



Wind River Long Term Support Services

ライフサイクルが長期間にわたる場合や、安全認証の取得が必要な製品の場合、旧バージョンのソフトウェアやカスタマイズされたソフトウェアのサポートがなかなか得られずに苦労された経験をお持ちではないでしょうか。導入から何年も経過した製品のサポートやアップデートの提供はどうでしょうか？購入した製品をカスタマイズした場合、購入元からのサポートを受けられずに自社でサポートが必要になっていませんか？ウインドリバーは、お客様が製品を市場投入後も、特別に長期間サポートを行う、長期サポートおよび保守サービスを提供しています。当社のお客様は、数年～数十年にわたる長寿命の信頼性の高いシステムにウインドリバーのソフトウェアを採用しています。

WIND RIVER LONG TERM E-SUPPORT

Wind River Support Network (WRSN) 上で以下をご活用いただけますので、ユーザーご自身で問題を解決する事が可能です。

- Knowledge Library
 - 製品ドキュメント（PDF形式および検索可能なHTML形式）
 - 製品固有の情報、不具合レポート、FAQ（よくある質問）、セキュリティ脆弱性情報、設定情報
 - アプリケーションノート、技術的なヒント、問題解決のためのサンプルコード
- Knowledge Forum : フォーラム形式の技術的な質疑応答

各種情報を継続的に入手したいが新規パッチは不要というお客様にとって、コスト効率の高いサポートサービスです。

WIND RIVER LONG TERM ENTERPRISE SUPPORT

テクニカル情報を参照するだけでは解決できない問題もあります。なかには、お客様固有の環境を考慮して問題解決を行うことが必要なケースもあるでしょう。Wind River Long Term Enterprise Supportは、当社のエキスパートが個別に対応し、問題解決に向けお客様をサポートいたします。

- 当社エキスパートによる事案毎のサポート（サポート回数制限なし）
- デバイスソフトウェア分野で10年以上の実績をもつ、経験豊富な100名以上のエンジニアがサポート

- 世界各地のサポート拠点にいるエキスパートが、お客様の時間にあわせてサポート
- テクニカルサポートリクエストの申請および追跡管理をオンラインでご提供
- Wind River Long Term e-Supportでご利用いただけるサービスすべて

Wind River Long Term Enterprise Supportの契約を通し、各種メンテナンス契約を提供します。

WIND RIVER LONG TERM MAINTENANCE

お客様のシステム構成に古いディストリビューションが含まれている場合でも、旧バージョンに対し、ウインドリバーの専門家によるセキュリティ監視や不具合修正を継続して受けることができるよう、以下のオプションの保守サービスを提供しています。

- **Long Term Security Shield**：指定されたソフトウェアのバージョンに影響を及ぼすセキュリティ脆弱性のプロアクティブな監視や通知をおこないます。HighおよびMediumのセキュリティ脆弱性の修正パッチを無制限でご利用いただけます。
- **Long Term Maintenance**：CriticalおよびSeverに該当する不具合の修正パッチを無制限でご利用いただけます。レガシーステータスに移行した時点の、最新バージョン（GA版）製品に対して修正プログラムを提供し、テストを行います。ソフトウェアのアップグレード版、更新版、累積パッチ、およびボードサポートパッケージをご利用いただけます。（*製品ステータスが「レガシー」に変更された日付を基準とする）
- **End-of-Life Maintenance**：ご要望に応じた、不具合の修復パッチをご提供します。ご指定の製品バージョンに対する修復パッチを当社にてリリースし、検証します。

WIND RIVER FROZEN BRANCH MAINTENANCE

安全認証が必要な市場向けに製品を展開している場合は、製品ライフサイクルおよびメンテナンスに関する個別の要件に対応することが求められます。ライフサイクルが非常に長い製品の場合は、サプライヤによる長期サポートおよび保守サービスが不可欠です。再検証コストを最小限に抑えたい場合や、アプリケーションに関連するパッチのみを適応したい場合、品質が保証されたバージョンを利用したい場合は、バージョン固定保守サービスのWind River Frozen Branch Maintenanceをご利用ください。

高品質なサービスを提供

ウインドリバーのカスタマーサポートサービスは、優れたサービスを評価する世界的な基準である、SCP（Service Capability and Performance）認定を取得しています。SCP認定は、カスタマーサポート/サービスの有効性を、厳格なパフォーマンス基準に基づいて定量化するもので、業界のベストプラクティスに相当します。ウインドリバーはカスタマーサポート業務について広範な監査を受け、認定を取得しています。



お問い合わせ

サポートサービスに関する詳細は、www.windriver.com/japan/contact までお問い合わせください。

WINDRVR

ウインドリバーは、インテリジェントエッジ向けソフトウェアを提供する世界的なリーディングカンパニーです。そのテクノロジーは1981年の設立時より世界で最も安全かつセキュアなデバイスに搭載され、数十億台を超える製品に使用されています。ウインドリバーのソフトウェアと専門性は、最高水準のセキュリティ、安全性、信頼性を提供し、より優れたコンピューティングとAI機能が要求されるミッションクリティカルなインテリジェントシステムのデジタルトランスフォーメーションを加速しています。