

技術ノート KGTN 2012120401

現象

[GGH4.X-5.X] GGH4.X-5.X のサポートを受けるには、何が必要か？

説明

GraphOn 社のサポートの規則が変更され、以下の情報の提示が必須となりました。これらが提示されない場合は、GraphOn 社のサポートを受けることは出来ません。

- 1) 問題点の説明
- 2) 再現手順
- 3) 現象発生時の APS ログと該当する時間帯（項目番号）
- 4) サポートを受けるライセンスファイルとライセンスログ（正式ライセンスかつ APS ログと整合すること）
- 5) **Support Request Wizard (SRW)** で収集した情報 … 必要に応じて
- 6) その他、サポートに役立つ情報（スクリーンショットやビデオなど）

We will need further information in order to advise you. Please send the license file, and the APS log from the GO-Global host. The license file is in the 'Programs' folder in the GO-Global install path, and has a .lic extension. The APS log is in the 'Log' folder in the GO-Global install path. The filename starts with 'aps' and is an html file.

補足

これらの情報が全て揃いかつサポート契約が有効と確認された時点で、GraphOn 社は提示された情報をもとに再現試験を行います。現象が再現しない場合は、環境や手順等に情報が不足していると考えられますので、GraphOn 社は追加情報の提示を求めます。現象が再現した場合は、回避策があるかどうかを検討し、もし存在すればその回避策を提示します。回避策が無い場合は、この情報を開発チーム（トリアージ・チーム）へエスカレーションします。開発チーム（トリアージ・チーム）は、修正に要する想定工数・他のユーザに対するインパクト・経営的な視点等を総合的に検討し、バグ修正するかどうかを決定します（バグ修正トリアージ：バグ修正の優先順位付け）。一般に、何らかの回避策があり、かつ他ユーザに対するインパクトが少ない（他ユーザの報告が無い）場合は、修正が見送られます。

Last reviewed: Apr 26, 2016

Status: DRAFT

Ref: CASE#34376

Copyright © 2012 kitASP Corporation