

株式会社オウケイウェイヴ
エンタープライズソリューション事業部

OKBIZ. for FAQ / Helpdesk support
プロダクトライフサイクルポリシーのご説明

1. OKBIZ. for FAQ / Helpdesk support におけるプロダクトライフサイクルポリシー策定の目的

- 1) 最新の脅威や脆弱性に対応した最新のプラットフォームを提供できる環境の担保
- 2) 最新のブラウザ、デバイス等の充実したサポート
- 3) 最新の機能と高品質な製品体験の提供

2. OKBIZ. for FAQ / Helpdesk support におけるプロダクトライフサイクルポリシー

2.1. OKBIZ. for FAQ / Helpdesk support におけるサービスリリース種類の定義

OKBIZ. for FAQ / Helpdesk support サービスでは、次の 2 つの種類のリリースを提供しております。

- 1) メジャーリリース: 最新のメジャーリリース(xx.xx.00.00)では、最新の機能、バグフィックスとセキュリティリリースが提供されます。原則、オウケイウェイヴからお客様にバージョンアップのご案内をさせていただき、お客様のご都合を調整させていただいたうえでバージョンアップを実施させていただきます。
- 2) マイナーリリース: マイナーリリース(00.00.xx.xx)では、バグフィックスとセキュリティリリースが提供されます。マイナーリリースでは原則、新機能のリリースは行われません。原則、オウケイウェイヴの運用判断にてバージョンアップを随時、実施させていただきます。

サービスリリース	提供されるリリース	リリースリビジョン 00. 00. 00. 00 1桁 2桁 3桁 4桁
メジャーリリース	最新の機能追加を提供 ※バグフィックスを含む ※セキュリティリリースを含む	xx.xx.00.00 (2桁目まで)
マイナーリリース	バグフィックスとセキュリティリリースを提供	00.00.xx.xx (3桁目～4桁まで)



※マイナーリリース 7.13.01.00 に含まれるバグフィックスはメジャーリリース 7.14.00.00 に含まれます

Confidential

2.2. OKBIZ. for FAQ / Helpdesk support のプロダクトライフサイクルポリシー

OKBIZ. for FAQ / Helpdesk support におけるサポート内容、サポート期間について、以下のように定めております。

サポートフェーズ	標準サポート	保守サポート	延長サポート	サポート終了
対象リリース	最新のメジャーリリース、およびそのマイナーリリース	一世代前(※注 5)までのメジャーリリースおよびそのマイナーリリース	二世代および三世代前までのメジャーリリースおよびそのマイナーリリース	四世代前以前のメジャーリリースおよびそのマイナーリリース ※注 1
新機能追加	○	×	×	×
機能改善	○	×	×	×
バグ修正	○	△※深刻な影響を与えるものに限定 ※注 4	×	×
脆弱性対応	○	○※深刻な影響を与えるものに限定 ※注 4	○※深刻な影響を与えるものに限定 ※注 4	×
お問合せ	不具合調査	○	○	△※注 3
	仕様確認	○	○	○
	使用方法	○	○	○
	その他の一般的な問合せ ※注 2	○	○	○
製品 FAQ	○	○	○	△※サポート終了バージョンについては FAQ 更新なし

※注 1) サポート終了対象のバージョンにはバージョンアップを実施していただくための猶予期間を設けております。猶予期間の通知は最新バージョンリリース時に行われます。

※注 2) 料金、サービスについての一般的なお問合せ、または製品設定変更の依頼などを含みます。

※注 3) 既に新しいバージョンで修正済の不具合については、原則、古いバージョンでの調査はサポート対象外とさせていただきます。

※注 4) 最新ブラウザへの対応、およびサポートについては、保守サポートまでの対応とさせていただきます。延長サポートでは、原則、既存でサポートしているブラウザのバージョンまでをサポート対応とし、最新ブラウザについてはサポート対象外とさせていただきます。

※注 5) 「世代」とはメジャーバージョン単位です。

※注) 本プロダクトライフサイクルポリシーは、予告なく変更される場合がございます。

1) 標準サポート

最新の機能追加、機能改善については、原則、最新のメジャーリリースバージョンに対してのみ提供されます。セキュリティリリースおよびバグ修正については、最新のメジャーリリース、およびマイナーリリースで提供いたします。

Confidential

次の最新のメジャーリリースバージョンが提供開始になる際に、自動的に一世代前のメジャーリリースバージョンは保守サポート期間に移行いたします。
技術的な調査・お問合せに対して、ヘルプデスク経由でのサポートを提供いたします。

- 2) 保守サポート
一世代前までのメジャーバージョンおよびそのマイナーリリースバージョンに対して提供いたします。優先度が高く、ユーザーに深刻な影響を与えるバグまたは深刻な脆弱性が発生した場合に限定し、バグフィックスまたはセキュリティリリースを提供いたします。
技術的な調査・お問合せに対して、ヘルプデスク経由でのサポートを提供いたします。
- 3) 延長サポート
二世代および三世代前までのリリースバージョンについては、原則、バグ修正のためのマイナーリリースバージョンの提供を行いません。深刻な脆弱性が発生した場合に限定し、限定的な範囲でのセキュリティリリースを提供いたします。また、技術的なお問合せに対して、ヘルプデスク経由でのサポートを提供いたします。
- 4) サポート終了
四世代前以前のメジャーリリースおよびそのマイナーリリースのバージョンアップ猶予期間が過ぎたバージョンについては、原則、サポートサービスの提供を終了させていただきます。
- 5) バージョンアップ猶予期間
四世代前以前のメジャーリリースおよびそのマイナーリリースのサポート終了に伴い、バージョンアップしていただくまでの猶予期間です。最新バージョンがリリースされる際に通知いたします。
- 6) ご利用頂いているリリースバージョンがサポート終了になる場合には、最新のリリースバージョンへのバージョンアップ、および移行により、ご利用を継続していただくことが可能です。
- 7) お客様は、本サービスのサポート終了となるバージョンを継続利用する場合には、サポート終了後に発見された機能バグやセキュリティリスクが生じる可能性を了承したうえで利用を継続するものとし、本サービスのサポート終了となるバージョンを継続利用することに起因するお客様の一切の損害について、オウケイウェイヴはその責任を負わないものといたします。

【2018/07/02 現在のサポート対象となるバージョン状況】

サポート種別	標準サポート	保守サポート	延長サポート	サポート終了
バージョン	7.14.xx.xx	7.13.xx.xx	7.12.xx.xx および 7.11.xx.xx	7.10.00.00 以前

以上