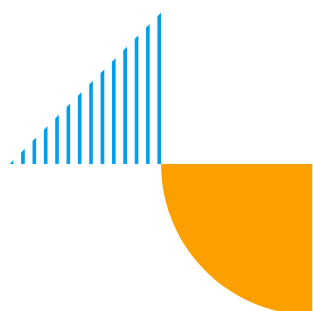




# サポート提供規約

2026年1月



Yellowfin サポート提供	1
対応時間帯	1
サポート要件とガイドライン	1
アシストサポートの提供	2
非アシストサポートの提供	2
サポートチャンネル	3
標準的な用語	3
難易度レベル	4
応答時間と解決	4
アシストサポート対象範囲外	5
Yellowfin へのサポート要請: 直販のお客様	5
Yellowfin へのサポート要請: リセラー、ディストリビューター様	5
リリース管理	6
製品終了スケジュール	7
製品サポート終了スキーマ詳細	7
言語サポート	8
アクセシビリティ	8

# Yellowfin サポート提供と規約

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 のサポート内容は、予告なく変更される場合があります。

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。

## Yellowfin サポート提供

Yellowfin のアシストサポートは、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。ただし、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。

### 対応時間帯:

アジア太平洋地域 (オーストラリア東部時間)	午前 8:00 から午後 5:00 AET
北アメリカ (山岳部標準時)	午前 8:00 から午後 5:00 MT
イギリス (イギリス標準時間)	午前 8:00 から午後 5:00 BST
日本 (日本標準時間)	午前 9:30 から午後 5:30 JST

### サポート要件とガイドライン

- ライセンスをお持ちのお客様が、エラーやその他の問題に関して Yellowfin のサポートを受けるためには、Yellowfin ではまずはじめに、サポートチャンネルを通して文書化されたリクエスト、欠陥やエラーの再現例、また場合によっては、ソフトウェアの欠陥やエラーが発見されたときと同様の作業条件を再現するために Yellowfin が必要とする出力ログやその他の情報のリストを受け取る必要があります。
- お客様より、郵便、電子メール、またはリモートサポートを介してサポートを受ける際、両当事者が書面で合意していない限り、固有の企業情報、保護された技術データ、個人および/または個人を特定できる情報、またはその他の形態の機密情報、個人情報、その他の保護された情報を含む、いかなる機密データまたはデータを Yellowfin に提供いただくことはありません。
- 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かなくてはなりません。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指します。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。



## 1. アシストサポートの提供:

Yellowfin のアシストサポートは、以下のサポートサービスを提供します。

- **製品アップデート:** 本ソフトウェアの年間保守・サポート契約を締結しているすべてのお客様に対して、新しいソフトウェアバージョン (第 10 条に記載) へのアップデートをライセンス料なしで提供します。
- **不具合の修正:** 現在サポートされているソフトウェアのバージョン (第 12 条に記載) に対する修正、またはソフトウェアの新バージョンがリリースされるまでの回避策を提供します。
- **機能リクエストの導入:** 料金をお支払いいただいているお客様から寄せられた機能リクエストは、製品チームによって検討され、将来のリリースに反映されます。すべての機能リクエストが製品ロードマップの一部として検討されるわけではありません (第 10 条に記載)。
- **Yellowfin テクニカルサポート:** 地域ごとに定められた通常の営業時間 (祝日を除く月曜日から金曜日の午前 9 時半から午後 5 時半まで) に、定められたサポートチャンネルを通してサポートを提供します。
- **Yellowfin オンラインリソースへのアクセス:** 登録された全てのユーザーに提供されます。リソースの概要は本書の以下の通りです。
- **Yellowfin サポートコミュニティ:** 質問や問題を投稿したり、ナレッジベースの記事を検索したり、チケットを提出したり、製品のアイデアを共有するためのオンラインの共同コミュニティです。コミュニティに投稿された質問は、通常の営業時間内に Yellowfin のサポートチームが確認し、標準的なサポート SLA の応答時間に沿って対応します。  
※日本語には対応していません。
  - メインサポートコミュニティサイト: <https://community.yellowfinbi.com/>
  - Yellowfin 製品 Wiki: <https://wiki.yellowfin.co.jp>
  - Yellowfin University: <https://university.yellowfinbi.com>
  - Yellowfin AI 搭載 Chatbots: <https://www.yellowfinbi.com/support>
- Yellowfin は、アカウントにカスタマーサクセスマネージャーを任命し、以下の提供をサポートします (以下に限定されるものではありません)。オンボーディングプロジェクト管理、システムヘルスチェックのスケジュールリング、パフォーマンスレビュー、新機能のデモ、採用成功事例、アップグレード計画、成功プランニングセッションのスケジュールなど、お客様の Yellowfin 製品への投資を促進するための支援を行います。 .
- **コンサルティングサービス:** オンボーディング後の環境や統合サービスに特化したコンサルティングサービスは、すべて Yellowfin の認定パートナーを通じて提供されます。場合によっては、Yellowfin は、統合、デプロイメント、アップグレード、デザインなどのサービスを、設定されたプロジェクト料金または時間単位の料金でお客様に提供します。 .



## 2. 非アシストサポートの提供:

Yellowfin の非アシストサポートでは、以下のサポートチャンネルを 24 時間 365 日提供しています。

- **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 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。  
※日本語には対応していません。  
<https://university.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。  
<https://wiki.yellowfin.co.jp>
- **Yellowfin AI 搭載 Chatbots:** 製品機能に関する一般的なサポート、および Yellowfin 固有のコードサンプルの生成:  
※日本語には対応していません。  
<https://www.yellowfinbi.com/support>

### 3. サポートチャンネル

Yellowfin では、複数のサポートチャンネルを提供しています。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)

コミュニティ内での投稿、コメント、コンテンツへのアクセス、コンテンツのダウンロード、投票をするには、お客様によるアクティブなログインが必要です。コミュニティにログインして、トップトレンドのトピックを検索したり、コミュニティに質問をしたり、製品のアイデアを投稿したり、自分の専門知識を他の人と共有することができます。また、コミュニティのプロフィールエリアには、ダウンロード、ホワイトペーパー、その他の有益なコンテンツなど、すべてのリソースへのリンクが表示されています。**※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。

#### d. Yellowfin AI 搭載 Chatbots:

Yellowfin AI 搭載 Chatbots は、製品の機能に関する一般的なサポートに加え、Yellowfin 固有のコードサンプルの生成にも利用できます: <https://www.yellowfinbi.com/support>。Yellowfin AI 搭載 Chatbots は任意に利用できます。ただし、Yellowfin AI 搭載 Chatbots を利用しない場合でも、Yellowfin はお客様のために個別のコードサンプルを生成する義務を負いません。Yellowfin AI 搭載 Chatbots のご利用には、<https://www.ideracorp.com/legal/yellowfin#tabs-2> に記載されている Yellowfin の標準 AI 補足規約が適用され、Yellowfin AI 搭載 Chatbot をご利用することにより、お客様は当該の補足規約に同意したものとみなされます。

### 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、または結果を提供しない製品の技術的側面や機能を意味します。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 の製品チームが受領し検討した、お客様からの製品/変更/アイデアを意味します。製品チームは、お客様の要望を正しく把握し、お客様にフィードバックするために、各要望に対してステータスを定義します。製品のアイデアや機能拡張は、コミュニティで管理され、アイデアログ、未計画、計画中、完了の 4 つのステータスを使用してお客様のフィードバックを収集します。
- ケースは、当社のサポートサイトを通じて記録された「非公開」のサポートリクエストを意味します。1 つのケースには、複数の E メール、リモートセッション、オフライン調査、および予定された電話が含まれることがあります。このケースは、Yellowfin チームとチケット要求者、およびケースの所有者のリクエストに含まれてい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」アシストサポート依頼を意味します(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法や、特定の問題やエラーメッセージへの対処方法など)。このトピックは、すべてのコミュニティユーザーに表示され、他のコミュニティユーザーがアクションを起こすことができます。**※日本語には対応していません。**
- トピック/チケットのステータスは以下のように定義され、お客様のインシデントを受領、検証、エスカレーション、およびトラッキングするためのワークフローのステップを意味します。
  - 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。通常営業時間内に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。
  - 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指します。
  - 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指します。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** - ケースやチケットが不具合であると確認されたことを意味します。不具合管理システムで不具合タスクが作成され、ケースやチケットが更新されます。
5. **不具合修正済** - 不具合が修正されたことをお知らせするとともに、どの製品バージョンに修正プログラムが含まれるかをお知らせします。さらに、各製品リリースのリリースノートには、修正内容の説明として、完了したすべてのタスクが記載されます。
6. **アイデアログ** - 特定のお客様に適用される特定の機能リクエストを意味します。
7. **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ていないことを意味します。
8. **完了/解決済/回答済** - 処理が完了し、お客様から解決したことを確認いただけたトピック/チケットを意味します。

## 5. 難易度レベル

Yellowfin は、お客様よりリクエスト (製品のアイデアを除く) を受領すると、課題に対して難易度レベル、目標応対時間、目標解決時間を見積ります (以下に定義)。

難易度レベルとは、お客様の業務に与えるビジネス上の影響の度合いを意味し、Yellowfin サポートチームが解決に向けて重点を置く緊急性のレベルを定義します。Yellowfin サポートコンサルタントは、お客様と協力して難易度を定義しますが、お客様は必要に応じてケースのエスカレーション、または引き下げを要求することができます。

- a. **S1 (システムダウン)**: プロダクション環境のシステムが完全に停止しており、すべてのお客様がシステムへログインできず、お客様のアクセスと業務が停止した状態を意味します。S1 レベルでは、トラブルシューティングのため、お客様側でシステムへの接続環境をご用意頂く必要があります。お客様の担当者がアクセスやトラブルシューティングのサポートを行うことができない場合、お問合せは S2 レベルに引き下げられます。
- b. **S2 (業務停止)**: 小規模のユーザー様の業務に影響する問題で、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意味します。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となる状態です。これは、非プロダクション環境のシステム停止にも適用されます。
- c. **S3 (中)**: 問題を特定するための調査や計画作業が必要な状態を意味します。お客様の作業に大きな影響はありませんが、軽微な負担を及ぼしているもので、Yellowfin のテクニカルサポート担当者より確認をさせていただきます。解決までの時間については、Yellowfin とお客様双方で合意を図ります。またはお客様のご要望に応じて、更新情報を提供します。
- d. **S4 (低)**: 一般的な質問、計画作業、メンテナンス、アップグレード、重要度の低い問題、機能強化リクエスト、または資料の問題等を意味します。通常これらのお問い合わせは、最初の対応時か、お問合せが完了した時点で閉じられます。解決までの時間については、Yellowfin とお客様双方で合意を図ります。必要に応じて、お客様やプロジェクトよりご要望があった場合、更新情報を提供します。

## 6. 応答時間と解決

- a. 応答時間とは、お客様の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受理し、難易度が定義されるまでの時間を意味します。応答時間は、下図に示すように、難易度のレベルに基づきます。
- b. 解決とは、Yellowfin がお客様からの要求や製品の問題を解決するために誠意をもって努力を払い、解決に達するまで、または Yellowfin とお客様の合意に基づいて、継続して解決することを意味します。解決に要する時間の目安は、Yellowfin のサポートチームが要求を受理してから、適切な資料とともにソフトウェアを使用できるようになるまで、または他に利用可能な適切な方法が見つかった時点を基準に測定されます。

問題の解決は、以下に示すひとつ、またはそれ以上を意味します。

- i. 通常の業務が回復するように、お客様に合理的な解決策を提供します。
- ii. お客様に合理的な回避策を提供し、通常の業務を回復させます。
- iii. Yellowfin が問題を改善要求と判断し、今後の検討のために Yellowfin 製品マネージメントに要求を上げます。
- iv. 製品の欠陥を Yellowfin の開発チームにエスカレーションし、レビューをしてもらいます。お客様には可能な限り迅速に状況と次のステップについてお知らせします。

難易度	初期応答時間	更新スケジュール
S1: システムダウン	8 時間	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: 業務停止	24 時間	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: 中	48 時間	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: 低	72 時間	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。

- c. 初期応答時間は、ライセンスが登録されている地域の標準的な営業時間に基づいています。
- i. サポートデスクチームが必要な情報がお客様より提供されていない場合、応答時間に影響が出る場合があります。
  - ii. Yellowfin のサポートデスクチームが要求した詳細な情報がお客様から提供されない場合、Yellowfin からの実行可能な解決策の提供に影響が出ます。
  - iii. お客様より、Yellowfin に連絡をしてお問合せ内容を登録し、サポートデスクメンバーと連携をして問題の難易度を判断していただく必要があります。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 アクセス変更、データベース変更、ログインとパスワード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とさせていただきます。



## 7. アシストサポート対応範囲外

- a. **環境課題:** Yellowfin は、お客様の環境に特有のハードウェア、ネットワーク、サードパーティのソフトウェアとの統合や独自の構成について責任を負いません。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、お客様の責任範囲となります。このような場合、Yellowfin のサポートデスクは、トラブルシューティングの提案や、予期せぬ動作に対する限定的なガイダンスを提供します。ただし、Yellowfin は、動作の解決については責任を負いません。また、Yellowfin は、さらなる支援のために、Yellowfin の認定パートナーによる有料技術コンサルティングサービスを提案することがあります。
- b. **ソフトウェアの非標準的なカスタマイズまたは統合は保守およびサポート範囲外:** カスタマイズ、インストール、統合、環境設定などのご要望は、Yellowfin テクニカルサポートの対象外です。このような場合、Yellowfin のサポートデスクは、トラブルシューティングの提案や文書を提供することができますが、Yellowfin は、動作の解決に責任を負いません。また、Yellowfin は、さらなる支援のために、Yellowfin の認定パートナーによる有料技術コンサルティングサービスを提案することがあります。
- c. **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。



## 8. Yellowfin へのサポート要請: 直販のお客様

- a. すべてのリクエストは、Yellowfin の登録ユーザーアカウントを使用して作成してください。
- b. すべてのリクエストは、質問、機能要求、問題に関する明確な文書を添えて作成してください。



## 9. Yellowfin へのサポート要請: リセラー、ディストリビューター

Yellowfin から効果的なレベル 2 のサポートを受けるためには、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. Yellowfin University の認定を完了した Yellowfin システムエキスパートと定義されたパートナー担当者は、最新の製品リリースノートを把握し、自分やお客様の環境、使用事例を理解し、システムの主要な管理コンソール領域にアクセスできる必要があります。**※日本では Yellowfin University の認定は不要です。**
- b. お客様に以下のようなレベル 1 サポートをご提供ください。
  - i. セットアップ、機能、一般的な使用方法など、製品に関する質問に回答
  - ii. サポートに連絡する前に、サポートサイトや Wiki、リソースなどでサポートに関する問題を調査
  - iii. 問題とその影響を明確に理解した上で、問題を検証し診断

- iv. お客様と協力して、報告されたエラーが再現可能であることを確認
  - v. 可能な限り回避策を提案
  - vi. 環境や統合、外部システムの問題を排除
  - vii. **Yellowfin** サポートデスクのレベル 2 サポートへのエスカレーションに必要な標準的なシステム出力ファイルを集集
- c. ソフトウェアに関する未解決の問題は、上記の定義されたチャンネルを介して **Yellowfin** サポートデスクチームに速やかにエスカレーションする必要があります。
  - d. 質問、機能要求、問題に関する明確な資料 (およびサポートファイル) を提供してください。
  - e. **Yellowfin** のサポート担当者は、両パートナーが事前に合意した場合を除き、オープンケースに関するパートナーとのコミュニケーションの唯一の窓口となります。
  - f. **Yellowfin** は、指定されたトレーニングを受けたレベル 1 またはレベル 2 のパートナーサポート担当者からのみ、問い合わせや不具合やエラーの依頼を受け付けます。



## 10. 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の提供
  - 品質やセキュリティに関する課題に迅速に対応
- 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います。以下はその例です。

    - メジャーリリース = 9
    - マイナーまたは四半期リリース = 9.1 あるいは 9.1.1
    - パッチリリース (必要に応じて) = 9.1.1.1
  - 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定期的に提供することを目標としています。

さらに **Yellowfin** は、第 12 条に記載されているように、旧リリースのソフトウェアに継続的なサポートを提供します。ただし、ソフトウェアの修正やパッチは、例外的な場合を除き、その時点の最新バージョンに適用されることにご留意ください。

リリースノートは [Yellowfin wiki](#) でご確認いただけます。
  - c. アップグレード

**Yellowfin** は、すべてのお客様に最新版のソフトウェアをご利用いただくことをお勧めしています。これにより、機能面での最高の体験を得られるだけでなく、お客様が最新の製品およびセキュリティの修正を利用していることを保証します。

**Yellowfin** は、お客様が本番環境のアップグレードをする前に、カスタムインテグレーションプロセスや、Web サービスの呼び出しのテストを含め、徹底的なテストおよび検証を行うことを推奨しています。また、アップグレードを実行する前には、必ずバックアップを作成することを推奨しています。
  - d. ベータリリース

時には、また可能な限り、**Yellowfin** ソフトウェアの次のメジャーリリースに向けて、あるいは新機能に対するフィードバックを得るために「ベータ版」をリリースすることもあります。その頻度や時期は、現在の開発サイクルによって異なります。ベータ版は、**Yellowfin** コミュニティ内やサポートサイト内で発表されますが、**Yellowfin** セールス担当にベータ版についてお問合せいただくこともできます。ベータ版は、テスト統合と当社の作業に関する初期のフィードバックのために公開されますが、いかなる場合でもベータ版を製品リリースとして使用してはいけません。**Yellowfin** は、ベータ版の一般公開に向けて予定されているベータ版の更新以外には、いかなるレベルのトラブルシューティングや更新も提供しません。

## 11. 製品終了スケジュール

お客様に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 は古いバージョンの製品を終了しています。これにより、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強化に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、最高のツールを提供し、お客様のビジネスを成長させることができるようになります。これらの変更には、以下の理由があります。

- a. コンピューターやネットワークの技術的進歩により、進化するネットワーク環境において古いアプリケーションを維持するには費用がかかる可能性があります。
- b. 古いバージョンに時間とリソースを費やすことは、パートナー様に最新の技術ソリューションを提供する能力に影響を及ぼします。さらに、新しい製品には、お客様の投資に対するリターンを大きくするための修正や機能強化が含まれています。Yellowfin の未サポートバージョンのサポートをご希望のお客様やパートナー様には、広範囲の作業を行う前に、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。

サポートされていないバージョンの Yellowfin のサポートをご希望のお客様やパートナーの皆様には、製品の問題に対して広範囲の作業を行う前に、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。最新版にすることで、エンドユーザー様に最新の機能強化や修正を提供することができます。

## 12. 製品サポート終了スキーマ詳細

サポートスケジュールに変更があった場合は、この文書内で更新され、Yellowfin コミュニティ、サポートサイト、プロアクティブなアラート、セールス担当からの連絡、および対象製品のリリースノートで発表されます。

サポートされていないバージョンの Yellowfin のサポートをご希望のお客様やパートナーの皆様には、製品の問題に対して広範囲の作業を行う前に、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。お客様がサポートされているリリースに適切なタイミングでアップグレードできない場合、および/またはその他の要件がある場合、お客様の特定の要件に対処するための追加サポート提案のために Yellowfin へご連絡いただくことをお願いしております。なお、追加サポートについては、書面による合意が必要です。

製品サポート終了日は下記の表をご覧ください。

製品バージョン	製品ステータス	製品サポート終了日 (EOL)
8 シリーズ以前	サポート外	終了
9 シリーズ (9.0 から 9.6 リリース)	サポート外	終了
9 シリーズ (9.7 から 9.10 リリース)	サポート延長	2026 年 12 月
9 シリーズ(9.11 以降)	サポート中	



### 13. 言語サポート

Yellowfin は、メジャーおよびマイナーの製品リリースにおいて、以下の言語をサポートします。パートナー様が翻訳されたその他の言語も、ご要望に応じて対応できることがあります。すべてのメジャーおよびマイナー製品のリリースでは、英語をコア言語としてリリースされます。以下のサポート言語は、メジャーおよび大部分のマイナーな一般的リリースで更新されます。ベータ版および一部のマイナーリリースには、言語の更新は含まれません。

サポート言語		サポート言語	
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	✓		



### 14. アクセシビリティ

Yellowfin は、1973 年リハビリテーション法におけるアメリカ政府立法 508 条改正 (Section 508 Amendment to the Rehabilitation Act of 1973) に基づいて定義された障害を持つ方々にソフトウェアへのアクセスを提供することを公言し、すべての組織が従うことを奨励するベストプラクティスを強化します。当社では、アクセス可能なデザインと 508 条のアクセス委員会の基準に即して、製品チームを積極的に教育し、当社と同じ信念を持つ企業とパートナーを組むようにしています。当社のパートナー様とそのお客様が、Yellowfin ソリューションの強みである最新のウェブベースの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。