

# KDDI Smart Mobile Safety Manager

## OSサポートポリシー改定について

KDDI 株式会社  
2018/12/7

- はじめに
- OSサポートポリシー改定の必要性
- OSサポートポリシー改定のポイント
- 改定前 : OSサポートポリシー
- 改定後 : OSサポートポリシー
- 端末のサポートポリシーについて
- サポート開始、終了の通知について
- 新ポリシーへの移行準備期間の対応について
- お客さまへの依頼事項
- おわりに

# はじめに

2018年7月に、弊社が提供する「KDDI Smart Mobile Safety Manager（以下、SMSMと言います）」サービスにおいて、Google Play storeからのアプリ削除、及びPlayプロテクトからのアプリ警告が表示される事象(以降、マルウェア誤検知事象と言います)が発生いたしました。

お客さまに多大なご迷惑をお掛けいたしましたことを、改めまして深くお詫び申し上げます。

この度、本事象の再発防止策のひとつとして、スマートフォン・タブレットの各OSのサポートポリシー見直しを行いました。

本資料では、改定後のOSサポートポリシーについてご案内いたします。

セキュリティサービスとしてお客さまの信頼にお応えできるよう、より一層身を引き締め、サービスを提供してまいりますので、ご理解賜りますようお願いいたします。

# OSサポートポリシー改定の必要性

## 確実な動作とセキュアな環境を提供し続けていくために

日々高度化するセキュリティ脅威に対して、各OSベンダーは新しいOSに対してセキュリティ機能の改良を加え続けることで対応しています。

昨今ではGoogle PlayおよびApp Storeにアプリを掲載するためには、新しいOS用に最適化されたアプリであることが求められるようになっていたり、古いOSバージョンで利用していたAPIがセキュリティの観点で非推奨になったりと、OSレベルでもお客さまへセキュアな環境提供を維持していくことが難しくなってきました。

MDMサービスであるSMSMとしても、最新のセキュリティ機能にいち早く対応していくことで、お客さまの期待にお応えしたいと考えています。

これまで、お客さまがご利用されているOSについては可能な限りサポートを続ける方針でございましたが、上記背景に関連し、古いOSバージョン向けの処理が各OSベンダーのポリシーにそぐわなくなったことで、お客さまに多大なご迷惑をおかけすることになったこともあり、確実な動作とセキュリティ機能提供が最優先と考え、この度、OSサポートポリシーの見直しを行うことにいたしました。

# OSサポートポリシー改定のポイント

## 1. Android/iOS は4年のサイクルでサポートします。

- 一般的なデバイスのライフサイクルである2～3年が含まれるよう、4年に設定いたします。  
※サポート対象外の場合、動作保証や不具合対応は行わず、終了後1年間のみベストエフォートで問合せ対応を行います。

## 2. Android/iOS はOSサポート「開始」と「終了」のポリシーを設けます。

- Androidは、製品版リリースから1ヶ月以内にサポート開始を目指します。  
※新OSサポートにSMSMバージョンアップが必要な場合は、SMSMバージョンアップ後からサポート開始とします。
- iOSは、製品版リリースから1ヶ月以内にサポート開始します。
- macOSは、製品版リリースから2か月以内にサポート開始を目指します。
- Android/iOS/mac OSともに、3世代前までのメジャーOSバージョンをサポート対象とします。
- サポート開始、終了時にはお客さま管理者へメール通知します。  
※サポート終了後は、OSアップデートや機種変更をお願いします。

## 3. WindowsはMicrosoft社のOSサポートポリシーに準拠します。

## 4. OSサポートポリシー改定は、2019年7月1日より実施します。

# 改定前：OSサポートポリシー

- 改定前のOSサポートポリシーについて

これまで、WindowsはOS側のサポートポリシーに準拠している一方、Android/iOSは幅広いOSバージョンをサポートしておりました。

- 参考：2018/11時点でのサポートOS

OS	サポート対象(2018/11時点)
Android	Android 2.3以上 ※端末対応一覧表を参照
iOS	iOS 8.0以上
Windows	Windows 7 Starter / Home Premium / Professional / Ultimate / Enterprise Service Pack なし / Service Pack 1 Windows 8 / Pro / Enterprise Windows 8.1 / Pro / Enterprise Windows 8.1 RT Windows 10 Home / Pro Windows 10 Enterprise 2015 LTSC Windows 10 Enterprise 2016 LTSC Windows 10 Education / Enterprise Windows Server 2008 / 2008 R2 Windows Server 2012 / 2012 R2
macOS	macOS 10.7 - 10.13
Windows 10 Mobile	Windows 10 Mobile Anniversary Update

# 改定後：OSサポートポリシー

OS	サポートポリシー	サポート対象(2018/12時点)
Android	<ul style="list-style-type: none"><li>最新対応OS※1より、3世代前のOSメジャーバージョンまでをサポート</li><li>製品版リリースから1ヶ月以内にサポート開始を目指す</li></ul> <p>※ SMSMバージョンアップが必要な場合等、1ヶ月以内のサポート開始が難しい場合は、サポート開始予定期限の1ヶ月前に通知する</p> <p>※ 機種単位でのサポートのため、実機検証後順次サポートを開始する</p>	Android 9.x：最新対応OS Android 8.x：1世代前 Android 7.x：2世代前 Android 6.x：3世代前
iOS	<ul style="list-style-type: none"><li>最新対応OS※1より、3世代前のOSメジャーバージョンまでサポート</li><li>製品版リリースから1ヶ月以内にサポート開始</li></ul>	iOS 12.x：最新対応OS iOS 11.x：1世代前 iOS 10.x：2世代前 iOS 9.x：3世代前
Windows	<ul style="list-style-type: none"><li>MicrosoftのOSサポートポリシーに準拠</li><li>Windows 7：2020/01/13 までサポート</li><li>Windows 8.1：2023/01/09 までサポート</li><li>Windows 10：各エディション、バージョンで定められている期限までサポート</li></ul> <p>※ Windows 10の大型アップデートバージョンへのサポート開始は、既存機能へ大きな影響が無い限りユーザーへの告知は行わずサポート対象とする</p> <p>※ 既存機能への大きな影響が認められた場合は、MDMのバージョンアップまでサポート開始を行わない可能性があるが、その場合は1か月前までにユーザーへ通知する</p> <p>※ MS社のサポートポリシーが変更された場合は、変更後の内容に準ずる</p>	Windows 7 Windows 8.1 Windows 10 Windows Server 2008 / 2008 R2 Windows Server 2012 / 2012 R2  ※エディション含めた詳細はP12参照

※1:SMSMが対応する最新OSバージョンのことです。

# 改定後：OSサポートポリシー

OS	サポートポリシー	サポート対象(2018/11時点)
macOS	最新対応OS※1より、3世代前の年次更新OSバージョンまでサポート製品版リリースから2ヶ月以内にサポートを開始	macOS 10.13：最新対応OS macOS 10.12：1世代前 macOS 10.11：2世代前 macOS 10.10：3世代前
Windows 10 Mobile	対応OSバージョン（Anniversary Update(RS1))のMS社のサポートが2018/10/9で終了することと、ご利用状況などを踏まえ、サポートを終了いたします	なし

※1：SMSMが対応する最新OSバージョンのことです。

## ・ サポート対象外となったOSバージョンについて

動作保証や不具合対応は行いません。

サポート期限が切れた日から1年間に限り、ベストエフォートで問い合わせ対応いたします。

※ 端末やサーバーOSなどのセキュリティ脆弱性などにより、上記に関わらず緊急でサポート終了が早まる場合があります。

※ オプションも同様のポリシーに基づきますが、製造元の対応状況により変更となる場合があります。

※ サポート対象外となったOSでエージェントの動作を制限をするようなことは行いませんが、お客さまの責任でご利用頂くようお願いいたします。



# 対応機種の方考え方について

OSサポートポリシーに基づき、以下の通り対応機種を追加、削除いたします。

## Android端末

追加：新OSのサポート開始後、動作検証が完了次第「端末対応一覧」に掲載します。

削除：サポート対象外となった時点で「端末対応一覧」から対象外OSの情報を削除します。

※端末対応一覧：<https://www.optim.co.jp/promotion/smsm/pdf/SupportedDevices.pdf>

## iOS端末

追加：新OSのサポート開始後、動作検証が完了次第「iOSユーザーマニュアル」内の「1.3 iPhone/iPad エージェント動作環境」に未掲載の端末情報を掲載します。

削除：サポート対象OSへアップデートされない機種は「iOSユーザーマニュアル」内の「1.3 iPhone/iPad エージェント動作環境」から情報を削除します。

※iOSユーザーマニュアル：<https://www.optim.co.jp/promotion/smsm/pdf/iOSAgent.pdf>

※2018年12月14日より、新デザイン対応版マニュアルへ記載します。

[https://www.optim.co.jp/promotion/smsm/pdf/iOS\\_ClientReference.pdf](https://www.optim.co.jp/promotion/smsm/pdf/iOS_ClientReference.pdf)（12/14提供開始予定）

「iOSクライアントリファレンスマニュアル」の「1.3 動作環境」をご確認ください。

## その他OS端末

対応機種の考え方はございません。OSサポートポリシーの対象かご確認ください。

※一般的でない利用環境でOSを動作させている場合は、サポート対象外とさせていただく場合があります。

# サポート開始、終了の通知について

各OSのサポート開始および終了のタイミングと、通知タイミングについては以下の通りとします。SMSMメンテナンスサイト・管理サイトお知らせへの掲載、及び管理者様宛メールアドレスへの通知します。

## Android

- 新OS対応は、製品版リリース後1か月以内にサポート開始できた場合も、SMSMバージョンアップを伴う場合も、SMSMバージョンアップの翌日からとします。
- SMSMバージョンアップの1か月前に、新OS対応における制約内容と、4世代前のOSバージョンがサポート外になることを通知します。

## iOS

- 新OS対応は、製品版リリース後1か月以内に新OSの対応開始を通知した日からとします。
- 新OS対応の通知と合わせて、新OS対応における制約事項と、4世代前の古いOSバージョンがサポート外になることを通知します。

# サポート開始、終了の通知について

## Windows

- Windows 10では、バージョン単位でサポートし、既存機能へ大きな影響が無い限りユーザーへの告知は行わずサポート対象とします。
- 既存機能への大きな影響が出た場合は、新OSリリース1か月前までにSMSMバージョンアップまでサポート開始しないことを通知します。
- サポート終了はMicrosoft社のサポート期限に準拠し、期限の1年前までに通知します。

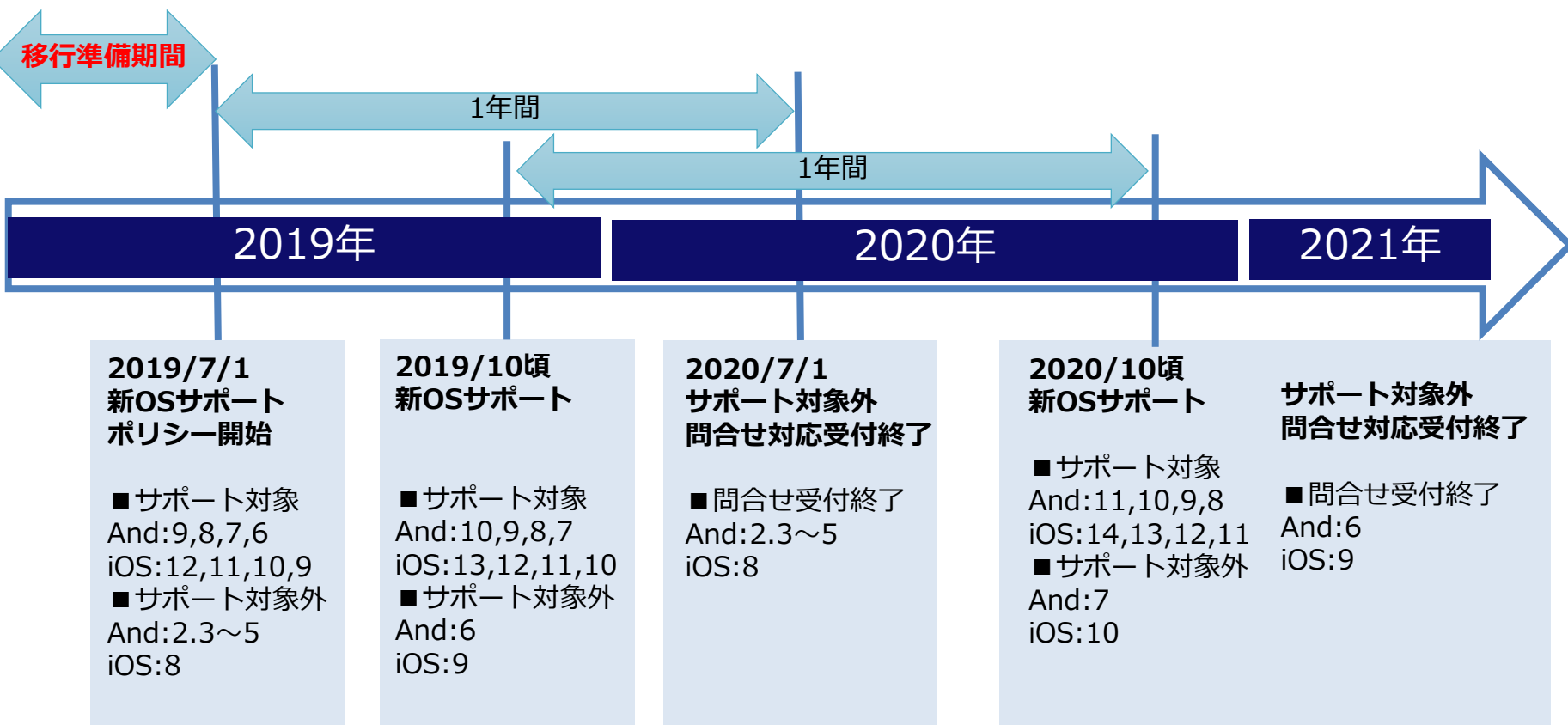
## macOS

- 新OS対応は、製品版リリース後2か月以内に新OSの対応開始を通知した日からとします。
- 新OS対応の通知と合わせて、新OS対応における制約事項と、4世代前の古いOSバージョンがサポート外になることを通知します。

# 新ポリシーへの移行準備期間の対応について

今回のサポートポリシー改定により、新たにサポート外となるOSおよび端末については、**2019年6月30日まで**、引き続きサポート対象とします。

上記期間終了後は、サポート期限が切れた日から1年間に限り、ベストエフォートでお問い合わせ対応いたします。終了までに、新しいOSバージョン、機種への移行をお願いいたします。



# 新ポリシーへの移行準備期間の対応について

2019年7月1日以降のポリシーは、以下の通りとなります。

※各OSのリリースは変わる可能性があります。確定した情報は、サポート終了通知にてご確認ください。

OS	移行期間終了後（2019年7月1日）からのサポート対象見込み	移行期間終了後（2019年7月1日）からのサポート対象外見込み
Android	Android 6.0 – 9.x	Android 2.3 – 5.0
iOS	iOS 9.0 – 12.x	iOS 8.0
Windows	Windows 7 Starter / Home Premium / Professional / Ultimate / Enterprise / Service Pack 1 Windows 8.1 / Pro / Enterprise Windows 8.1 RT Windows 10 Home / Pro（1803以降） Windows 10 Education / Enterprise（1703以降） Windows 10 Enterprise 2015 LTSC Windows 10 Enterprise 2016 LTSC Windows Server 2008 / 2008 R2 Windows Server 2012 / 2012 R2	Windows 7 Service Pack なし Windows 8 / Pro / Enterprise
macOS	macOS 10.11 – 10.14	macOS 10.7 – 10.10
Windows 10 Mobile	-	Windows 10 Mobile Anniversary Update

# お客さまへのお願い事項

サポート対象外となるOSや端末をご利用のお客さまは、サポート対象のOSや端末をご利用頂くため、以下の対応をお願いいたします。

## 1. OSアップデート、または機種変更をお願いします

サポート対象外となるOSや端末をご利用のお客さまは、移行準備期間（2019年6月30日）までに、サポート対象となるOSへアップデート、または機種変更をお願いいたします。

## 2. Androidをご利用の場合は、Android Enterpriseをご利用ください

機種変更をされる場合は、Android Enterpriseをご利用ください。  
従来版エージェントは開発を終了しており、今後の新機能や新OS対応は行いません。

※Google Playストアにアップロードされているアプリは、Android Enterpriseでのみご利用頂けます。

※Android Enterprise利用時には端末が工場出荷状態(初期化状態)である必要があります。

※Android Enterpriseは、Android6.x以上の端末でご利用可能です。

# おわりに

弊社サービスをご愛顧いただいているお客さまには、お手数をおかけすることとなり大変恐縮ではございますが、お客さまに安心してお使いいただくためには必要な内容となりますため、ご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

今後とも、「KDDI Smart Mobile Safety Manager」をご愛顧のほど、よろしくお願い申し上げます。

*Designing The Future*

**KDDI**