



Contrast Security

テクニカルサポートへのお問い合わせ

バージョン 3.0

最終改訂日 : 2022 年 7 月 27 日

目次

1. はじめに	3
2. サポートへ連絡する	3
Contrast サポートポータル (推奨)	3
電子メール	5
Contrast オンラインドキュメント	6
3. サポートチケットを管理する	6
チケットの参照	6
チケットのステータス	6
チケットの詳細情報	7
チケットへの返信	7
バグや機能改善の追跡	8

1. はじめに

本書では Contrast サポートチームへの問い合わせ方法と、その後のサポートチケットの管理方法について説明します。Contrast 製品をご利用の際に問題や質問等がございましたら、Contrast サポートチームへお問い合わせください。サポート対応時間やサービスレベル合意書 (SLA) の詳しい情報に関しましては、以下をご参照ください：

<https://www.contrastsecurity.com/customer-support>

2. サポートへ連絡する

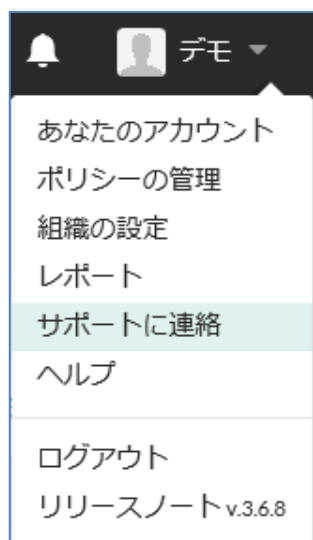
Contrast のサポートチームへの連絡方法はいくつかあります。それらの方法については後述しますが、問題の迅速な解決のために、サポートチームへの連絡時には以下の情報をお知らせ下さい：

- 使用しているソフトウェアのバージョン
- Contrast を使用しているプロジェクト名
- エラーの再現方法や検証するための手順の詳細
- カスタマイズ設定や特別な設定の情報
- お問い合わせ内容の緊急性：緊急、重要、通常、遅延可など

CONTRAST サポートポータル (推奨)

ポータルにアクセスする

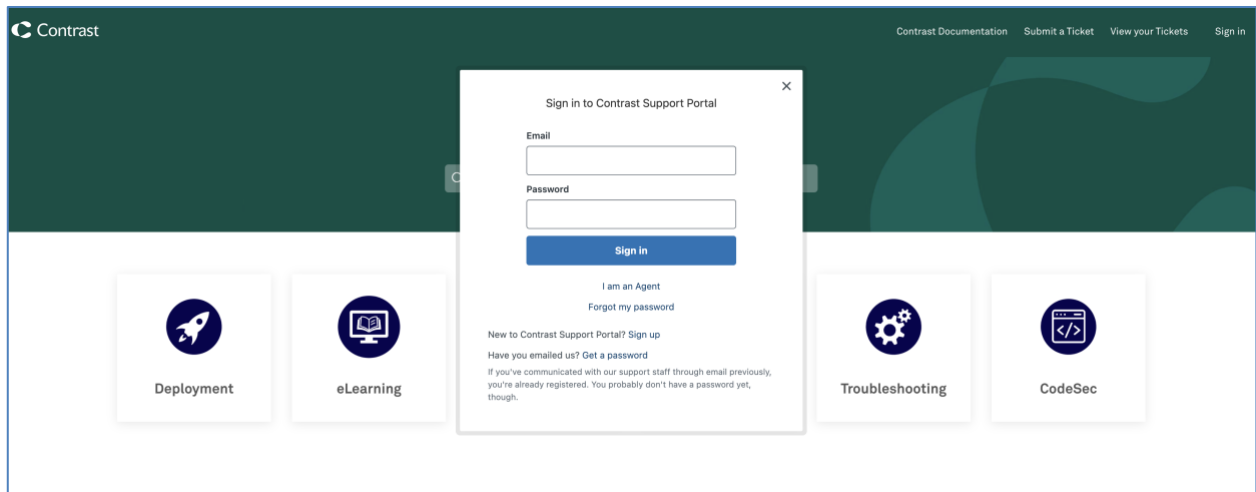
Contrast サポートポータルは、<https://support.contrastsecurity.com> にアクセスしてください。また、このポータルサイトには Contrast UI からアクセスできます。画面右上のアカウント名をクリックしサポートに連絡をクリックするだけです：



初めてアクセスする場合は、アカウントを作成してください。右上の **Sign in** をクリックし、ログイン画面下部にある **Sign Up** リンクをクリックして必要な情報を入力します。以前にメー

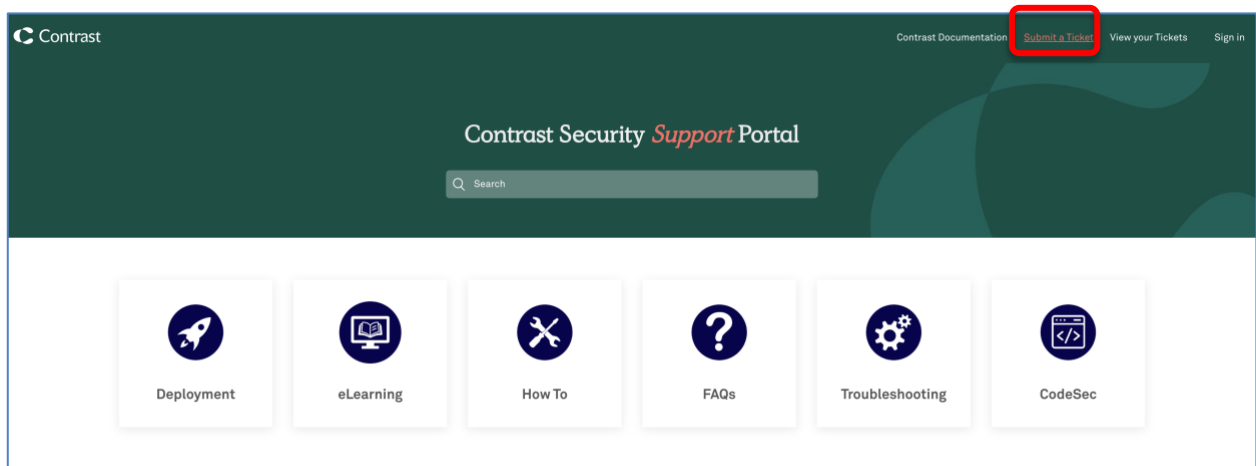
ルでお問い合わせを頂いている場合は、アカウントが既に登録されていますので、**Get a password** リンクをクリックしてください。

注：アカウント作成時には、サポートチケットをお客様の組織の情報と関連付けできるように、会社のメールアドレスでご登録頂きますようお願い致します。



問い合わせを行う

ログインしたら、右上の **Submit a Ticket** (チケットを発行) を選択します。



SUBMIT A REQUEST ページが表示されたら、必要な情報を入力し、**Submit** ボタンをクリックしてください。**Subject** と **Description** は、必須の項目です。それ以外の項目は、不明・不要の場合は空欄可能です：

- **CC** – チケットの内容を CC したいメールアドレスを入力します。
- **Subject** – チケットの件名。問題や質問の内容を簡潔に表します。
- **Description** – 問題や質問の内容・手順等の詳細を記述します。
- **Product Component** – 使用中の製品コンポーネントを選択します。
- **Main Product Category** – 問題や質問が発生している製品カテゴリを選択します。
- **Issue Type** – 問題や質問の種類を選択します。
- **Product Version** – 使用中の製品のバージョンを入力します。
- **Attachments** – 問題や質問に関連するファイル等がある場合は添付します。

(Contrast サポートポータルログイン後のチケット発行時の入力例:)

リクエストを送信

CC

test_contrast@contrastsecurity.com x

件名*

[Contrast Demo] アプリケーションが表示されない

おすすめの記事

JavaアプリケーションにContrastエージェントを追加する

Contrast EOPで日本語の表示を有効にする

Contrast UIで基本的な操作をする

Contrast UIとは

Pivotal Cloud Foundry(現VMware Tanzu)でJavaエージェントを設定する

Docker環境での.NET Coreエージェント

.NETエージェントとAzure ARM

Pivotal Cloud Foundry(現VMware Tanzu)でNode.jsエージェントを設定

基本のワークフロー

Docker環境でのRubyエージェント

説明*

Contrast エージェントをダウンロードしてjavaアプリケーションを起動しましたが、Contrast UI にアプリケーションが表示されません。

<環境>
Red Hat Enterprise Linux Server release 7.4, Contrast agent version 3.8.10.22888

リクエストの詳細を入力してください。

製品コンポーネント

Assess

主な製品カテゴリ

Java

問題のタイプ*

インストール/アップグレード

製品バージョン

3.8.10.22888

添付ファイル

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

送信

電子メール

Contrast サポートポータルにアクセスしなくても、support@contrastsecurity.com 宛てにお問い合わせ内容を電子メールで送信することで、Contrast サポートチームに連絡することもできます。メールがサポートのチケットシステムに受領されると、チケットを管理するためのケース番号が割り当てられ、自動返信メールが送信されます。以降は、このケース番号で追跡できます。

注：サポートチケットをお客様の組織と関連付けするために、会社のメールアドレスでご連絡頂きますようお願いいたします。

3. サポートチケットを管理する

どの方法でサポートへの問い合わせを行っても、全てのサポートチケットは Contrast サポートポータル：<https://support.contrastsecurity.com> で表示・管理できます。まだポータルにアクセスしたことが無い場合は、前述の**ポータルにアクセスする**のセクションをご覧ください。

チケットの参照

Contrast サポートポータルにログインしたら、ホームページの **View Your Tickets** (あなたのチケットを表示)を選択します。ここで、これまでに問い合わせた内容や CC されているチケットの一覧が表示されます。**Search**(検索)フィールドや**Status**(ステータス)のドロップダウンを使用して、これまでの問い合わせを絞り込んで表示することができます。



The screenshot shows the Contrast support portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Contrast logo and several menu items: 'Contrastドキュメンテーション', 'チケット発行', and 'あなたのチケットを表示' (highlighted with a red box). Below the navigation bar, the main content area is titled 'マイリクエスト' (My Requests). Underneath, there is a search bar and a dropdown menu for 'ステータス' (Status) with '指定なし' (None) selected. A table lists the tickets with columns for '件名' (Subject), 'ID', '作成日時' (Created Date), '前回のアクティビティ' (Last Activity), and 'ステータス' (Status). Two tickets are visible: one with ID #38464 and another with ID #38463. Each ticket has a '解決済み' (Resolved) button next to it.

注：お客様の会社の全チケットにアクセスする必要がある場合は、新規にチケットを発行してください。Contrast サポートチームで、関連する承認を得るよう進めます。完了すると、このページに **My Organisation's requests** という追加のタブが表示されます。

チケットのステータス

Contrast サポートチケットは以下の5つのステータスのいずれかになります：

- **New** – 新規。これは、新規にオープンされたチケットで、まだ Contrast サポートチームが応答していないものです。すぐに対応致します。

- **Awaiting your reply** – 返信待ち。このチケットはお客様からの返信待ちの状態です。クリックして最新の会話を表示し、必要な追加情報を確認してください。
- **Open** – オープン。このチケットは **Contrast** からの返信待ちの状態です。Contrast サポートからの回答を待つだけでなく、バグの解決や機能改善のリクエスト中の状態も含まれます。
- **Solved** – 解決済み。このチケットに対する回答または解決策が提供されています。その後の問い合わせがあった場合は 4 日間はオープンのままとなりますが、その後クローズとなります。
- **Closed** – クローズ。チケットは完了しています。編集はできませんが、同じトピックについてさらに質問がある場合は、チケットをクリックして **Create follow-up** ボタンをクリックしてください。

チケットの詳細情報

サポートチケットをクリックすると、そのチケットに関するそれまでのやり取りと、右側にはチケットに関する詳細情報が表示されます。この問題を担当する **Contrast** サポートチームのメンバー、お客様のチケット ID、お客様のリクエストに関するその他様々な情報があります。

The screenshot shows a support ticket interface for Contrast Security. At the top left is the Contrast logo. A green button labeled "Back to Ticket List" is visible. The main content area shows a conversation with the title "[Contrast Demo] アプリケーションが表示されない". There is a "Add to conversation" input field and a "Mark as solved" button. The conversation starts with a message from "Atsuko Matsuzawa" (7 minutes ago) addressed to "Atsuko Demo様". The message text discusses application onboarding issues and provides a link to a support article. A response from "Atsuko Demo" (21 minutes ago) is partially visible at the bottom, mentioning downloading the Contrast agent.

On the right side, there is a metadata sidebar with the following information:

Requester	Atsuko Demo
Created	Today at 14:00
Last activity	Today at 14:19
CCs	Masao Kajihara
Assigned to	Atsuko Matsuzawa
Id	#15180
Status	Awaiting your reply
Product Category	Java
Issue Type	Installation/Upgrade
Product Version	Contrast Agent version 3.6.7.10617
Awaiting future call?	No

チケットの返信

チケットに返信するには、チケットの一覧よりチケットを選択し、会話をしているスレッドの上部にある **Add to conversation** ボックスをクリックするだけです。この時に、cc したいメールアドレスを会話に追加したり、関連するファイルを添付することもできます。

入力が完了したら、**Submit** ボタンをクリックします。**Contrast** サポートチームに通知され、チケットのステータスが **Open** に切り替わります。もしくは、質問の回答を得ることができたり、問題が解決した場合は、解決済みということで **Mark as solved & Submit** ボタンをクリックしてください。**Contrast** サポートチームに通知され、チケットステータスが **Solved** に切り替わります。

バグ・機能改善の追跡

お客様のチケットを開発チームや製品管理チームが引き継ぐことになった場合は、サポートチケットを通じてお知らせし、問題を追跡するための内部 ID もお知らせします。

サポートチケットのステータスは、バグが修正される、もしくは機能改善のリクエストに対応か却下されるまで、**Open** のままとなります。**Contrast** 内のチケットの所有者が、主な変更点を常に通知しますが、チケットの詳細欄にてチケットの内部 ID とサブステータス(Sub-Status)を確認することもできます。

(例)

Assigned to	Simon Corlett
Id	#7621
Status	open
License Type	SaaS
Main Product Category	Contrast Plugins
Product Version	3.4.7
Sub-Status	PM Review
JIRA Ticket #	CUST-2310