

お客様各位

WebShield e500 Appliance V2.0/ WebShield e250 Appliance V2.1 サポート期間変更のご案内

日本ネットワークアソシエイツ株式会社

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。
平素より弊社製品をご愛顧頂き、誠にありがとうございます。

さて、現在ご利用いただいております WebShield e500 Appliance V2.0/ WebShield e250 Appliance V2.1 について以前にご案内していたサポート終了日を一部サポートのみ延長させていただきます。

つきましては、度々のサポート期間の変更ではありますが、延長の理由をご理解頂き、早期の上位バージョンへの移行をお願い申し上げます。引き続き当製品をご愛顧頂きますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具

- 記 -

対象製品

- WebShield e500 Appliance V2.0
- WebShield e250 Appliance V2.1

サポート延長の理由/注意点

本サポート延長は、お客様の上位バージョンへの移行期間が短く、スムーズな移行が難しいとのご意見に対応するために、日本独自でサポート期間の延長を決定し、実施するものです。移行期間中に発生した不具合に関してワークアラウンドの提供など、日本のサポートでできる範囲のサポートを提供しますが、修正モジュールの新規提供は致しませんので、ご了承をお願い致します。サポート期間は延長致しますが、早期に上位バージョンへの移行をお願い致します。なお、対象製品バージョンの最終 HotFix は 13 となりますのでご注意ください。

* 前回の案内で、「e500 V2.0 が動作しているハードウェアを V2.5 にアップグレードした場合の動作は全く問題ありません。」と表記した内容について、一部誤解が生じておりますので説明させていただきます。V2.5 を e500 V2.0 が動作しているハードウェアにインストールした場合でもソフトウェアは正常に動作します。ただし、一部環境においては、V2.0 の設定内容が反映されない場合がありますので、ご注意ください。

サポート終了日

サポート内容により異なります。

| サポート内容 | サポート対応 | 終了日 |
|---------|----------------|------------|
| 電話サポート | (下記参照) | 2003年5月31日 |
| 不具合対応 | 既知問題 | * |
| | 新規問題 | x ** |
| DATサポート | 4.1.60 Engine上 | *** |
| | 4.2.40 Engine上 | x **** |
| | | - |

* HotFix13が最終HotFixになります。

** 調査の後、上位バージョンへのアップグレードを提案させていただきます。

*** サポート終了日までサポートを致しますが、新しいエンジンでのみしか対応できないウイルスが発生する可能性がありますので、ご認識の上でご使用下さい。

**** e250/e500 でのエンジンの更新は基本的には自動的に更新されますので、GUI 画面にて「ウイルス対策」→「自動更新」の中の「エンジン」項目のチェックをはずしてください。また更新のチェックをはずしても、「今すぐ更新」ボタンを押すと更新されてしまいますのでご注意ください。

詳細については、弊社営業担当までお問い合わせください。

以上