

Esri 製品動作環境に対するサポート ポリシー

2017 年 4 月版

1. サポート ポリシーについて

Esri は、ハードウェア、オペレーティングシステム、コンパイラ、RDBMS バージョンおよびウェブ サーバのテクノロジーを Esri 製品の動作環境として利用している関係で、この動作環境に対するサポート ポリシーを持っています。ベースとなるサポート レベルは、Esri が製品を構築、リリースする環境です。また、Esri はハードウェア、オペレーティング システム、RDBMS 等における多くのリリースをサポートしています。しかしながら、Esri が製品を構築した時点より古いコンポーネントの環境に関しては、サポート対象外となります。

Esri は、通常業務の一部として選択した環境上でリリースするソフトウェアのテストを行なっています。しかし、可能な環境の数は非常に多いために、全ての環境上で Esri が直接テストすることができる訳ではありません。Esri 製品の品質保証と品質証明(QA / QC)テストが問題無く完了した時点で、その環境はサポート対象として認証されたこととなります。

ただし、現在認証されていない環境も、認証環境として追加される場合もあります。因みに、動作しないことが知られている環境については、情報提供が可能になり次第、通常サポート サイト上で公開されます。

たとえソフトウェアに若干既知の問題が特定の環境であったとしても、その環境がサポートされる場合があります。因みに、既知の問題はその環境に対するシステム要件の中の制限事項に記載されています。

環境に対するサポートは、問題への対応・修正を Esri が可能な限り実施することを意味します。ただし、問題によっては、Esri では解決できない場合があります(たとえば RDBMS のバグ、オペレーティング システムのバグ、ウェブ サーバのバグ、またはコンパイラの非互換性)。

時々、Esri のサポートは、お客様に使用されている環境のアップグレードをお願いすることがあります。他に合理的な選択肢が無い場合や、Esri が問題を解決することができない場合には、パッチを提供することがあります。パッチは、パッチを当てられたソフトウェアの構築およびリリースに対する Esri の既存の手法を用いて提供されます。

なお、オペレーティング システム、RDBMS またはウェブ サーバのベンダーによってサポートされない環境に対しては、Esri はサポートすることができません。

2. 本ポリシーに関するお問い合わせ先

ESRI ジャパン株式会社 プラットフォームサポートグループ

Tel : 03-3222-3941

Email : info_support@esri.com

Copyright© 2017 Esri Japan Corporation All Rights Reserved