

## LifeKeeper/DataKeeperサポート窓口のご案内

この度はサイオテクノロジー社製品LifeKeeperのソフトウェアサポートにご登録頂き、誠にありがとうございます。  
ご連絡頂きました『LifeKeeper/DataKeeper購入申請書』に基づき、以下の通り、サポート窓口についてご案内申し上げます。  
本案内は大切に保管ください。

### ▼ サポート対象製品及びサポート期間

- サポート対象製品 : ・別紙【LifeKeeper/DataKeeperサポート証書】  
3. サポート対象に記載された製品
- PSC番号 : ・別紙【LifeKeeper/DataKeeperサポート証書】をご確認ください。  
※サポートお問合せ時、PSC番号のご提示が必須となります。
- サポート期間 : ・別紙【LifeKeeper/DataKeeperサポート証書】をご確認ください。  
6. サポート期間に記載された期間

### ▼ 対象ユーザー様情報

- 会社名 : ・別紙【LifeKeeper/DataKeeperサポート証書】をご確認ください。

※個人を特定できる情報の記載は省略させて頂いております。ご登録内容に変更がある場合は [spshshu@ctc-g.co.jp](mailto:spshshu@ctc-g.co.jp) へご連絡をお願いします。

### ▼ サポート窓口

#### ■ サポート提供時間及びお問い合わせ窓口

サポート窓口	LifeKeeperテクニカルサポートセンター (CTCTカスタマーサポートセンター内)
対応時間	平日9:00～17:30 (土日祝日12/29～1/3の年末年始休業日・及び弊社指定休業日を除く)
お問い合わせサイト (CSP/Webフォーム)	<a href="https://customer-support-service-portal.ctc-g.co.jp/guest/s/">https://customer-support-service-portal.ctc-g.co.jp/guest/s/</a>

※ Webフォームのお問い合わせは24時間可能ですが、ご回答は対応時間内での対応となります。

#### ■ サポートお問い合わせ手順

Customer Service Portal (CSP) の詳しい説明につきましては、下記URL『お問い合わせ方法』をご参照ください。

<https://www.ctcsp.co.jp/products/lifekeeper/support/>

▼ サポート規定

■ サポート規定

以下のURLに掲示されたサポート規定が、本サービスに係るCTCSPとお客様との契約内容として適用されます。  
お客様は、以下のサポート規定に同意される場合のみ、本サービスを受けることができます。

LifeKeeperサポート規定

[https://www.ctcsp.co.jp/dcms\\_media/other/LK-A.pdf](https://www.ctcsp.co.jp/dcms_media/other/LK-A.pdf)

※サポート規定は変更される場合がございます。お問い合わせの際に、ご確認ください。

▼ サポート内容

■ サポート内容

本サービスのサポート内容につきましては、下記URLの保守サポート情報をご確認ください。

LifeKeeperサポート内容

<https://www.ctcsp.co.jp/products/lifekeeper/support/>

※サポート内容は変更される場合がございます。お問い合わせの際に、ご確認ください。

▼ サポートポリシー

■ 保守サポートポリシー及び保守サポート終了情報

弊社がご提供するソフトウェアサポートはサイオステクノロジー社のサポートポリシーに基づき対象バージョンの製品に対してサポートをご提供します。

LifeKeeperのLinux/Windows版の各バージョンに対するサポート内容、サポート期間の詳細については下記のサイトよりご確認ください。

・SIOS社ホームページ LifeKeeper製品ライフサイクル

<https://bccs.sios.jp/lifekeeper/support-lifecycle.html>

▼ 各種サポート情報

■ ソフトウェアバージョンアップ情報及び無償使用権のご提供

アップデート情報については下記SIOS社のホームページよりご確認ください。

・SIOS社ホームページ リリース履歴 <https://bccs.sios.jp/news/productrelease/>

バージョンアッププログラムの入手については下記弊社サイトをご参照下さい。

・サービスサポート情報ページ <https://www.ctcsp.co.jp/products/lifekeeper/support/>

■ ライセンスキーの再取得方法について

ハードウェアの入れ替え等でソフトウェアライセンスが必要になった場合のライセンスキーのご提供につきましては下記URLをご参照ください。

・ライセンスキー入手方法 <https://www.ctcsp.co.jp/products/lifekeeper/support/>

■ CTCエスピー サービス&サポート情報ページ

<https://www.ctcsp.co.jp/support/index.html>

上記サイトにて弊社取り扱い製品の最新サポート情報、プロダクト/カテゴリー毎の各種サポート情報を掲載しております。  
是非ご活用頂けますようお願い申し上げます。

▼ 当ご案内のお問合せ先/発行者

CTCエスピー株式会社 保守契約担当 [sphoshu@ctc-g.co.jp](mailto:sphoshu@ctc-g.co.jp)