

CA 製品のサポート

CA 製品のメンテナンス契約を締結されているお客様に提供しているサポート サービスのご案内です。

本ページの情報は参考用であり、英語版 [Working with Broadcom Support](#) が唯一の有効文書です。

[Working with Broadcom Support](#)

■サポート受付・対応時間

サポート受付及びその対応は以下の時間帯で行っています。

営業時間：土、日、祝日および 12月30日から 1月3日を除く日の 9:00～17:30

弊社営業時間外の緊急受付

通常の営業時間以外は、シビアリティ 1（注：お客様の本番環境で、「システムダウン」または製品が稼動しない状況が発生している）の重大なトラブルに対し、救済的なソフトウェアサポートサービスを提供しております。

海外のサポートセンターにて対応いたしますので、[各サポートセンター](#)までご連絡ください。尚、日本のサポートセンターにお電話をいただき、そのまま海外のサポートセンターへ自動転送することもできます。詳細については[こちら](#)をご覧ください。

また、一部の製品（注）では、日本のサポートセンター(03-6634-4963)でも緊急受付を行っております。CA サポート緊急受付で貴社名・ご担当者様名・電話番号・製品名・障害概要をお伝えください。サポートエンジニアが折り返しご連絡いたします。

※本番環境でのシステムダウンまたは製品が稼動しない重大なトラブル以外の対応や製品機能に関する質問への対応は行っておりませんので、予めご了承ください。

注：現在、営業時間外における日本でのサポート可能な製品は、下記の通りです。

CA Application Performance Management (APM/Wily/Introscope/CEM)

CA PPM On Premise/SaaS

CA Privileged Identity Manager

CA Service Desk Manager (SDM)

CA Unified Infrastructure Management (UIM/Nimsoft Monitor)

Mainframe 全製品

弊社パートナーを通じて、製品をご購入されたお客様へのサポート

お問い合わせは、ご購入されたパートナーのサポート受付窓口をご利用ください。

サポート内容につきましては、パートナーからお客様へご案内/ご契約されている内容に準じます。

■ お問い合わせ方法

お問い合わせいただく前に

お問い合わせいただく際に以下の情報が必要となりますので、事前にご用意をお願いします。

- 新規お問い合わせの場合
 - サイト ID および会社名
 - ※ サイト ID が不明の場合こちらでお調べいたしますが、確認にお時間をいただく場合があります。
 - 技術担当者様のお名前、電話番号、メールアドレス
 - お使いの CA 製品名、リリース、サービスパック（SP）、FIX レベル
 - ※ 複数製品に関するお問い合わせの場合は、ここにお問い合わせの製品を列挙してください。
 - シビアリティ（ビジネス インパクト、シビアリティレベル）
 - ※ シビアリティレベルの定義については[こちら](#)をご参照下さい。
 - OS、バージョン、FIX レベル
 - プラットフォーム（データベース、言語、等）
 - 問題の概略説明
 - ログファイル/スクリーンショット/テストケースなどの問題判別のための資料
- 継続のお問い合わせの場合
 - ケース番号（新規のお問い合わせをいただいた際に発行する識別番号）

電話でのお問い合わせ

お電話での対応を希望されるお客様は、下記の番号までご連絡ください。

電話番号：03-6634-4963

上記番号宛てにお電話をいただきますと、自動受付システムが応答します。音声ガイダンスに従って番号を選択して操作してください。新規のお問い合わせの場合はサイト ID が、継続のお問い合わせの場合はケース番号が必要です。新規のお問い合わせの場合、サポートセンターにて契約内容を確認し、お問い合わせ内容を伺った上でケース番号を発行いたします。お知らせするケース番号は、今後お問い合わせをいただく際に必要となりますので必ずお控えください。サポートセンター窓口での受付完了後、サポート エンジニアが対応いたします。

Web でのお問い合わせ

CA サポートでは、24 時間 365 日対応可能な Web サポートサービスをご用意しております。

Broadcom サポートポータル (<https://casupport.broadcom.com/>)

Broadcom サポートポータルのご利用方法については、以下をご覧ください。

[CA サポートポータル変更のご案内](#)

お問い合わせに関する資料の送付先

資料の送付が必要な場合は、下記いずれかの方法をご利用いただけます。資料には必ずケース番号を明記してください。

- Broadcom サポートポータル

Broadcom サポートポータル で資料をアップロードすることができます。詳しくは、CA サポートポータル ユーザガイドま とめをご参照ください。

- 郵送

下記の住所までお送りください。

<東京>

日本 CA 株式会社 CA サポート

〒153-0042

東京都目黒区青葉台四丁目 7 番 7 号

住友不動産青葉台ヒルズ 8 階

※資料には必ずケース番号をご記入ください。

※ CD、DVD など PC で読み取りが可能な形式でお送り下さい。