

DBMaster サービスポリシーおよびライフタイムサポート

サービス項目 \ サポートタイプ	Full (A) (2 年間)	Assistant (B) (3 年間)	Extend (C) (5 年間)	Expired (D)
(1) 不具合修正パッチ提供	○	○	X	X
(2) サービスパック	○	○	X	X
(3) Patch preview	○	○	X	X
(4) 新 OS およびサードベンダーソフトウェアの対応	○	X	X	X
(5) 技術問い合わせ対応	○	○	限定サポート⑤	有償サポート
(6) テクニカルサービス優先度	高	普通	低	
(7) 解決策の提案や既存パッチ提供	○	○	限定サポート⑦	
(8) アップグレード時の移行方法の提案	○	○	○	

注>

(*)製品ライフタイム

Full + Assistant + Extend = 10 年間

(*) サポートタイプ

- (A) Full Support -バージョンリリースから 1~2 年目の提供サービス
 (B) Assistant Support -バージョンリリースから 3~5 年目の提供サービス
 (C) Extend Support -バージョンリリースから 6~10 年目の提供サービス
 (D) Expired -保守契約継続および追加費用にて Extend Support を提供

(*)サービス項目

(1) 不具合修正パッチ提供

DBMaster モジュールの不具合に対し改修パッチを提供する。

(2) サービスパック提供

メジャーバージョンをベースとしたパッチセットを定期的リリース、提供する。5.2.3、5.3.2 など、機能追加や機能強化バージョンも含まれる。

(3) Patch Preview

最終バージョンのソースコードに基づいた、特定の問題や機能を改修した改修版で、バージョン番号が変わっていく点を除くと従来の express fix 版と同じ。例えば、5.3.2 ベースの改修版はバージョン番号が 5.3.3 となる。

(4) 新 OS およびサードベンダーソフトウェアの対応

新規リリースした OS バージョンまたはサードベンダーソフトウェアをサポートする目的で改修や調整を行う。

(5) 技術問い合わせ対応

製品使用における技術的問い合わせを受け付け回答する

⑤ Assistant サポート終了バージョンのソースコードは原則として凍結されるため、広範なソースコードのレビューが必要な解析対応、修正、個別パッチの提供はできかねます。

(6) テクニカルサービス優先度

サポートチームからのエスカレーションで開発チームが調査する必要がある問題は、テクニカルサービス優先順位に沿って調査、処理を行う。

(7) 解決策の提案やパッチ提供

適切な解決策を提案し、不具合の場合はパッチを提供する。

⑦ Assistant サポートが終了バージョンでは、Full あるいは Assistant サポートバージョンへのアップグレードおよびパッチの適用をご提案します。

(8) アップグレード時の移行方法の提案

新バージョンにアップグレードする際の技術サポートを提供する。

各メジャーバージョンのサポート状況

メジャーバージョン	現行バージョン	サポート	初版リリース	EOL
5.4	5.4.1	Yes	2015-12-11	2020-12-11
5.3	5.3.3	Yes	2012-11-22	2017-12-31
5.2	5.2.3	Yes	2010-10-26	2015-12-31
5.1	5.1.2	Yes	2008-12-10	2015-06-30
5.0	5.0.2	No	2007-10-19	2012-12-31
4.3	4.3.4	Yes	2006-03-08	2015-06-30
4.2	4.2.2	No	2004-10-01	2009-12-31
4.1	4.1.6	No	2003-09-09	2008-12-31
4.0	4.0.6	No	2001-08-30	2006-12-31
3.7	3.7.6	No	2000-08-30	2005-06-30

* EOL = End Of Life(サポート終了)

全バージョンのリリース状況およびサポートサービス期限

バージョン	サポート	タイプ	初版リリース	Full Support EOL	Assistant Support EOL	Extend Support EOL	Expired
5.4.0	Yes	リリースバージョン	2015-12-11	2017-12-11	2020-12-11	2025-12-11	有償サポート
5.4.1	Yes	サービスパック	2016-11-22				
5.3.0	Yes	リリースバージョン	2012-11-22	2015-09-30	2017-12-31	2022-12-31	有償サポート
5.3.1	Yes	サービスパック	2014-01-20				
5.3.2	Yes	サービスパック	2015-02-28				
5.3.3	Yes	サービスパック	2016-03-15				
5.2.0	Yes	リリースバージョン	2010-10-26	2012-12-31	2015-12-31	2020-12-31	有償サポート
5.2.1	Yes	サービスパック	2011-06-07				
5.2.2	Yes	サービスパック	2013-01-18				
5.2.3	Yes	サービスパック	2015-03-03				
5.1.0	Yes	リリースバージョン	2008-12-10	2010-12-31	2013-12-31	2018-12-31	有償サポート
5.1.1	Yes	サービスパック	2010-02-09				
5.1.2	Yes	サービスパック	2010-12-24				
5.0.0	No	リリースバージョン	2007-10-19	2009-12-31	2012-12-31	2017-12-31	有償サポート
5.0.1	No	サービスパック	2008-04-11				
5.0.2	No	サービスパック	2009-05-27				
4.3.0	Yes	リリースバージョン	2006-03-08	2008-12-31	2011-12-31	2016-12-31	有償サポート
4.3.1	Yes	サービスパック	2006-10-24				
4.3.2	Yes	サービスパック	2007-03-07				
4.3.3	Yes	サービスパック	2008-03-31				

4.3.4	Yes	サービスパック	2008-12-16				
4.2.0	No	リリースバージョン	2004-10-01	2006-12-31	2009-12-31	2014-12-31	有償サポート
4.2.1	No	サービスパック	2005-06-30				
4.2.2	No	サービスパック	2005-11-11				
4.1.0	No	リリースバージョン	2003-09-09	2005-12-31	2008-12-31	2013-12-31	有償サポート
4.1.4	No	サービスパック	2004-10-21				
4.1.5	No	サービスパック	2005-06-06				
4.1.6	No	サービスパック	2008-01-09				
4.0.3	No	サービスパック	2002-12-16	2003-12-31	2006-12-31	2011-12-31	有償サポート
4.0.5	No	サービスパック	2003-07-24				
4.0.6	No	サービスパック	2004-04-29				
3.7.6	No	サービスパック	2002-08-22	2002-12-31	2005-12-31	2010-12-31	有償サポート