

SUPPORT BRIEF:

CA 延長サポート

CA 延長サポート

ビジネス ニーズを満たす柔軟性

agility
made possible™



CA は、お客様ごとの特別なビジネス ニーズに柔軟にお応えするため、延長サポートを提供しています。CA のソフトウェア ライフサイクルに合わせていただくことで、お客様は、予防保守を行い、新リリースの機能を有効にお使いいただくことができます。延長サポートは、お客様のアップグレードや製品移行のスケジュールにあわせ、製品およびリリースのサポート終了後にも、引き続き CA サポート サービスをご利用いただくことができるようにするものです。

お客様のビジネス ニーズに合わせたサポート

延長サポートは、ソフトウェアのライフサイクルで、CA 製品がサポート終了リリース (EOS) 段階もしくはサポート終了製品 (EOL) 段階となる際にご利用いただけます。

- ・ **サポート終了リリース (EOS)** : 将来の開発および保守を提供しない段階となった特定の製品リリース。そのリリースより新しいリリース レベルに対する製品サポートは継続します。
- ・ **サポート終了製品 (EOL)** : すべてのリリースレベルにおいて、将来の開発および保守を提供しない段階となった製品

CA 延長サポートでは、以下のサービスを提供します。

- ・ CA Support Online または電話で、直接 CA サポートにお問い合わせいただくことができます
- ・ シビアリティ 1 のインシデントに対し、24 時間 365 日 電話でのサポートを提供いたします
- ・ 既存の公開パッチおよびソリューションをご活用いただけます
- ・ 公開パッチが用意されていない問題についても、可能な限り回避策を提示するよう努めます

ビジネス価値の提供

CA 延長サポートは、お客様のビジネス価値を高めるお手伝いをいたします。

- ・ **柔軟性**：最新リリースへのアップグレードや CA の新製品への移行に時間が必要なとき、あるいは、ビジネス上の理由から環境の変更が制限されている場合などの特別な期間、サポートを受けることができます
- ・ **実績のあるサービス**：CA の経験豊富な技術スタッフやオンライン ナレッジ ベースをいつでもご利用いただくことができ、信頼のおけるアドバイスを継続して受けることができます
- ・ **コンプライアンス**：主要な業務システムに対して継続的にサポートが提供されることで、コンプライアンス要求に対応することができます

なぜ、CA サポートなのか

CA サポートでは、経験豊かな CA 技術スタッフが、世界 12 ヶ所のグローバル サポート センターから 16 言語で、プロアクティブかつ継続的なサポートとクラス最高の応答力を提供します。お客様は、セルフ サービス テクノロジから専任リソース、ピアツーピア ナレッジ共有まで最新のサポート サービスからお客様に合ったサービスをお選びいただくことができます。CA サポートは、CA サービス、研修サービス、サポート、パートナー、コミュニティを、お客様の成功にフォーカスしたシームレスなライフサイクル プロセスにまとめる Go Live with CA Technology プログラムにおいて不可欠な役割を果たします。

お申し込み方法

CA 延長サポート ご契約のお申し込みやご相談は、CA アカウント チームにお問い合わせいただくか、または CA サポート ページ (<http://www.ca.com/jp/support>) をご覧ください。