



延長サポート ポリシー

延長サポートは、リリースのサポート終了（EOS: End of Service）日または製品のサポート終了（EOL: End of Life）日に達した CA 製品のリリースまたは製品をお使いのお客様に、テクニカル サポートを提供するものです。

この有償サービスは、最新リリースまたは代替製品にアップグレードするまでに時間が必要な場合、あるいはお客様の動作環境にこれ以上の変更が必要とされない場合に、期間延長してサポートを提供します。本サービスの提供期間は、製品ごとに、お客様との契約上の同意のもとに決定します。¹

延長サポートの利点

- サポートの継続： CA は、EOS リリースまたは EOL 製品のサポートに必要なサポート インフラストラクチャを維持することをお約束します。
- オペレーション リスクの軽減：ミッション クリティカルなシステムでは、問題が発生した場合に備えて、継続的なサポートが必要となります。
- コンプライアンス：お客様のコンプライアンス上の理由でサポートを継続することが必要との要求にこたえることができます。
- 品質： CA の実績ある技術、経験豊富なスタッフおよび最高のサポート インフラストラクチャを活用することにより、お客様は、品質の高いテクニカル サポート サービスを受けることができます。

延長サポートの種類

- 延長サポート ベーシック（Extended Basic Support）
- 延長サポート プラス（Extended Plus Support）

延長サポートの必要条件

- お客様の既存の製品ライセンス契約に対して、別途延長サポートに関する付随契約が締結されること。
- 延長サポートは、事前のお申し込みにより利用可能です。コール毎の対応はできません。
- 製品サポートおよびメンテナンス契約が延長サポート期間中も保持されていること。
- サポート終了日になる前に、延長サポート契約を締結されることをおすすめいたします。これにより、サポートが切れることを防ぐことができます。

¹ 延長サポートは、原則としてサポート終了日から最長 2 年間提供されます。



延長サポート ベーシック (Extended Basic Support)

サービス内容

- 電話または SupportConnect によるテクニカル・サポートへの直接アクセス。
- シビアリティ 1 (本番環境に影響がある場合)² の Issue に対して 1 日 24 時間 365 日の電話サポート。
- SupportConnect または電話によるインシデントのオープン。
- 公開されている既存のフィックスおよび解決策へのアクセス。
- 最終的な解決策としての問題回避策の作成支援。

サービス除外事項

- EOS リリースまたは EOL 製品に対する追加サービスパックの開発および提供。
- EOS リリースまたは EOL 製品に対するテスト FIX の提供。
- EOS リリースまたは EOL 製品に関連するエンハンスメント リクエストのサポートまたはレビュー。
- 以下との組み合わせでの、EOS リリースまたは EOL 製品のサーティフィケーション (動作保証)。
 - 現在 EOS リリースまたは EOL 製品と統合されている CA 製品および (または) リリースの新しいもの。
 - 新しいサードパーティ ソフトウェア製品リリース、OS、および (または) ハードウェア。³
- 対象製品が正式出荷 (GA) されていた期間中に CA がサーティフィケーションを与えられなかった動作環境またはハードウェア環境のサポート。
- サードパーティ ソフトウェアのサポートが一般的に終了していて、問題がサードパーティ ソフトウェア内に存在するかそれに起因していると疑われる場合の、かかるサードパーティ ソフトウェアを使用した動作環境のサポート。

² シビアリティ レベルの詳細につきましては、「テクニカル サポート ポリシーと条項」をご参照ください。

³ 新しいサードパーティ ソフトウェア製品リリース、OS、および (または) ハードウェアのサーティフィケーションは、CA の裁量で行われます。その場合のサポートを受けるには追加料金が必要となります。このサービスは、延長サポート プラス (Extended Plus Support) をご契約のお客様にのみ適用されます。



延長サポート プラス (Extended Plus Support)

サービス内容

延長サポート ベーシック (Extended Basic Support) に加え、以下のサービスが含まれます。

- 問題のある製品またはコンポーネントを特定するための問題およびダンプ解析。
- 以下の除外項目を条件とした、可能な範囲での、対象プログラムの新しいバグフィックス。このようなフィックスは、CA がアーキテクチャとして実現可能であると認めたものでなくてはならず、対象プログラムまたはその動作環境の安定性を損なう可能性があってはなりません。このような「フィックス」を提供するかどうかは、CA 独自の裁量によって決められます

サービス除外事項

- EOS リリースまたは EOL 製品に対する追加サービスパックの開発および提供。
- EOS リリースまたは EOL 製品に関連するエンハンスメント リクエストのサポートまたはレビュー。
- CA の正式出荷 (GA) 製品リリースから EOS リリースまたは EOL 製品へのコードのポーティング
- 以下との組み合わせでの、EOS リリースまたは EOL 製品のサーティフィケーション (動作保証)。
 - 現在 EOS リリースまたは EOL 製品と統合されている CA 製品および (または) リリースの新しいもの。
 - 新しいサードパーティ ソフトウェア製品リリース、OS、および (または) ハードウェア。⁴
- 対象製品が正式出荷 (GA) されていた期間中に CA がサーティフィケーションを与えられなかった動作環境またはハードウェア環境のサポート。
- サードパーティ ソフトウェアのサポートが一般的に終了していて、問題がサードパーティ ソフトウェア内に存在するかそれに起因していると疑われる場合の、かかるサードパーティ ソフトウェアを使用した動作環境のサポート

⁴新しいサードパーティ ソフトウェア製品リリース、OS、および (または) ハードウェアのサーティフィケーションは、CA の裁量で行われます。その場合のサポートを受けるには追加料金が必要となります。このサービスは、延長サポート プラス (Extended Plus Support) をご契約のお客様にのみ適用されます。