



法人向け製品 End of Life ポリシー 2007年8月

McAfee End of Life ポリシーとは

最も革新的で費用対効果のよい製品を確実にお届けするために、マカフィーは、定期的に特定製品の生産を終了することがあります。本文書では、生産終了する製品に関してどのようにお知らせし、移行していただくかを説明しています。本ポリシーは、法人顧客の皆様に、必要な情報をご提供し、安心して代替されるテクノロジーへのマイグレーションに向け、環境を準備していただくことを目的としています。

End of Lifeのプロセスは、正式なEnd of Sale Dateの告知をもって開始されます。マカフィーは、製品生産終了プランを明記した公式なスケジュールを提供いたします。また、移行に関しての提案、代替案も提示いたします。End of Lifeの期間中は、現行のカスタマー・サポート契約に準じたサポートを提供いたします。

End of Lifeに関する日程と情報は、下記のMcAfee Technical Support Service Portalウェブサイトに掲載されます。
https://mysupport.mcafee.com/eservice_enu .

McAfee End of Life ソフトウェア・サポート・ポリシー

本ポリシーは、マカフィーが提供しているソフトウェアだけの製品に適用されます。Generally Availableの製品に関して、法人顧客は一括で最長3年までソフトウェア・サポートの契約を購入可能です。また、サポート契約のサポート・レベルは、マカフィーのフルサービス・ソフトウェア・サポートとなります。製品がEnd of Life期間に移行した場合は、マカフィーの判断により、カスタム・ソフトウェア・サポートが購入可能となる場合もあります。

- マカフィーは、End of Sale Date発効日の6カ月前までに告知するよう商業上合理的な努力をいたします。
- フルサービス・ソフトウェア・サポートは、End of Sale Dateから最大1年間継続いたします。
- マカフィーの判断により、カスタム・ソフトウェア・サポートが、フルサービス・ソフトウェア・サポート終了から最大2年間、購入できるようになる可能性があります。ただし、カスタム・ソフトウェア・サポートを受けるためには、現行のサポート契約を継続する必要があります。

McAfee End of Life ハードウェア・サポート及びソフトウェア/ハードウェア・サポートバンドル・ポリシー

本ポリシーは、ハードウェア、ファームウェア、及びマカフィーのハードウェア、アプライアンス、ハードウェア/ソフトウェアバンドル製品に含まれるソフトウェア・コンポーネント（以下総称して「ハードウェア」）に適用されます。Generally Availableの製品に関して、法人顧客は一括で最長5年までサポート契約を購入可能です。また、サポート契約のサポート・レベルは、マカフィーのフルサービス・ハードウェア・サポートとなります。ハードウェア製品がEnd of Life期間に移行した場合は、4年目、5年目のサポート・サービス・レベルが限定されます。

- マカフィーは、End of Sale Date発効日の6カ月前までに告知するよう商業上合理的な努力をいたします。
- サポート契約はEnd of Support Dateを超えて、締結はできません。
- フルサービス・ハードウェア・サポートは、End of Sale Dateから5年間提供し続けます。ただし、4年目、5年目のサポート・サービス・レベルは、限定されます。

以上

サマリー

	ソフトウェア製品	ハードウェア製品
Generally Available製品： 一括でサポート契約が可能な年数	3年間（Protect Plusライセンス製品は4年間）	5年間
End of Sale告知	6カ月前	6カ月前
End of Saleが告知された後、フルサービス・サポートが契約できる年数	1年間	製品により変わります。End of Support Date後、サポート契約は延長不可
フルサービス・サポートの制限	なし	4年目、5年目のサポート・サービス・レベルは制限あり
フルサービス・サポート終了後のカスタム・サポートの利用	McAfeeの判断により、最長2年間購入可能	利用不可

用語定義

End of Life 期間 - End of Life 期間は、マカフィーが製品の生産終了を告知して、正式なサポートをする最終の日までの期間。一般的に、End of Life期間が告知されると、製品の改善は行われません。

General Availability - 製品が、現行のマカフィー価格表に掲載されている状態を指し、まだEnd of Saleの告知がなされていない状態。

End of Sale 告知 - 生産終了製品がもはやGeneral Availabilityではない場合に出される告知。これをきっかけに、End of Lifeのプロセスが開始する。サポート契約の終了日はEnd of Support Dateを超えて継続はできません。

End of Sale Date/End of General Availability - 現行のマカフィー価格表で購入ができなくなった日。これによりEnd of Supportが決まります。

End of Support - マカフィーのスタンダード・サポート内容に応じて、サポートが提供される最終の日。

コンテンツ・アップデート - コンテンツ・アップデートには、DAT、シグニチャファイル、アンチスパム及びアンチスパイウェアのシグニチャまたはIntruShieldのシグニチャ等関連のある検出情報が含まれます。

カスタム・ソフトウェア・サポート - End of Supportが告知された際、個別にサポート内容を協議して契約を交わすソフトウェア・サポートのこと。その際、マカフィー承認の見積書が必要となります。カスタム・ソフトウェア・サポートには、当該製品の最終リリース版を必要とします。カスタム・ソフトウェア・サポートを契約するには、マカフィーとテクニカル・サポート契約を継続する必要があります。カスタム・ソフトウェア・サポートでは、以下の条件で、ワークアラウンドを商業上合理的な努力をして提供いたします。

- 当該テクノロジーがマカフィーで依然サポート可能であり、かつ
- 当該製品が稼動するプラットフォームが、OEMテクノロジーを利用している場合に、当該OEMテクノロジー・パートナーからサポートされていること

フルサービス・ソフトウェア・サポート - End of Saleが告知された後、フルサービス・ソフトウェア・サポートには、利用可能なメンテナンス及びテクニカル・サポートが含まれます。セキュリティ・アップデート及びメンテナンスは、フルサービス・サポート終了日まで提供されます。フルサービス・サポートを受けるためには、最新バージョンの製品、DAT、シグニチャファイル、及びスキャン・エンジンの適用が必須です。

フルサービス・ハードウェア・サポート - End of Saleが告知された後、フルサービス・ハードウェア・サポートには、ハードウェア・ワランティ、エスカレーション、パッチ、メンテナンス・リリース、製品アップデート、コンテンツ・アップデート、及びテクニカル・サポートが含まれます。フルサービス・ハードウェア・サポートを受けるためには、最新のソフトウェア/ファームウェア、および、またはコンテンツ・アップデートの適用が必須です。これらの要素が、製品機能を追加し、問題を改善するためにマカフィーから提供され、どの要素でも現状のバージョンに適用されていなければ、製品全体のコンフィギュレーションはサポートされません。マカフィーは、製品のリリースノートに記載された機能が使えるバージョンの製品を提供いたします。

ハードウェア製品がEnd of Life期間に移行した際、サポート契約の4年目、5年目に提供されるサポート・サービス・レベルは、限定されます。限定されたハードウェア・サポートとは、限定的なハードウェア・ワランティ、Severity 1のバグフィクス、及びコンテンツ・アップデートが含まれます。ソフトウェアまたはファームウェア製品特長や機能は、改善されません。また、主要なソフトウェア・アップデートも含まれません。ハードウェア・サポートは、限定的なサービス・レベルに下がります。サポートされるソフトウェアの最新リリースが新しいハードウェア・プラットフォームを必要とする場合、お客様は互換のプラットフォーム購入の提案を受けることがあります。新しいバージョンのソフトウェアが古いハードウェアで稼動しないとしても、ハードウェアが無償で提供されることはありません。