

## McAfee 法人向け製品サポート終了ポリシー

2018 年 1 月適用

### 概要

McAfee では、コスト効率に優れた最新の製品をお届けするため、一定の期間を経過した製品、あるいは製品/ホスティング サービスのバージョンのサポートを終了しています。製品またはバージョンのサポート終了は、オンプレミス ソフトウェア、ハードウェア、クラウド サービスなどの配布方法に関係なく、McAfee の判断で実施いたします。

このポリシーでは、サポート終了の定義、通知方法、後継技術への移行に必要な情報を提供します。本ポリシーの解釈または適用に関する疑義については、McAfee の判断で対応いたします。本ポリシーとサポート利用規約で矛盾がある場合、本ポリシーの条項が優先するものとします。本ポリシーは上記の発効日から施行されます。本ポリシーで使用されている用語の定義については、本ポリシーの最後をご覧ください。

### ソフトウェア

#### リリース

- **メジャー (メイン) リリース:** メジャー リリースには、新製品、アーキテクチャ/ユーザー インターフェイス (UI) の大幅な変更、重要な新機能の追加、新しいソリューション、技術革新が含まれます。
- **マイナー リリース:** マイナー リリースには、既存の製品に対する更新または機能強化、管理機能または UI に対する軽微な変更、重大なバグの修正が含まれます。
- **アップデート (パッチ) リリース:** アップデート リリースには、軽微なバグ修正、セキュリティ修正、サービス パックが含まれます。アップデートリリースは、次のマイナー ソフトウェア リリースに組み込まれます。
- ソフトウェア製品のバージョン番号は次の形式で表記されます。

(メジャー).(マイナー).(アップデート)

例: 7.01.02

これは、メジャー リリースが 7、マイナー リリースが 1、アップデート リリースが 2 であることを表します。

- McAfee は、次のガイドラインを遵守するため、商業的に合理的な努力をいたします。
  1. メジャーまたはマイナー ソフトウェア リリース N のサポート終了期間は、N+2 のリリースの一般公開日から開始します。
  2. ソフトウェア リリースの最大サポート期間は、次の短いほうになります。
    - (a) 最初の一般公開日から 3 年
    - (b) N+2 バージョンの一般公開日から 1 年
- McAfee ハードウェアに含まれるソフトウェアには、本ポリシーの「ソフトウェア」の条項が適用されます。

## 製品

- McAfee は、当該製品の販売終了日の 6 か月前にその旨を通知し、販売終了日から最大で 1 年間フルサービスのソフトウェア サポートを提供するため、商業的に適切な努力をいたします。
- アプライアンス製品の場合、McAfee は、販売終了日から最大で 3 年間フルサービスのソフトウェア サポートを提供します。
- McAfee は、サポート終了日以降、フルサービスのソフトウェア サポートを提供いたしません。

## ハードウェア

McAfee のハードウェアの物理コンポーネントに対しては次の条項が適用されます。

- McAfee は、販売終了日から 6 か月前までにその旨を通知するよう、商業的に適切な努力をいたします。
- McAfee は、販売終了日から 3 年間フルサービスのハードウェア サポートを提供し、販売終了日から 4 年目および 5 年目はハードウェアの限定サポートを提供するよう、商業的に適切な努力をいたします。フルサービスのハードウェア サポートおよびハードウェア限定サポートの条項には、サポート契約の利用規約が適用されます。
- ハードウェア サポート契約は、公開されたサポート終了日を超えて延長できません。

## クラウド サービス

McAfee は、最新リリースに対してのみサポートを提供します。

## ハイブリッド製品

ハイブリッド製品の場合、各コンポーネント（ハードウェア、ソフトウェアまたはクラウド サービス）には、当該コンポーネントに定義されているサポート終了ポリシーが適用されます。

## サポート期間の延長 - カスタム ソフトウェア サポート

稀ですが、McAfee は独自の判断で、標準のサポート ライフサイクルを超えてサポート期間を延長する場合があります。カスタム ソフトウェア サポートには追加料金が必要になります。また、サポート終了日の時点で有効なサポート契約を締結している必要があります。

カスタム ソフトウェア サポートでは、次の条件で回避策を提供するため、商業的に合理的な努力をいたします。

- 技術は引き続きサポート可能ですが、McAfee の管轄下でない独立系ソフトウェア ベンダー (ISV) が提供するコンポーネントの依存関係はサポートの対象外になります。
- プラットフォームは、弊社の OEM (相手先商標製造会社) 技術パートナーがサポートします (該当する場合)。
- 問題解決のテクニカル サポートは商業上合理的な範囲で提供します。

次のものはカスタム ソフトウェア サポートの対象外です。

- 製品の機能改善依頼 (PER)
- HotFix またはエンジニアリング関連のサポート
- 新しいオペレーティング システムのサポート
- サポート対象製品の欠陥に関連する SLA のコミットメント

## 定義

**アプライアンス** - ソフトウェアとハードウェアの組み合わせで販売される McAfee 製品。McAfee では通常、アプライアンスのソフトウェアをスタンドアロンのソフトウェア バージョンとして提供します。

**クラウド サービス** - McAfee が所有または管理するサーバーで提供されるソフトウェアまたはプラットフォーム サービス。1 つまたは複数の契約内容確認書あるいは関連するカスタマー契約に基づいて提供されます。クラウド サービスへのアクセスには、各製品やサービスの提供で要求される、有効なサポート契約または有効なサブスクリプションが必要です。

**カスタム ソフトウェア サポート** - 個別の交渉に基づいて提供されるソフトウェア サポート契約。サポートを行う製品に対して McAfee による見積承認が必要で、既定のサポート終了日以降に提供されます。

**欠陥の重大度** - バグまたは欠陥の重大度。問題に対する定性的な評価を表します。次のガイドラインに従います。

重大度	説明	例
1	ビジネスが停止している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- McAfee 製品の障害が原因でビジネスを遂行できない。</li> <li>- インフラの大部分が保護されていない。</li> <li>- インターネットに接続できない。または、メールの送受信ができない。</li> </ul>

**サポート終了 (EOL) 期間** - McAfee が現在の価格表からの削除を発表した日付から McAfee の正式な製品サポートが終了するまでの期間。ソフトウェア バージョンのみの場合、McAfee がソフトウェア バージョンの販売終了を発表した日付からサポート終了日までの期間が EOL 期間になります。

**販売終了日** - 製品が販売品として一般に公開される最終日。

**サポート終了日** - 標準のソフトウェア/ハードウェア サポート サービス規約に基づいて製品/ソフトウェア バージョンのサポートが提供される最終日。

**フルサービスのソフトウェア サポート** - メンテナンス/テクニカル サポートと同義。一般公開されている製品に対して、現在のサポート契約に基づいてサポートが提供されます。フル サービスのソフトウェア サポートの有効期間が終了するまで、セキュリティ更新とメンテナンス サービスが提供されます。

**フルサービスのハードウェア サポート** - フルサービスのハードウェア サポートには、ハードウェアの保証、新しいソフトウェア/ファームウェアのバージョン、エスカレーション、更新リリース、製品の更新、コンテンツの更新、メンテナンス/テクニカル サポートが含まれます。

**一般公開** - 製品が現在の McAfee 価格表に掲載され、販売およびサポートの対象になっている状態。

**ハードウェア** - McAfee または認定パートナーから購入した McAfee または McAfee ブランドのハードウェア装置 (すべての部品、要素、付属品、あるいはこれらの組み合わせを含みます。アプライアンスやソフトウェア/ハードウェア バンドルも含まれます) で、該当する契約内容確認書に記載されます。ハードウェアに事前にロードされているのか、顧客、McAfee、その他の人物/組織が後でロードするかどうかに関わらず、ソフトウェアまたはその他の無形製品は除きます。

**ハイブリッド製品** - クラウド サービスあるいはソフトウェアとハードウェアの組み合わせで販売される McAfee 製品。

**ハードウェアの限定サポート** - ハードウェアの限定サポートには、限定付きのハードウェア保証、重大度 1 のバグ修正 (前述の「欠陥の重大性」を参照)、コンテンツ更新などが含まれます。ソフトウェア/ファームウェアの機能は更新またはアップグレードされません。メジャー リリースは対象外です。ハードウェア サポートのサポート レベルが限定される場合があります。

**ソフトウェア** - オブジェクト コード形式で提供される McAfee ソフトウェア プログラム。ソフトウェアは、(a) McAfee またはその認定パートナーからライセンスが提供されるか、(b) McAfee またはその認定パートナーから購入したハードウェアに組み込まれているか、事前にロードされています。この場合、契約内容確認書に記載はありません (組み込みまたは事前ロードのソフトウェアは McAfee から使用が許諾されたと見なされます)。いずれの場合も、当該サポート期間内にユーザーがソフトウェア (アップデートとアップグレードを含む) をインストールします。

---

McAfee および McAfee ロゴは、McAfee, LLC、または米国およびその他の国にある子会社の商標または登録商標です。その他すべての登録商標および商標はそれぞれの所有者に帰属します。

Copyright © 2018 McAfee, LLC.