

## アヴィバ・ソリューションズ・リミテッド

### ソフトウェア・エンド・オブ・セール/エンド・オブ・ライフ・ポリシー

製品は、市場の需要、技術革新、新製品開発、基礎技術入手可能性に変更が生じた場合、又は単に製品が古くなり、より高度の技術で置き換えられる場合に、その製品ライフサイクルの終期となります。アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドは、しばしばエンド・オブ・ライフ・プログラムが、エンド・オブ・ライフに伴う諸活動がビジネスのシステム及び実務に及ぼす影響を企業が検討することを助長するものであることを理解しています。当社の顧客の製品検討戦略の便宜のため、アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドは、顧客がより新しい進化した製品を計画し、それに向けた移行の助けとするため、正式の「エンド・オブ・ライフ」ポリシーを策定しました。エンド・オブ・ライフ・ポリシーは、**2012年1月1日**以降にエンド・オブ・ライフとなるアヴィバグループ製品に適用されます。本ポリシーは既にエンド・オブ・ライフと宣告された製品には適用されません。

### EOLにかかる定義

- **エンド・オブ・ライフ・プロセス**

製品寿命サイクルの最終の事業オペレーションの指針となるプロセスをいいます。エンド・オブ・ライフ・プロセスは、これが完了した場合製品を陳腐化する一連の技術上及び事業上のマイルストーン及び諸活動から構成されます。陳腐化した場合、製品は販売、改良、メンテナンス又はサポートされません。

- **エンド・オブ・ライフ宣告**

販売終了日を指定し、最終購入及びサポート、又は代替製品への移行を計画する時間を顧客に与える正式事前通知期間をいいます。

- **エンド・オブ・セール**

通常のアヴィバ・ソリューション・リミテッドの販売機構を通じて製品を注文することができる最終日をいいます。この日の後は、製品は一般に入手可能でなくなります。

- **エンド・オブ・ライフ(EOL)**

アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドが製品のサポートサービスを停止する日をいいます。

### エンド・オブ・バージョン/エンド・オブ・ライフ・ソフトウェア・ポリシー

新規バージョンのソフトウェアがリリースされた場合、旧バージョンは販売されず、エンド・オブ・ライフ移行期間に入ります。この期間中、アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドのサポートは二段階で提供されます。

- **フル・サポート**

最新バージョン及び最新バージョン-1についてはフル・サポートが提供されます。フル・サポート中は、重要度1の瑕疵は修正リリースでの修正が検討されます。より重要度の低い瑕疵は、サービス・パック・リリース又はその後の新規リリースでの修正が検討されます。電子版のユーザー・ドキュメンテーションは必要に応じアップデートし、再リリースされることがあります。トレーニングは標準の有料コースとして提供いたします。提供された製品リリースに対する保証サポートは、いかなるオペレーティング・プラットフォームについても、通常当初リリースから次の新規リリースが一般に利用可能となるまで提供されます。

- **限定サポート**

限定サポートは最新バージョン-2レベルのソフトウェアについて利用可能とします。この期間中、アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドは、**a)** 危機的な顧客問題、**b)** データ保全性、又は**c)** システムのセキュリティ問題、の 카테고리の一又は複数に該当する問題だけを解決します。限定保証サポートの製品は、危機的な問題を解決する修正リリースによってのみサポートされます。新規機能のサポートは追加されません。電子版ユーザー・ドキュメンテーションはアップデートされません。トレーニングは、要請がある場合有料特別コースとして提供されます。危機的問題のサポートは提供されます。非危機的/非緊急的問題には、合理的努力ベースのコンサルティングが提供されます。限定サポートは、いかなるプラットフォームについても、通常別の新規リリースがその前の新規リリースに取って代わるまで提供されます。限定サポート期間後は、当該バージョンのあらゆるサポートは終了します (EOL)。

## エンド・オブ・ソフトウェア・ポリシー

1. 一般的に、アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドは、[www.aveva.com](http://www.aveva.com)上の通知又はメールによる通知により、該当する製品のエンド・オブ・セール及びエンド・オブ・ライフ日、及び/又は、該当する製品を最終注文できる日を顧客及びパートナーに通知します。EOL通知は、製品の詳細、推奨する代替製品、及び最終のサポート日を含みます。
2. アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドのテクニカルサポートは、EOL通知に記載するサポート期間、又はアヴィバ・ソリューションズ・リミテッドと合意する期間利用可能となります。
3. サポート期間中のソフトウェアサポートには、アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドのヘルプデスク経由で報告されたサポート・インシデントに対して、最善の努力ベースでのバグフィックス、メンテナンスリリース、ワークアラウンド又はパッチが含まれます。
4. テクニカルサポートのご利用には、該当する製品のアンニアル又はレンタルソフトウェアライセンス料金を全額お支払いいただいていることが必要です。
5. 当社は、EOL製品は、アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドの代替製品により取替又はアップグレードされることを強く推奨します。
6. 当社のアカウントマネージャー及びサポートスタッフがご質問にお答えし、EOL製品の移行に関するガイダンスをご提供いたします。

## 製品定義

製品定義の完全なリストをご覧になるには、ここをクリックしてください（下記挿入部分をご参照）。

## ポリシーに関する免責文言

- アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドは、問題又は瑕疵が最新バージョンへのアップグレードによって解決できる場合には、ソフトウェアのパッチ及びフィックスの提供を拒絶する場合があります。
- アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドの顧客に対するソフトウェアサポートの提供義務は、(a)ソフトウェアが有効な支払済みのライセンスの対象であること。及び(b)ソフトウェアが、アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドがサポートする構成で運用されていることを条件とします。
- 本ポリシーは、エンド・オブ・ライフに関する連絡に別段の記載がない限り、全てのアヴィバ・グループ製品に適用されます。
- アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドは、本ポリシーを将来修正、改訂又は変更する場合があります。

サポート：製品定義

最新バージョン	最新の一般に利用可能なバージョン
修正リリース	緊急の優先的な/重大な問題を是正するために発行された製品の部分的発行。問題を報告したサポート地点にのみ簡単なドキュメンテーションとともに送付される。
主要リリース	主要な新規機能及び/又は瑕疵修正を行った製品の完全な発行。あらゆるアヴィバのサポートオフィスから入手可能であり正式に文書化されている。
製品	アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドのソフトウェア
製品ライセンス	製品の使用を支配するアヴィバと顧客の間の契約
製品サポート	製品の修正メンテナンスのためにアヴィバがその製品のために提供するソフトウェアサポートサービス。適用関係については製品サポートの項を参照。
サービスパック・リリース	製品の完全又は部分的リリースであり小規模の機能変更及び瑕疵修正を含む。あらゆるアヴィバのサポートオフィスから入手可能であり、正式に文書化されている。
ソフトウェア	アヴィバ・ソリューションズ・リミテッドのソフトウェア
ソフトウェア・アップグレード	ソフトウェアの最新バージョンであるv1.r1.r2へのマイグレーション。アップグレードは最新のメンテナンス契約に基づき顧客に提供される。
サポート・インシデント	サポートの要請であり、質問、ソフトウェアの瑕疵の報告又はソフトウェアのエンハンスメントの要請の場合がある。
サポート地点	製品ライセンスに列挙された製品について、アヴィバのサポートオフィスがサポートを提供する製品ライセンスに記載された顧客のサイト
サポートオフィス	顧客のサポート要請に対応できる現地の製品スペシャリストが所在するアヴィバのオフィス