



Agilent EEs of EDA

EDA テクニカルサポート ユーザーズガイド

2011 年 12 月版



Agilent Technologies

EDA テクニカルサポート ユーザーズ・ガイド

本ガイドは、Agilent EEsof EDA 製品の保守契約を結んでいただきましたお客様に、どのようにサービスを受けていただくかを記載いたしております。

サービスをご利用いただく際の手順や注意事項が書かれておりますので、EDA テクニカルサポートをご利用いただく前に必ずお読みください。

なお、EDA テクニカルサポートご利用についての最新の情報は、EDA テクニカルサポート WEB (<http://www.agilent.com/find/eesof-kcj>) でご覧になれます。

アジレント・テクノロジー株式会社
Agilent EEsof EDA
EDA テクニカルサポート・コンサルティング

2011年12月版

個人情報の取り扱いについて

弊社は、お客様からご提供いただく個人情報を、お客様との取引を遂行し、お客様へ連絡をし、お客様へのサービスや特典に関する情報を更新するなど、お客様により良いサービスを提供するためにのみ使用いたします。詳細は、弊社の「カスタマ・プライバシー・ステートメント」(<http://www.agilent.co.jp/> から「プライバシー」を選択)をご覧ください。

ご注意

本書に収められた内容は予告なしに変更されることがあります。

アジレント・テクノロジー株式会社は本書に収められた内容についていかなる種類の保証も行いません。

アジレント・テクノロジー株式会社は、本書の誤植、あるいは情報の提供または、使用に関連した偶発的または必然的損傷になんらの責任も負いません。

アジレント・テクノロジー株式会社の文書による事前の承認なしに本書の内容を複製したり、翻訳したりすることは禁止されております。

目次

1 EDAテクニカルサポートについて	2
1-1 EDAテクニカルサポートの提供するサービス	2
1-2 テクニカルサポート・日本語技術資料	2
1-3 電子メール・電話などによる技術サポート	2
2 コードワードについて	3
2-1 コードワード発行	3
2-2 コードワードを受け取った後のサポート	3
3 テクニカルサポート・日本語技術資料	4
3-1 テクニカルサポート・日本語技術資料とは？	4
3-2 提供されるコンテンツ	4
3-3 ご利用前に必要な作業	4
3-4 ご利用上の注意	5
4 電子メール・電話などによる技術サポート	6
4-1 サポートの範囲	6
4-2 ご利用条件	6
4-3 連絡先・営業時間	7
4-4 ご利用方法	8
4-4-1 質問～回答までの流れ	8
4-4-2 ご質問テンプレート	9
4-4-3 ユーザ登録テンプレート	9
4-4-4 より早い、適切な回答を得るために	9

1 EDAテクニカルサポートについて

1-1 EDAテクニカルサポートの提供するサービス

EDA テクニカルサポートでは、Agilent EEsof EDA の有効な保守契約を結んでいただいている製品に対して以下のサービスを提供しています。

- テクニカルサポート・日本語技術資料 WEB
- 電子メール・電話などによる技術サポート

1-2 テクニカルサポート・日本語技術資料 (p.4～)

テクニカルサポート・日本語技術資料 WEB にご登録いただくことにより、最新バージョンの製品マニュアル(英語)・一部の日本語版マニュアル・技術資料・Example (サンプルプロジェクト) を参照することができます。

ただし、これらの情報にアクセスするためには、有効な保守契約のあるホスト ID(お手元のライセンスコードワードに記載の CPU-ID/MAC アドレス/ハードウェアキー番号) が必要になります。

1-3 電子メール・電話などによる技術サポート (p.6～)

EDA テクニカルサポート・ご質問受付窓口にご連絡いただくことにより、ソフトウェアの使い方・障害に対する解決策の提案など、運用上の問題に対して電話・FAX・電子メールなどによるサポートを提供いたします。

2 コードワードについて

2-1 コードワード発行

Agilent EEsof EDA 製品を動作させるためには、コードワードの入手が必要となります。コードワードは通常 12 ヶ月の有効期限付きで発行されます。コードワード発行/更新が必要な時期は下記のとおりです。

1. 製品購入時
2. 有効期限が切れる際のコードワード更新時
3. プラットフォームチェンジを行う場合
4. 製品バージョンアップ時にコードワード更新が必要な場合

1 の場合は納入されました購入証明書(サーティフィケーションシート)を元に、ASM(Agilent Software Management)システムでコードワードを発行していただきます。

3 は別途費用が発生する場合がございます。担当営業までご相談ください。

2, 4 はご案内をお送りし、ASM システムで更新コードワードを発行していただきます。

その他コードワードのお問い合わせについては、電子メールにて eesof-japan_codeword@agilent.com までご連絡ください。

2-2 コードワードを受け取った後のサポート

コードワード入手後、コードワードの設定方法がわからない・うまく動作しないなどの問題が発生した場合は、EDA テクニカルサポートで対応させていただきます。第4章を参考に EDA テクニカルサポート受付窓口までお問合せください。

3 テクニカルサポート・日本語技術資料

3-1 テクニカルサポート・日本語技術資料とは？

保守契約をお持ちのお客様向けのWeb を使ったナレッジデータベースです。テクニカルサポート・日本語技術資料サイトでは、FAQ などユーザの方が弊社 EDA 製品を使う上での問題を解決するためのコンテンツを掲載しています。

(Agilent EEsof EDA テクニカルサポート Web : <http://www.agilent.com/find/eesof-kcj> から、テクニカルサポート・日本語技術資料へのリンクをクリックしてください)

3-2 提供されるコンテンツ

ご登録頂くことで、よくあるご質問と回答などの技術情報、サンプルプロジェクトなどを閲覧、ダウンロードすることができます。また、My EEsof ナレッジセンタ (Online Support) にてお問い合わせ機能の有効化(Activation) を行うことで、EDA テクニカルサポートへの質問を Web 上から利用することができます。

3-3 ご利用前に必要な作業

テクニカルサポート・日本語技術資料をご利用の際は、ユーザ登録(アカウント作成)が必要となります。下記の I, II いずれかの方法でご登録いただけます。

I. 登録フォーム

日本語技術資料内の「Log In」リンクより、ユーザ登録を行うことができます。その際「License Information」(下図 A) に有効な保守契約のあるホスト ID(お手元のライセンスコードワードに記載の CPU-ID/MAC アドレス/ハードウェアキー番号)を入力してください。また、「Online Support」(下図 B) をチェックすることにより My ナレッジセンタの機能有効化(Activation)も同時に行うことができます。

技術資料サイト・登録ページ

Contact Information	
First name	<input type="text"/>
Last name	<input type="text"/>
Company	<input type="text"/>
City	<input type="text"/>
Country	<input type="text" value="Please select..."/>
Phone	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>
Password will be sent to this address	
Username	<input type="text"/>
Online Support (B)	
<input type="checkbox"/> Yes	Please enable access to view and submit cases to Agilent EEsof Technical Support through My EEsof Knowledge Center. More Info By checking this box you agree to the Terms of Use .
License Information (A)	
CPU ID / Hardware Key	<input type="text"/>
OK to Send Information?	
Receive updates about EEsof Knowledge Center	<input type="text" value="No"/>
Subscribe to Agilent EEsof EDA Newsletter and receive monthly email with product tips and application info. View Sample Newsletter	<input type="text" value="No"/>
<input type="button" value="Register Me!"/> <input type="button" value="Cancel"/>	

II. EDA テクニカルサポートご利用の際に登録を依頼

EDA テクニカルサポート・ご質問受付窓口をご利用の際に、受付担当または対応エンジニアにナレッジセンタの登録希望の旨をお伝えいただくことにより、弊社にてユーザ登録を行うこともできます。

3-4 ご利用上の注意

テクニカルサポート・日本語技術資料 Web のご利用方法・諸注意については、本 Web ページ内の「ご案内資料」リンクをご参照ください。

My EEsof ナレッジセンタのご利用方法につきましては、My EEsof ナレッジセンタの Welcome ページにある「My EEsof ナレッジセンタとは？」をご参照ください。



4 電子メール・電話などによる技術サポート

4-1 サポートの範囲

- ・ ご契約いただいている製品に関する使用方法、問題解決のためのアドバイスをを行います。
- ・ 世界各国のサポートセンターや開発部門と連携し、エラーや障害の切り分けを行います。
- ・ 製品の不具合に関しては、現象の確認を行い、可能であれば回避策を提案いたします。開発部門への改善要求の提出も行います。
- ・ お客様のお手元の設計事項についてのアドバイスやノウハウの提供についてはサポート外となり、トレーニングクラスやコンサルティングなど別途有償サービスとなります。

4-2 ご利用条件

保守契約をお持ちのお客様のみのサポートとなります。
ご契約期間終了などによりご契約をお持ちでない場合はサポートをお断り致します。

利用できる人数	制限なし (初めてのご利用の際にユーザ登録を行っていただきます。)
利用回数	制限なし
利用できる製品	ご契約いただいている製品のみ利用可能
営業時間	9 : 00 ~ 12 : 00 13 : 00 ~ 17 : 30 (弊社休業日および、土日祝祭日を除く月曜日～金曜日)
応答時間	お客様からご連絡をいただいてから2時間以内に担当者から最初のご連絡を差上げます。ただし、お問い合わせが集中して混み合っている場合には応答時間以内にご連絡を差上げられない場合もございます。
その他	サポート対象製品は、 <u>最新バージョン</u> および、 <u>その二つ前のバージョン</u> までとしており、各バージョンで定められている対象OSプラットフォーム上にインストールされている場合についてサポートされます。 また、ADS 標準でインストールされている他社製ツールについては ADS から利用できる部分のみのサポートとなります。

4-3 連絡先・営業時間

連絡先

電子メール

メールアドレス	eesof-japan_support@agilent.com
テンプレート	お問合せメールのテンプレートは、4-4-2 項をご参照ください。

WEB (My EEsof ナレッジセンタ)

URL	http://www.agilent.com/find/eesof-mykc-j 「My EEsof ナレッジセンタ」にご利用登録をしていただくことにより、WEB からのお問い合わせが可能になります。
-----	---

電話

電話番号	0120-560-119 (フリーダイヤル)
受付時間	EDA テクニカルサポート営業時間内のみ、オペレーターが対応

FAX

FAX 番号	0120-890-119 (フリーダイヤル)
テンプレート	お問合せ FAX のテンプレートは、4-4-2 項をご参照ください。

営業時間

9:00~12:00
13:00~17:30
(弊社休業日および、土日祝祭日を除く月曜日~金曜日)

受付窓口ご利用上のご注意 (必ずお読みください)

- **FAX・電子メール・WEB** でのご質問受信は 24 時間行っておりますが、受付およびエンジニアからの応答はテクニカルサポート営業時間内となります。たとえば、土曜日に届いたものは翌営業日 (通常は月曜日) に受付または担当者からご連絡を差し上げます。
- ご質問の際は、有効な保守契約のある **ホストID**(お手元のライセンスコードワードに記載の CPU-ID/MAC アドレス/ハードウェアキー番号)を必ずお伝えください。
- 希望回答手段 (電話・FAX・電子メール) がある場合は、ご質問の際に受付まで申し付けください。ただし、ご質問内容によっては **お客様のご希望にそえない場合** があります。

4-4 ご利用方法

4-4-1 質問～回答までの流れ

- 1) 受付にてお客様の **ホストID**(お手元のライセンスコードワードに記載の CPU-ID/MACアドレス/ハードウェアキー番号)の確認を行います。その際、初めてのご利用の場合は、ユーザ登録を行いますので、お客様情報(4-4-3 節参照)も併せてお伝えください。

.....
このホスト ID からデータベースに登録されているお客様の情報を取り出します。付録のユーザ登録テンプレートにて利用者の登録をお願いします。
.....

.....
受付でホスト ID が確認できない場合は契約がない扱いとなり、担当営業に確認の上サポートをお断り致します。
お客様のホスト ID は、お手元のライセンスコードワードに CPU-ID/MAC アドレス/ハードウェアキー番号として記載されております。
.....

- 2) ご質問内容をデータベースに登録します。その際、お問合せ製品名とバージョン・使用している OS とそのバージョンも必ずお伝えください。ご質問テンプレート(4-4-2 項参照)の内容をご参照ください。
- 3) ご質問に対する**受付番号**をお返しいたします。

.....
次回お問い合わせで継続する内容の場合はこの受付番号をお伝えください。
異なる内容のご質問には新しい受付番号が付きます。
.....

- 4) 受付終了後、応答時間以内に担当エンジニアからご連絡を差し上げます。

.....
混雑状況により応答時間を越えてしまう場合もございますのでご了承ください。
.....

- 5) お問い合わせの終了

EDA テクニカルサポートでは次の場合に受付番号をクローズいたします。

- ・ ご質問事項に対する回答が提供された場合
- ・ 問題が解決した場合
- ・ 受け入れられる範囲での回避策が提供された場合
- ・ EDA テクニカルサポートの担当外の場合 (修理、他社製品の問題など)
- ・ 偶発的な発生でその後現象が再現せずに様子を見る場合
- ・ 開発部門へ製品に対する修正または改善要求を提出した場合

万一、同じ問題が発生した場合は、前回の受付番号を申しつけていただければ、継続の内容として再開させていただきます。

4-4-2 ご質問テンプレート

EDA テクニカルサポートにお問合せの際は、以下の項目をお伝えください。電子メールの場合、Subject に「新規」「継続の受付番号」「製品名」などご記載いただくと対応が迅速に進みます。初めてのご利用の際は、4-4-3 節のお客様のユーザ情報も同時にご連絡ください。

<ご質問テンプレート> *印の部分は必ずご記入ください

- * 1) ホスト ID
 - 2) 貴社名
 - 3) 所属部署名
 - * 4) お名前
 - * 5) お問合せ製品名
 - * 6) 製品のバージョン
 - 7) コンピュータ名
 - 8) OS とバージョン
 - * 9) お問合せ内容
-

4-4-3 ユーザ登録テンプレート

EDA テクニカルサポートを初めてご利用の際は、以下のユーザ情報をご連絡ください。その際、貴社名・所属部署名は省略しないでご連絡いただくようお願いいたします。

<ユーザ登録テンプレート>

- 1) ホスト ID
 - 2) 貴社名
 - 3) 所属部署名
 - 4) お名前(フリガナ)
 - 5) 電話番号(内線番号)
 - 6) FAX 番号
 - 7) 郵便番号
 - 8) ご住所
 - 9) 電子メールアドレス
-

4-4-4 より早い、適切な回答を得るために

EDA テクニカルサポートをご利用いただく際には、ご質問テンプレートの内容以外に次のようなこともお知らせいただくと、より早く適切なご回答をお届けできます。

- 何を実行しようとしたときに問題が発生したか
- 最終的にはどうなってほしいのか
- エラーメッセージやエラー番号の詳細
- 問題はいつから発生しているか
- 必ず発生するのか、間欠的に発生するのか
- 初めて使う機能か、それとも以前は動いていた機能か
- 問題が発生する直前にシステムなどを変更したかどうか
- 既になんらかの対策を試している場合は、手順とその結果

以上

アジレント・テクノロジー株式会社

〒192-8510 東京都八王子市高倉町9-1

本社・八王子事業所

Agilent EEsof EDA

EDAテクニカルサポート・コンサルティング

<http://www.agilent.com/find/eesof-support-japan>