



法人向け製品 End of Lifeポリシー

2011年4月1日

McAfee End of Life ポリシーとは

最も革新的で費用対効果の高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、代替されるテクノロジーへのマイグレーションに向けて安心して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の告知をもって開始されます。この告知には、End of Sale DateとEnd of Life Dateを含む製品の生産終了プランを明記した公式なスケジュールが含まれます。マカフィーは、End of Sale Dateが発効する6カ月前までにEnd of Saleの告知を行うよう商業上合理的な努力をいたします。なお、マカフィーが直接の代替製品を提供する場合は、告知から発効日までの期間が6カ月より短くなる場合もあります。End of Life Dateを超えてサポート契約を延長することはできません。また、マカフィーはEnd of Life製品からの移行に関する提案、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 Sale DateおよびEnd of Life Dateと関連情報は、マカフィーのWebサイト (http://www.mcafee.com/Japan/support/customer_support/end_life.asp)に掲載されます。

McAfee End of Lifeソフトウェアサポート

本ポリシーは、すべてのソフトウェアに適用されます。Generally Available (GA)の製品に対する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 (FSSS) となります。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。

McAfee End of Lifeハードウェアサポート

本ポリシーは、マカフィーのハードウェアプラットフォーム上に配布される製品のハードウェア、ファームウェア、および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。

ハードウェア製品がGenerally Available (GA) の場合、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 (FSHS) となります。ハードウェア製品がEnd of Life (EOL) 期間に移行した場合、最初の3年間のサポートはフルサービス ハードウェア サポート (FSHS) となります。4年目、5年目のサポートレベルは、制限付きサービス ハードウェア サポート (LSHS) となります。

McAfeeカスタム ソフトウェア サポート

製品がEnd of Life期間に移行したときに、マカフィーの判断で、例外としてカスタム ソフトウェア サポート (CSS) が提供される場合があります。CSSを受けるには、現行の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 サポートが提供される場合、そのサポートは次のようなものになります。

- 購入可能
- 限定的な更新を提供
- 限られた期間中にのみ利用可能
- 個別の契約条件に従う
- ハードウェアサポート、ハードウェアワランティ、またはその両方を含まない

まとめ

	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（一部製品を除く）	5年間
End of Saleが告知された後、 購入できるサポートの年数	1年	5年
フルサービスサポートの制限	なし	あり: 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 ソフトウェア サ ポートの利用	マカフィーの判断による	マカフィーの判断による。ソフト ウェアのみ。

用語定義

End Of Life (EOL) 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から、正式なサポートを終了する最終日までの期間です。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。

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。この告知をきっかけに、End of Lifeのプロセスが開始されます。

End of Sale Date (EOS)— 現行のマカフィー価格表で製品を購入できなくなる日。この日付によってEnd of Life Dateが決まります。

End of Life Date — マカフィーの標準サポートの契約条件に従って製品がサポートされる最後の日。

General Availability (GA)— 製品が、現行のマカフィー価格表に掲載されていて購入可能であり、End of Saleの告知がなされていない状態。

ハードウェア — 「ハードウェア」という言葉は、マカフィーのハードウェアプラットフォーム上に配布される製品のハードウェア、ファームウェア、およびソフトウェアコンポーネントと、その任意の組み合わせを意味します。ただし、スタンドアロンソフトウェアや他の無形の製品は、組み込み済みであっても別売りであっても含みません。

カスタム ソフトウェア サポート (CSS)— EOSが告知された際、個別にサポート内容を協議して取り交わすソフトウェアサポート契約のこと。その際、マカフィー承認の見積書が必要となります。CSSには、当該製品のソフトウェアの最終リリースが必要です。カスタム ソフトウェア サポートには、ハードウェアワランティもハードウェアサポートも含まれません。

CSSを契約するには、マカフィーとのテクニカルサポート契約を継続する必要があります。CSSでは、以下の条件で、ワークアラウンドソリューション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(OEMテクノロジーを利用している場合)

フルサービス ソフトウェア サポート (FSSS)— EOSが告知された後、FSSSには利用可能なメンテナンスおよ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およびメンテナンスは、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、最新バージョンのソフトウェア製品、サービスパック、DATおよびシグニチャファイル、スキャンエンジン(該当する場合)の配備が必要となる場合があります。

フルサービス ハードウェア サポート (FSHS)— EOSが告知された後、FSHS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、およ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、コンテンツアップデート、またはその両方のインストールが必要とされる場合があります。これらの要素は、製品機能を追加し、問題を解決するためにマカフィーから提供されます。いずれかの要素が現在のバージョンに適用されていない場合、製品のコンフィギュレーション全体がサポートされない場合があります。マカフィーは、製品のリリースノートに記載されている機能を備えたバージョンのソフトウェアを提供いたします。

制限付きサービス ハードウェア サポート (LSHS)— ハードウェア製品がEOL期間に移行した場合、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 レベルが制限されます。制限付きハードウェアサポートには、限定的なハードウェアワランティ、Severity 1のバグフィクス、およびコンテンツアップデートが含まれます。ソフトウェアとファームウェアの機能は改善されません。ソフトウェアのメジャー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る場合があります。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場合でも、ハードウェアが無償で提供されることはありません。