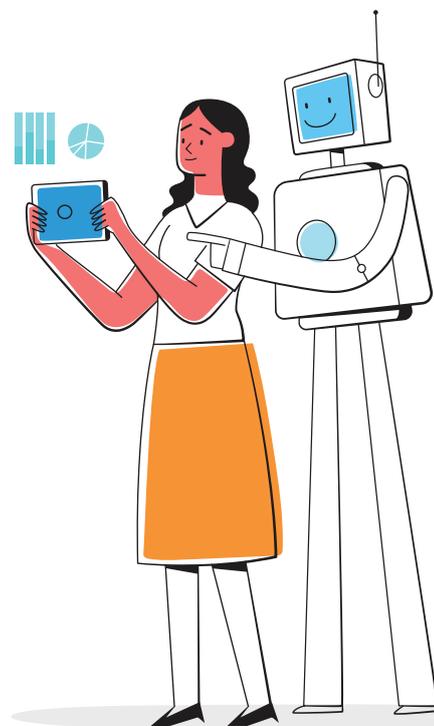


# サポート提供規約

2020年3月



|   |   |
|---|---|
| サポート提供  | 1 |
| ご利用できる非人的サポートと人的サポートチャンネル                                   | 1 |
| サポートチャンネル   | 2 |
| 標準的な用語  | 2 |
| 人的サポートワークフローとサービス   | 3 |
| 難易度の決定とエスカレーション   | 3 |
| 応答と解決   | 4 |
| 初応答時間の可変性   | 5 |
| 人的サポート対応範囲外の課題  | 5 |
| サポート要件とガイドライン   | 5 |
| サポート義務：直販のお客様とリセラー経由のお客様                                    | 5 |
| サポート義務：ディストリビューター、ホスティングリセラー、<br>ソフトウェアベンダー、マネージドサービスプロバイダー | 6 |
| リリース管理  | 6 |
| 製品終了スケジュール  | 7 |
| 製品サポート終了 (EOL) スキーマ詳細                                       | 7 |
| 言語サポート  | 8 |
| アクセシビリティ  | 8 |

# YELLOWFIN 基本保守 & サポート提供規約

サポートの提供には、サポート費用と正規ライセンスが必要です - Yellowfinのソフトウェア（以下、ソフトウェア）を対象として、Yellowfinより保守とサポートの提供を受けるためには、(a) 正規のライセンスにサポートされた関連するソフトウェアと、(b) Yellowfinへサポート費用のお支払いが完了し、保守とサポートのご利用準備が整っている必要があります。

Yellowfinから提供するサポートのすべては、予告なく変更することがあります。また、製品や地域によっては、ご利用いただけないサポートもあります。

## 基本保守 & サポート提供

### 1. サポート提供:

基本サポートでは、以下に示すサポートサービスを提供致します。

- 製品アップデート - 現在有効な年間保守サポート契約を有するすべてのお客様へ、現在サポートされているバージョン（項番10図にて概説）へのソフトウェアアップデートと無料ライセンスを提供致します。
- 不具合の修正 - 現在サポートされているバージョン（項番10図にて概説）の不具合を修正、または新しいバージョンのソフトウェアがリリースされるまで回避策を提供致します。
- 非人的サポート - オンライン上のYellowfin各種リソースへアクセスすることで、製品wiki、動画、無料トレーニングサービス、ウェビナー、ナレッジベース、Yellowfinコミュニティをご利用いただけます。
- 人的テクニカルサポート - 地域ごとの通常営業時間内において、サポートチャネルを通し、人的サポートを提供致します。例：平日8時から17時まで、土日祝日を除く。トレーニングライセンス、または正規ライセンスを使用しているお客様の、一般的な製品、製品アイデア、アプリケーション不具合に関する質問は、Yellowfinの提供する資料内で対応する項目が見つからない場合に限り、回答させていただきます。

### 2. ご利用できる非人的サポートと人的サポートチャネル:

非人的サポートは、24時間365日、Yellowfinのウェブサイトからアクセスできる、以下のサポートチャネルからご利用いただけます。

- Yellowfinコミュニティ: 質問の投稿や、ナレッジベース記事の検索、チケットの登録や、製品アイデアの共有ができる、オンライン上のコミュニティです。 **※日本語には対応していません。**  
<http://community.yellowfinbi.com>
- Yellowfin製品wiki: 一般的な製品機能をオンラインで確認できる製品バージョン概要です。  
<http://wiki.yellowfin.co.jp>
- Yellowfin University: 最新の動画トレーニング、認定プログラム、継続的な教育プログラムのためのオンライン学習センターです。  
<https://university.yellowfinbi.com>
- ホワイトペーパー、ブログ、その他ダウンロード可能な資料: ポータルへのアクセスが必要なコンテンツもあります。  
<http://support.yellowfin.co.jp>
- YouTubeチャンネル: 最新の製品情報や使用方法を確認できます。  
<https://www.youtube.com/user/YellowfinTeam>, [https://www.youtube.com/channel/UC9\\_Fdfvuzw2AzH0NHJv9IcA/featured](https://www.youtube.com/channel/UC9_Fdfvuzw2AzH0NHJv9IcA/featured) (日本語)

人的サポートは、Yellowfinの通常営業時間内（月曜日から金曜日）でご利用いただけます。オーストラリア、アメリカ、日本、イギリスの祝日は除きます。各地域でのご利用可能時間帯は、以下の通りです。

|                        |                  |
|------------------------|------------------|
| アジア太平洋地域（オーストラリア東部時間）: | 午前8時から午後5時 AET   |
| 北アメリカ（山地時間）:           | 午前8時から午後5時 MT    |
| イギリス（イギリス標準時）:         | 午前8時から午後5時 BST   |
| 日本（日本標準時）:             | 午前9時半から午後5時半 JST |



### 3. サポートチャネル

Yellowfinでは、複数のサポートチャネルを提供しております。詳細は、以下の通りです。

a. Yellowfinコミュニティ: [yellowfinbi.com](https://yellowfinbi.com) または [community.yellowfinbi.com](https://community.yellowfinbi.com)

コメントの投稿やプライベートチケットの登録にはログインが必要です。

コミュニティにご参加いただくことで、最新のトレンドトピックを検索したり、コミュニティ内で質問をしたり、製品アイデアを投稿したり、ご自身の専門知識を他のユーザーと共有したりすることができます。依頼内容に機密情報を含む場合は、セキュアログイン後にプライベートチケットを登録することで、Yellowfinのグローバルサポートデスクにて処理されます。Yellowfinのテクニカルサポートコンサルタントは、コミュニティ内を確認し、通常営業時間内でお客様からの投稿やチケットに対応しています。コミュニティ内で完結できない場合は、プライベートチケットを作成して、グローバルテクニカルチームの担当者へエスカレーションを行います。

※現在、日本語には対応しておりませんので、日本のお客様に対してアカウントは発行しておりません。

b. Yellowfinサポートサイト: <https://support.yellowfin.co.jp>

ご利用にはログインが必要です。

サポートサイトへログインいただくことで、リクエストフォームよりお問い合わせを送信し、ご自身のお問い合わせ内容の確認をすることができます。リクエストフォームでご依頼いただいた内容は、メールで受領した内容と同様に扱われます(下記をご参照ください)。

その他、オンラインFAQ、ナレッジベース、wiki、セルフガイドチュートリアルもご利用いただけます。

c. メールサポート: [support.jp@yellowfin.bi](mailto:support.jp@yellowfin.bi)

メール、またはYellowfinサポートサイトから受領したすべてのお問い合わせは、受領した順に確認されます。チケットが確認され、担当者が割り当てられると、サポートデスクチームでは、お客様は現在有効なライセンスを有しているか、製品バージョンはサポートされているかを確認し、該当のチケットへ適切な難易度を割り当てます。その後、テクニカルサポートデスクより、お問い合わせ内容にかかる次のステップのご案内をさせていただきます。

通常営業時間外に受領したお問い合わせは、翌営業日に確認、担当者の割り当てを行います。



### 4. 標準的な用語

各用語、ワークフロー、サービスの意味は、以下をご参照ください。

- 製品課題とは、製品マニュアルに記載されている通りに実行されない、結果を返さない製品の技術的側面や機能を差します。課題が再現された場合や、十分な詳細情報が取得された場合は、製品不具合として認識され、開発レビューのために、開発管理システムへ登録されます。
- 製品機能強化とは、Yellowfinの開発チームが取得し、レビューする、お客様より受領したすべての製品/プロセス変更のご依頼やアイデアを差します。製品チームは、お問い合わせ内容をレビューし、適切にトラッキングをして、お客様にフィードバックを提供するために、各お問い合わせにステータスを定義します。製品アイデアや機能強化依頼はコミュニティ内で管理され、以下に示す4つのステータスを使用して、お客様からのフィードバック収集に役立てられます。
- チケットとは、コミュニティシステムに登録された、製品にかかる特定の質問や課題に関連する個別の「非公開」人的サポート依頼を差します。(例えば、ドキュメントに記載された特定の製品機能の使用方法や、特定の問題やエラーメッセージへの対処方法、など) 個別のコミュニティチケットには、複数のメールでのやり取り、リモートセッション、オフライン調査や、電話対応が含まれます。これは、Yellowfinチームとチケットリクエスター、チケット「共有」オプションを介して追加されたユーザーにのみ表示されます。
- トピックとは、コミュニティシステムに登録された、製品にかかる特定の「質問」、「アイデア」、「問題」に関連する個別の「公開」人的サポート依頼を差します。(例えば、ドキュメントに記載された特定の製品機能の使用方法や、特定の問題やエラーメッセージへの対処方法、など) 個別のコミュニティトピックには、複数のメールでのやり取り、リモートセッション、オフライン調査や、電話対応が含まれます。これは、すべてのコミュニティユーザーへ表示されます。
- チケットステータスは、以下の通りに定義され、取得、検証、エスカレーション、お客様インシデントのトラッキングのためのワークフローステップを差します。

1. 新規 - お問い合わせはYellowfinのコミュニティに登録されていますが、テクニカルサポート担当者が割り当てられていない状態です。通常営業時間内で、次に対応可能になった担当者に割り当てられます。担当者は、お問い合わせ内容を確認して難易度を定義し、解決に向けて対応を開始します。
  2. 進行中 - お問い合わせチケットにテクニカルサポート担当者が割り当てられ、対応が開始されたことを差します。
  3. 回答待ち - テクニカルサポート担当者に割り当てられたお問い合わせチケットは、現在エンドユーザー/リクエスターの回答待ちであることを差します。テクニカルサポート担当者は、回答を受領した後に、調査を再開します。
  4. 不具合登録 - お問い合わせ内容が不具合として定義されたことを差します。不具合のタスクは、内部システムに作成され、コミュニティチケットへリンクされます。不具合が修正されると、修正された内容がどのバージョンの製品に含まれるのか、メールにてお客様へ通知します。これにより、お問い合わせステータスは「不具合修正済」に変更されます。また、すべての製品リリースでは、Yellowfinのコミュニティにて、修正されたすべてのタスクIDをチェンジログに記載します。 [チェンジログを参照](#)。
  5. 不具合修正済 - 不具合は修正され、修正された内容がどのバージョンの製品に含まれるのかをメールにてお客様へ通知します。また、すべての製品リリースでは、Yellowfinのコミュニティにて、修正されたすべてのタスクIDをチェンジログに記載します。 [チェンジログを参照](#)。
  6. 完了解決済み - お客様の了承が得られ、お問い合わせ内容が完了したことを差します。
- トピックスステータスは、以下の通りに定義され、お客様インシデントの取得、検証、エスカレーション、トラッキングのためのワークフローステップを参照します。
    1. 新規 - お問い合わせはYellowfinのコミュニティに登録されていますが、テクニカルサポート担当者が割り当てられていない状態です。通常営業時間内で、次に対応可能になった担当者に割り当てられます。担当者は、お問い合わせ内容を確認して難易度を定義し、解決に向けて対応を開始します。
    2. 進行中 - お問い合わせトピックにテクニカルサポート担当者が割り当てられ、対応が開始されたことを差します。
    3. 回答待ち - テクニカルサポート担当者に割り当てられたお問い合わせトピックは、現在エンドユーザー/リクエスターの回答待ちであることを差します。テクニカルサポート担当者は、回答を受領した後に、調査を再開します。
    4. 計画外 - お問い合わせ内容はレビューされましたが、現状では製品/プロセスの変更には含まれません。
    5. 検討中 - お問い合わせ内容はレビューされ、将来的に製品/プロセスの変更に含まれる可能性があります。最終決定を前に、再度製品チームによるレビューが必要です。状況に応じて、実現可能時期をお知らせします。
    6. 完了/解決済/回答済 - お客様の了承が得られ、お問い合わせ内容が完了したことを差します。これは、お問い合わせに対する回答や、機能強化の実装により対応されます。

---

## 人的サポートワークフローとサービス

### 人的サポート

Yellowfinでは、ライセンスを有するお客様に、製品課題を解決するための人的サポートを通常営業時間内で提供致します。お問い合わせ内容が承認されると、サポート担当者により難易度が定義されます。人的サポートチャンネルには、Yellowfinコミュニティ、サポートサイト、メール、リモートアクセス、電話対応が含まれます。**※リモートアクセスおよび電話対応はオプションとなります。**

#### 1. 難易度の決定とエスカレーション

お客様よりお問い合わせを受領すると、Yellowfinでは独自の裁量のもと、お問い合わせ内容を難易度に応じてレベル分けし、目標応答時間、課題に対する目標解決時間を見積もります（詳細は以下を参照）。

難易度レベルとは、お客様の業務におけるビジネスインパクトのレベルを差し、解決に向けて対応するYellowfin担当者が焦点をあてる緊急度のレベルに応じて定義されます。Yellowfinの担当者は、お客様と一緒に難易度の定義を行います。お客様は必要に応じて、エスカレーションをしたり、またはその逆を依頼することもできます。

- a. S1（システムダウン）：完全にシステムが停止しており、すべてのユーザー様がシステムへログインできない状態を差します。お客様の業務が停止した状態です。S1ケースでは、トラブルシューティングを行うために、お客様側でシステムへの接続環境をご用意いただく必要があります。トラブルシューティングの支援のために、サポート担当者がお客様システムにアクセスできない場合は、お問い合わせがS2レベルへ降格することになります。
- b. S2（業務停止）：業務の課題が小規模のユーザー様に影響しており、製品の特定の領域において作業が止まっているか、重要な業務を完了することができない状態を差します。お客様は作業を続けることができますが、重要な業務を完了するためには、解決策や回避策が必要です。
- c. S3（中）：業務の課題における問題を特定するために、調査や計画作業が必要な状態を差します。お客様の作業に大きな影響はありませんが、多少の不快感を及ぼす可能性があるため、Yellowfinサポート担当者より確認をさせていただきます。解決時間については、Yellowfinとお客様双方で合意を図ります。必要に応じて、またはお客様よりご要望があった際には、更新情報を提供致します。
- d. S4（低）：一般的な質問、計画作業、保守、アップグレード、重要度の低い課題、機能強化依頼、資料への課題等を差します。これらのお問い合わせは一般的に、最初のお問い合わせか、一度お問い合わせ内容が完了した時点で終了します。解決時間については、Yellowfinとお客様双方で合意を図ります。必要に応じて、またはお客様やプロジェクトよりご要望があった際には、更新情報を提供致します。



## 2. 応答時間と解決

- a. 応答時間とは、お客様地域の営業時間内において、お問い合わせをいただいてからYellowfinのテクニカルサポート担当者がそれを承認し、難易度が定義されるまでの時間を差します。応答時間は以下の図に示すように、難易度レベルに応じて決定されます。
  - b. 解決とは、以下の図に示す時間枠内で、お客様からのお問い合わせや製品課題に、Yellowfinが誠意を持って合理的に対応することを差します。概算解決時間は、Yellowfinのアプリケーションサポートチームによりお問い合わせ内容が承認されたところから、適切な資料とともにソフトウェアの機能が合理的に一貫して使用できるようになるか、他に利用可能な適切な方法が見つかった時点を目安に測定されます。
- 課題の解決とは、以下に示す結論のひとつ、またはそれ以上を差します。
- i お客様に合理的な解決策を提供することで、通常の業務は復旧されます。
  - ii お客様に合理的な回避策を提供することで、通常の業務は復旧されます。
  - iii 課題が製品の機能強化依頼にあたりと判断されたため、先々の配慮のために、お問い合わせ内容をYellowfinの製品責任者へエスカレーションします。
  - iv Yellowfinの開発チームへ製品不具合をエスカレーションし、レビューします。お客様へのステータスや、次ステップの連絡は、可能な限り迅速に行います。

| 難易度            | 初応答時間 | リソース配分                            | 更新スケジュール                               |
|----------------|-------|-----------------------------------|--|
| S1:<br>システムダウン | 8 時間  | 課題が安定するまで、レベル3の配分                 | Yellowfinとお客様双方で、解決に至るまでのスケジュールを決定します。 |
| S2:<br>業務停止    | 24 時間 | 課題が安定するまで、レベル2の配分                 | Yellowfinとお客様双方で、解決に至るまでのスケジュールを決定します。 |
| S3:<br>中       | 48 時間 | 課題が安定するまで、レベル2の配分                 | Yellowfinとお客様双方で、解決に至るまでのスケジュールを決定します。 |
| S4:<br>低       | 72 時間 | 課題が安定するか、回避策が提供されるまで、レベル1、または2の配分 | Yellowfinとお客様双方で、解決に至るまでのスケジュールを決定します。 |

\*営業時間外および休日に発生したシステムダウンへのサポートは、Yellowfinサポートデスクが、電話によるリクエストを受領した時点から測定されます。

### 3. 初応答時間の可変性

初応答時間は、ライセンスが登録された地域の標準的な営業時間に基づいています。

応答時間は、以下のような状況に影響を受けます。お客様から製品構成詳細や環境の変更、発生した課題やエラーメッセージの詳細をご提供いただけない場合や、Yellowfinのサポートデスクチームへ、システムへのリモートセッションアクセス許可をいただけない場合、などです。実施可能な解決策を提供するためには、サポートデスク担当者から依頼させていただいた詳細情報を、お客様より即座に提出していただく必要があります。

お客様には、お問い合わせ内容を登録し、課題の難易度を定義するために、サポートデスクの担当者と連絡を取り合う責任を担っていただきます。お客様自身のIT環境を把握することや、ファイアウォール、システムへのアクセス、VPNアクセスの変更、データベース変更、ログインIDやパスワードの変更、IPアドレスの変更などの制限なしに、サポート担当者がシステムへアクセスできる環境を整えていただくことはお客様の責任範囲です。

Yellowfinのサポート担当者が、現在のシステムログを取得できなかつたり、トラブルシューティングの開始に必要なシステム詳細へのアクセス許可が得られない場合は、それらが有効になるまで概算解決時間が延びることになります。

### 4. 人的サポート対応範囲外の課題

- a. 環境課題：Yellowfinはハードウェア、ケーブル、ネットワーク構成のOSコンポーネント、お客様のワークステーション機器へのオペレーション等については責任を負いません。Yellowfinの仕様に対応するように、ネットワーク環境を整えることは、お客様の責任範囲になります。
- b. 予測不可能な挙動：お客様の特別な構成や環境により切り分けられる予測不可能な挙動は、製品不具合とはみなされません。Yellowfinのサポートデスクでは、これらの予測不可能な挙動に対するトラブルシューティングの提案をすることはできますが、解決策の提供については責任範囲外になります。
- c. 標準外のカスタマイズやソフトウェアの統合は保守やサポートの範囲外です：ユーザーライセンスが適用されたソフトウェアとともに提供している資料で定義された標準的な方法の範囲外でのカスタマイズやインストール、統合に関するお問い合わせはすべて保守やサポートの範囲外です。追加料金をいただくことで、カスタマイズされた専門的なコンサルティングサービスをご利用いただくことができます。本サービスをご利用の際には、適切な個別のサービス契約をご締結いただく必要があります。Yellowfinのサポートデスクでは、これらの予測不可能な挙動に対するトラブルシューティングの提案をすることはできますが、解決策の提供については責任範囲外になります。
- d. 無許可のカスタマイズや統合：Yellowfinでは、Yellowfinのソフトウェアにコードベースで変更を加えたり、Yellowfin APIで資料化されていないカスタム統合ソリューションを使用されたお客様をサポートすることはできません。

### 5. サポート要件とガイドライン

- a. 報告されたエラーや他の問題についてYellowfinから連絡を受けるお客様のために、Yellowfinではまずはじめに、再現性のある不具合やエラー事例の資料を受領する必要があります。さらに、Yellowfinより要望があった際には、ソフトウェア内で発見された不具合やエラーが再現する同様の条件を見つけるために、ログ一覧の出力や他の情報の提供もお願いしています。
- b. メールやリモートサポートを通してYellowfinへのサポートをご依頼いただく際には、Yellowfinとお客様間で書面の取り交わしによる合意が得られない限り、固有の企業情報、保護された技術情報、個人情報などの機密情報、個人に関するすべての保護されたデータを含む、いかなる個人情報、保護されたデータをご提供いただくことはありません。
- c. Yellowfinの担当者がお客様のシステムへリモートからアクセスする際には、必ずお客様側でYellowfinの作業を承認、監視していただく必要があり、システムに変更を加える際には、お客様側で実施いただく必要があります。Yellowfinでは、システム担当者へシステムアクセス許可をいただく際には、本番環境を避けていただくことを推奨しています。例えば、上記bで言及しているような、すべての機密情報を排除した開発環境等を差します。Yellowfinでは、リモートアクセスセッション中に発生した、いかなる課題や問題についても責任を負いません。

### 6. サポート義務：直販のお客様とリセラー経由のお客様

- a. Yellowfinのテクニカルサポートデスクチームに、以下の情報をご提供ください。
  - i. お問い合わせ情報：お名前、メールアドレス、会社名、ライセンスバリデーション
  - ii. 一般的な製品質問や、資料化されたエラーや不具合の例
  - iii. Yellowfinより要望があった際には、ソフトウェア内で発生した不具合やエラーが再現する同様のオペレーション条件を見つけ、検証し、問題を診断するために、出力ファイルの一覧や他データをご提供ください。
- b. お客様とYellowfin間で事前の合意が得られない限り、お客様のオープンケースには、サポートデスク担当者が専任します。



## 7. サポート義務：ディストリビューター、ホスティングリセラー、ソフトウェアベンダー、マネージドサービスプロバイダー

Yellowfinより効果的なレベル2サポートを受けるために、パートナー様（サポート義務：ディストリビューター、ホスティングリセラー、ソフトウェアベンダー、マネージドサービスプロバイダーを含む）は、Yellowfinのトレーニングを受けた貴社担当者様より、ライセンスが適用されたエンドユーザー様へ、レベル1のテクニカルサポートを提供していただきます。これには、以下のような義務を含みます。

- a. 以下の内容を含む、「サポート方法」をお客様へ提供します。
  - i. 製品質問への回答
  - ii. コミュニティやwiki、リソース内でのサポート課題調査
  - iii. 問題の検証や診断
  - iv. 報告されたエラーが再現されることを確かめるためにお客様とともに作業実施
  - v. 可能であれば、回避策を提案
  - iv. 環境や統合、外部システムに関する課題を排除
- b. ソフトウェアに関する未解決の課題は、上記で説明したチャネルを通して、Yellowfinテクニカルサポートデスクチームへ即座にエスカレーションをしてください。
- c. 以下の内容で構成される包括的な概要を、Yellowfinへ提供してください。
  - i. 不具合やエラーに関する資料化された例
  - ii. Yellowfinより要望があった際には、ソフトウェア内で発生した不具合やエラーが再現する同様のオペレーション条件を見つけ、検証し、問題を診断するために、データファイルやログ出力をご提供ください。
- d. お客様とYellowfin間で事前の合意が得られない限り、パートナー様のオープンケースには、サポートデスク担当者が専任します。
- e. Yellowfinでは、レベル1または2のパートナーサポートに示されたクエリーや不具合、エラー以外は対応することができません。



## 8. リリース管理

Yellowfinは、以下を目標にソフトウェア製品の頻繁なアップデートリリースを目指しています。

- 新製品の機能や、改善を提供する
  - 品質やセキュリティ課題に対応し、お客様へ迅速に提供する
- a. 製品リリースにおけるナンバリング  
Yellowfinでは、ソフトウェア製品のリリースバージョンを示すために、3つのパートに分かれたナンバリングのスキームを使用しております。以下に、その例を示します。
    - メジャーリリース = 9
    - マイナーリリース = 9.1
    - パッチリリース（必要に応じて） = 9.1.1
  - b. リリースコンテンツ  
Yellowfinは、継続的なイノベーションにより、重要な新機能を定期的に製品に提供することを目標としています。そのために、メジャーバージョン製品をリリースし、新しい番号を割り振ります（例：8.xから9.x）。これらのリリースには通常、重要な新機能が盛り込まれることとなります。メジャーリリース以外では、メインのサポート対象製品に、新機能と不具合の修正を含むリリースを、四半期ごとに提供することを目標としています。  
加えて、Yellowfinは、メインのサポート対象バージョン以外のソフトウェアにも、継続的なサポートを提供します。Yellowfinは、すべてのサポート対象バージョンに、四半期ごとのリリース提供を計画しています。これらのリリースは主に、製品の不具合修正や、セキュリティパッチに焦点を置いています。機能強化を含む場合もあります。これらのリリースは、そのリリースストリームの製品サポート終了日まで利用可能です。  
必要に応じて、すべてのリリースで緊急の品質、またはセキュリティ関連課題に対処するため、より定期的（四半期内）にパッチリリースを提供します。  
すべての製品のチェンジログや、リリースノートは、Yellowfinのサポートサイトにてご確認ください。

### c. アップグレード

Yellowfinは、すべてのお客様に、最新のソフトウェアリリースを適用するように推奨しています。これは、機能面で最高のエクスペリエンスを得られるだけでなく、最新の製品およびセキュリティの修正を最大限に活用することができます。

Yellowfinは、カスタムインテグレーションプロセスや、webサービス呼び出しのテストを含み、本番環境をアップグレードする前に、検証作業の実施を推奨しています。また、すべてのアップグレード作業実行前に、バックアップの取得を推奨しています。

### d. ベータリリース

時には、また可能であれば、次のメジャーバージョンのYellowfinソフトウェア製品の「ベータ版」をリリースすることもあります。どのような頻度で、いつベータ版をリリースするかは、現状の開発サイクル次第です。ベータリリースは、Yellowfin コミュニティやサポートサイトで告知されます。または、Yellowfin セールス担当までお問い合わせください。ベータリリースは、テスト統合や、私たちの作業へ早い段階でフィードバックをいただくために実施するため、どのような状況下でも、ベータリリースを本番環境に使用してはいけません。Yellowfinでは、ベータバージョンの一般的な受け入れリリースに向けて作業を進めているため、計画されたアップデート以外では、いかなるレベルのトラブルシューティング、またはアップデートも提供致しません。

## 9. 製品終了スケジュール

お客様へ高品質で高費用対効果のあるソリューションを提供し続けるために、Yellowfinでは古いバージョンの製品を終了しています。これにより私たちは、最新の技術イノベーションをサポートする現行バージョンのリソース強化に、より焦点を置くことができます。最終的には、お客様やパートナー様へ、業界で最高のツールを提供することができるようになり、みなさんはそれによりご自身のビジネスを成長させることができます。これらの変更を行う理由は、以下の通りです。

- コンピューティングとネットワーキングにおける技術進歩とは、古いアプリケーションを保守し続けるようなもので、それは進化するネットワーク環境において、法外な費用がかかることを意味します。
- 時間とリソースを古いバージョンに傾けることは、パートナー様に最新の技術ソリューションを提供する私たちの能力に影響を及ぼすこととなります。さらに、新しい製品には投資対効果を最大限に発揮する修正や、機能強化が含まれます。現行バージョンではないYellowfin環境をお持ちのお客様やパートナー様からサポートのご依頼をいただいた場合は、広範囲の作業を実施する前に、最新バージョンへのアップグレードをお願いしています。

現行バージョンではないYellowfin環境をお持ちのお客様やパートナー様からサポートのご依頼をいただいた場合は、製品課題に広範囲の作業を実施する前に、最新バージョンへのアップグレードをお願いしています。現行バージョンを使用しているということは、最新の機能強化と修正が反映されたバージョンを使用している、ということの意味します。

## 10. 製品サポート終了 (EOL) スキーマの詳細

サポートされている製品バージョンは、Yellowfinコミュニティ、プロアクティブなアラート、このドキュメントの更新、カスタマーサクセスマネージャーとのコミュニケーション、影響を受ける製品のリリースノート等で告知します。

| 製品ステータス | バージョン | 製品サポート終了日 (EOL) |
|---------|-------|-----------------|
| 終了      | 7.3以前 | 終了              |
| 現行      | 7.4   | 2020年12月        |
| 現行      | 8.0   | 2021年12月        |
| 現行      | 9.x   | 2022年12月        |



## 11. 言語サポート

Yellowfinでは、以下に示す9つの言語をメジャー (XX.)、マイナー (.YY) 製品リリースに渡ってサポート致します。私たちのパートナー様により翻訳された多言語の製品は、マーケットプレイスにてご確認くださいませ。

Yellowfinではパートナー様に、私たちのマーケットプレイスに言語パックを追加することを奨励し、それを可能にしておりますが、以下に示す9つ以外の言語についてはサポート対象外とさせていただいております。

すべてのメジャー (XX.)、マイナー (.YY) 製品リリースは英語をコア言語としてリリースします。以下9つのサポートされた言語については、メジャー (XX.)、マイナー (.YY) の一般的なリリースバージョンでアップデートされます。言語アップデートは、月次アップデート、ベータバージョン、いくつかのマイナー (.YY) リリースには含まれません。

| 言語サポート |   | 言語サポート     |   |
|--------|---|------------|---|
| 英語     | ✓ | ドイツ語       | ✓ |
| スペイン語  | ✓ | ブラジルポルトガル語 | ✓ |
| フランス語  | ✓ | イタリア語      | ✓ |
| 日本語    | ✓ | オランダ語      | ✓ |
| 簡体字中国語 | ✓ |            |   |



## 12. アクセシビリティ

Yellowfinは、障害のある方々に私たちのソフトウェアへのアクセスを提供することを公言しています。これは、1973年のリハビリテーション法におけるアメリカ政府立法508部の修正に定義されており、すべての組織に従うことを奨励するベストプラクティスを強化するものです。私たちは、アクセス可能なデザインと508部のアクセス委員会標準に即して、率先して私たちのチームを教育しています。私たちは、パートナー企業様にも同様の企業理念を守っていただきたいと思っています。パートナー様とそのエンドユーザー様には、Yellowfinのソリューションの強みである、最新のウェブベースブラウザで構築された最高のツールの恩恵を最大限にご提供することをお約束します。