

2010年12月6日

弊社製品ご利用ユーザ様各位

株式会社シマンテック  
エンタープライズサポートサービス本部

## サポート登録方法の変更のご案内

拝啓 貴社益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。

さて、このたび弊社では、製品ご購入後のお問い合わせに必要な各種登録方法が変更になります。下記の通りご案内いたしますので、ご査収の程よろしく願いいたします。今後とも変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

### 1. 変更日時

2010年12月6日(月) AM8:00より

### 2. 変更内容

#### A. ライセンス版（ご購入後ライセンス証書が発行されるもの）

サポートを受けるための**担当者の事前登録が不要**となります。

製品	事前の作業	現在		変更後	
		利用サイト	登録	利用サイト	登録
セキュリティ セキュリティ、コンプライアンス 関連製品	新規・更新/製品毎 サポート登録	My Symantec	必須	-	不要 (A)
アベイラビリティ バックアップ、ストレージ 関連製品	サポートID 毎 技術担当者登録	ライセンシング ポータルサイト	必須	-	不要 (A)

- 初めてテクニカルサポート窓口にて電話 / E-mail にてお問い合わせいただいた際に、技術担当者\*を登録します。ライセンス証書に記載されているサポートID(数字12桁 例: 1234-1234-1234)をお知らせください。
- 以降のお問い合わせ時にもサポートIDが必要です。ライセンス証書は大切に保管してください。

#### 【技術担当者\*登録に必要な情報】

- 会社名
- 担当者名
- 電話番号
- E-mailアドレス

※1名以上の登録が必要。ベーシックメンテナンス:2名まで登録可、エッセンシャルサポート / ビジネス

リティカルサービス - リモートプロダクトスペシャリストサポート:6名まで登録可。)

## B. メンテナンス付きボックス製品(ビジネスパック) (ライセンス証書が同梱されているもの)

製 品	事前の作業	現 在		変更後	
		利用サイト	登録	利用サイト	登録
セキュリティ セキュリティ、コンプライアンス 関連製品	製品の登録	ライセンスング ポータルサイト	一部 不要	ライセンスング ポータルサイト	必須 (B-1)
	新規・更新/製品毎 サポート登録	My Symantec	必須	-	不要 (B-2)
アベイラビリティ バックアップ、ストレージ 関連製品	製品の登録	ライセンスング ポータルサイト	一部 不要	ライセンスング ポータルサイト	必須 (B-1)
	新規・更新/製品毎 技術担当者登録	ライセンスング ポータルサイト	必須	-	不要 (B-2)

B-1. 事前にライセンスングポータルサイトで**製品の登録が必須**となります。新規購入後、ライセンスングポータルサイトにてご登録をお願いします。

### 【製品の登録に必要な情報】

- 同梱の証書 (Serial Number Certificate) に記載されている Serial Number  
※最初にアルファベットがつく 10 桁の数字 例: M1234567890
- ライセンスを管理する担当者名
- 会社名
- 電話番号
- 住所
- 国名
- E-mailアドレス

### 【登録手順】

以下のサイトをご参照ください。

[http://www.symantec.com/region/jp/techsupp/enterprise/procedure\\_lp\\_bp01.pdf](http://www.symantec.com/region/jp/techsupp/enterprise/procedure_lp_bp01.pdf)

B-2. サポートを受けるための**担当者の事前登録が不要**となります。初めてテクニカルサポート窓口にて電話 / E-mail にてお問い合わせいただいた際に、技術担当者\*を登録し、サポートIDを発行します。

### 【技術担当者登録に必要な情報】

- 証書に記載のシリアルナンバー 最初にアルファベットがつく 10 桁の数字
- 会社名
- 担当者名
- 電話番号
- E-mail アドレス

※1名以上の登録が必要。ベーシックメンテナンス:2名まで登録可、エッセンシャルサポート:6名まで登録可。

\*セキュリティ製品、アベイラビリティ製品とも、サポートを受ける担当者様を「技術担当者」の呼称に統一しました。

## 3. お問い合わせ先

各種お問い合わせ先はにつきましては、以下URLをご参照ください。

[http://www.symantec.com/region/jp/techsupp/enterprise/allcontact\\_01.pdf](http://www.symantec.com/region/jp/techsupp/enterprise/allcontact_01.pdf)

---

#### 4. FAQ

サポートに関する FAQ につきましては、下記 URL をご参照ください。  
[http://www.symantec.com/region/jp/techsupp/enterprise/supportreg\\_faq.pdf](http://www.symantec.com/region/jp/techsupp/enterprise/supportreg_faq.pdf)

以上