを保護し、いつでもどこでも、瞬時にデータをリカバリできます。

FalconStor Network Storage Server

FalconStor NSS は、異機種ストレージの仮想化、プロビジョニング、管理を通じて、高性能なプライマリ・ストレージを提供します。NSS は、ミラーリング、スナップショット、WAN 最適化レプリケーションを介して、帯域内での保護機能を提供します。FalconStor NSS は、さまざまなディスク・ベンダーからストレージを仮想化し、iSCSI、ファイバーチャネル、または FCoE ネットワーク経由で接続を提供します。