

Micro Focus ビジネスサポート契約付属文書

延長サポート

本付属文書では、Micro Focus または正規販売代理店を購入元とする法人（「お客様」）に対して Micro Focus が延長サポートを提供する条件および追加の利用条件について説明しています。本付属文書は、Micro Focus ビジネスサポート契約を改訂し、その一部となるものです。本付属文書とビジネスサポート契約の各規定との間に矛盾がある場合、本付属文書の規定が優先されるものとします。「Micro Focus」または「当社」とは、購入した延長サポートの対象となるソフトウェアについて、当該サービスが提供される国においてライセンス供与の権限を有する Micro Focus 法人を指します。

現行の保守契約期間が終了すると、製品リリースは継続保守契約の対象となります。サポート対象のお客様が継続保守契約対象の製品リリースに関するインシデントを報告し、テクニカルサポートまたは重大な欠陥に対するサポートを受けるには、延長サポートプランを購入する必要があります。延長サポートプランの料金は、既存のビジネスサポート契約およびサポートの料金に上乘せされます。

本 Micro Focus 延長サポートプログラム（延長サポート）は、「重大」（Micro Focus が定義）に分類されたインシデントに対するテクニカルサポートおよびホットフィックスの提供を受けられる期間を延長するものです。これにより、お客様へのサポートおよびホットフィックスの提供は、製品リリースに対する現行の保守契約期間が終了し、継続保守契約の対象となった日から最大 2 年延長されます。

延長サポートでは以下を行うことができます。

- 継続保守契約の対象となっている製品リリースに関するインシデントの報告
- Micro Focus によって「重大」（Micro Focus ビジネスサポート契約に定義）と分類されたインシデント（セキュリティ上の問題を含む）に対するホットフィックスの要求

限定延長サポート

延長サポート期間の終了後は、商業上合理的なテクニカルサポートを提供する「限定延長サポート」が利用可能になります。これは、お客様の製品リリースが継続保守契約の対象である限り利用できます。

含まれるサービス	現行の保守契約	継続保守契約	延長サポート	限定延長サポート***
イノベーション、プラットフォームの互換性、コンプライアンス、データプライバシー、セキュリティアップデートを含む研究開発サポート	○			
テクニカルサポート	○		○	○
新たなバッチおよびホットフィックス	○			**重大な問題のみ
カスタマーサポートポータルへのアクセス	○	○	○	○
既存および新たなリリースへのアクセス*	○	○	○	○

業務時間はお客様のサポートプログラムによって決まります。

* 利用可能かどうかについては製品ロードマップをご参照ください。

** Micro Focus ビジネスサポート契約で定義される重大な問題。条項の全文は以下からご確認いただけます。
<http://www.opentext.com/agreements>

*** 限定延長サポートは延長サポート期間の終了後に利用可能となります。

利用規約

1. お客様は、延長サポートプログラムの期間を通して有効なサポート契約を有している必要があります。
2. 延長サポートの最短期間は 12 か月です。料金はすべて払い戻し不可となります。
3. 延長サポートは、現行の保守契約期間が終了したが、継続保守契約の対象となっているほとんどのソリューションで利用可能です。

本書は、Micro Focusが提供するソフトウェア製品およびサポートに対する延長サポートの適用範囲に関するものです。本付属文書は、Micro Focusビジネスサポート契約を改訂し、その一部となるものです。

お問い合わせ

OpenText サポート更新担当者に問い合わせるか、www.microfocus.com/ja-jp/contact から OpenText にお問い合わせください。

参考情報

[OpenText の CEO、Mark Barrenechea のブログ](#)



- 延長サポートは、製品リリースに対する現行の保守契約が終了し、継続保守契約の対象となった日から最大 2 年間利用可能です。
- 延長サポートは、対象の製品リリースに関して、その製品リリースが継続保守契約の対象となった日以降にお客様によって欠陥として報告され、Micro Focus カスタマーサポートによって確認された、本番システムのダウンに関する重複しない新規の問題に対してのみ利用することができます。
- 問題の解決策は、パッチ、ホットフィックス、または回避策のいずれかの形で提供されます。Micro Focus は、報告されたすべての問題に対して解決策を提供できない場合もありますが、問題の重大度をレベル 2 または 3 (Micro Focus ビジネスサポート契約で定義) に下げるとの商業上合理的な努力を行います。
- 必要となるパッチまたはホットフィックスは、継続保守契約の対象となった製品リリースの最新のパッチでのみ提供されます。古いパッチを適用している場合は、まず最新のパッチを適用する必要があります。
- 延長サポートは、Micro Focus カスタマーサポートが製品の欠陥と認識した問題 (セキュリティ上の問題を含む) を修正するためだけに提供されるものであり、ソフトウェアの後継版で利用可能となる新たな機能や後付けの機能または修正を提供するものではありません。
- 延長サポートは、公式にサポートされているモジュール、プラットフォームおよびクライアントの組み合わせに対してのみ利用可能です。「公式にサポートされている」かどうかの判断は、Micro Focus の単独の裁量により、個々のインシデントの最初の審査時に、問題となっているモジュールのドキュメントを使用して行われます。
- ハードウェアは、ハードウェアアプライアンスおよび証明書ならびにハードウェア環境で動作するソフトウェアのテストを含め、延長サポートから除外されます。
- Micro Focus 製品管理部門は、Micro Focus によって特定された、またはお客様によって報告された重大な問題 (またはセキュリティ上の問題) を審査し、商業上合理的な努力に基づいて修正を計画します。修正は、延長サポートもしくは現行の保守契約内のリリース、または将来のリリースで提供されます。
- 延長サポート期間は、更新または注文フォームに記載されます。
- カスタマイズまたは Micro Focus 以外の製品におけるパッチやホットフィックスは含まれていません。
- Micro Focus は、サードパーティのサポートが利用できないことなどを含め、本番システムのダウンの解決がサードパーティ製品に関する未解決の問題によって左右される場合、延長サポートを提供する責任を負いません。
- 延長サポートは、サードパーティ製品に対しては利用できません。Micro Focus が再販するサードパーティ製品のソフトウェアライフサイクルは、サードパーティのベンダーのみによって定められます。

限定延長サポートに関する免責条項

- 延長サポート期間の終了後、Micro Focus は商業上合理的なトラブルシューティングサポートのみを提供します (限定延長サポート)。ソリューションによっては、サードパーティのリリースへの依存などにより、限定延長サポートのみが提供される場合もあります。
- すべてのインシデントは、対処および解決にあたり、Micro Focus カスタマーサポートによって審査および評価されます。
- 継続保守契約対象の製品リリースにおける製品の欠陥として特定および判断された問題について、Micro Focus カスタマーサポートは、現行の保守契約下のリリースで問題の再現を試み、再現可能な場合、修正を要求します。この修正は、現行の保守契約下のリリースまたは将来のリリースでのみ扱われる場合があります。

全体的な製品サポートライフサイクルにおける延長サポートの位置付けについては、以下のポリシーをご覧ください。www.microfocus.com/ja-jp/support/product-support-lifecycle-policy

延長サポートの対象となる製品バージョンについては、お使いの製品リリースのライフサイクルの日付を以下の製品サポートライフサイクルの表でご確認ください。www.microfocus.com/support/product-lifecycle

お客様のサポートプランに適用されるビジネスサポート契約は以下からご確認ください。

<http://www.opentext.com/agreements>

詳細情報はこちら:

www.microfocus.com/opentext