

ベリタス製品ライフサイクル

2019 年 11 月 15 日発効

概要

ベリタス製品ライフサイクルポリシー（「本ポリシー」または「EOL ポリシー」）では、製品の一般提供開始（GA）から成熟期、衰退期に至るまでの一連のフェーズを示します。フェーズを識別し、各フェーズにタイムライン（実際の日付）を適用することで、サポートを中断させることなくアップグレードや移行を計画できます。

本ポリシーやその他の参照情報は、https://www.veritas.com/support/ja_JP/terms/support-fundamentals でご覧いただけます。各製品のバージョンごとに製品ライフサイクルの各フェーズの日付を確認するには、[ベリタス EOL Web サイト \(https://www.veritas.com/content/support/ja_JP/eosl\)](https://www.veritas.com/content/support/ja_JP/eosl) にアクセスしてください。

このドキュメントには 3 つのセクションがあります。セクション 1 ではすべてのベリタスソフトウェア製品、セクション 2 ではベリタスアプライアンス、セクション 3 では SaaS (Software as a Service) について取り扱います。

本ポリシーでは、すべてのベリタス製品の一般的なライフサイクルの流れを説明します。ベリタスの裁量により、本ポリシーに示す通常のタイムラインとは異なるタイムラインが適用される場合があります。本ポリシーは、旧バージョンのすべてのポリシーよりも優先されます。ベリタスは本ポリシーを随時変更する権利を留保します。

セクション 1: ベリタスソフトウェア製品

ここでは、ベリタスソフトウェア製品のライフサイクルにおけるメンテナンス/サポートの提供について、一般的なプロセスを説明します。市場の状況、インバウンドライセンスの制約、新たに獲得した製品ライン、新規製品、製品ライン全体の EOL の決定など、さまざまな要因に基づいて、ここで示すものとは異なる種類のサポートやタイムラインが適用される場合があります。製品およびバージョンごとの実際の日付については、[ベリタス EOL Web サイト](https://www.veritas.com/content/support/ja_JP/eosl)を参照してください。

価値の最大化

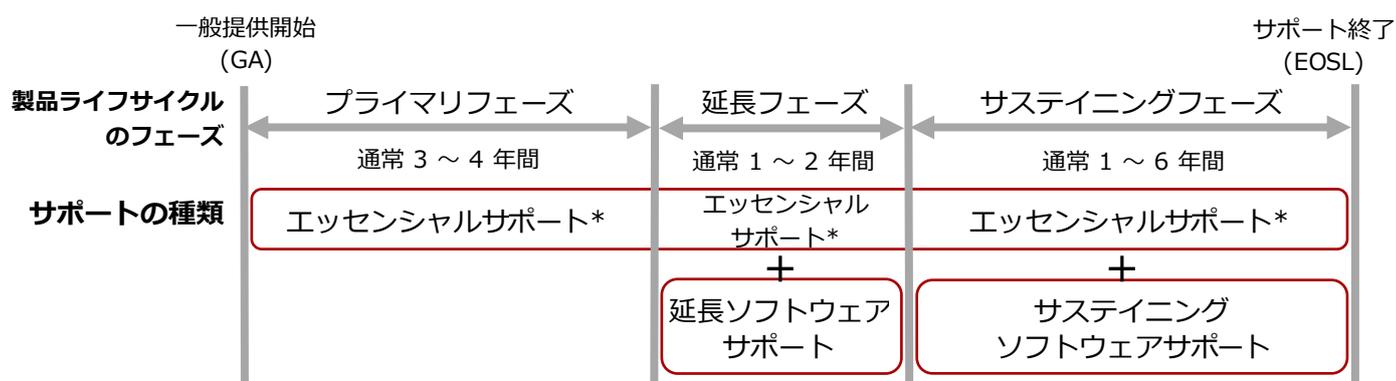
ベリタスソフトウェア製品を最大限にご活用いただくために、最新バージョンの製品をインストールしてください。最新バージョンでは、最新の機能や機能拡張をご利用いただけるほか、最新のワークロードにも対応しています。また、最大限のテクニカルサポートとエンジニアリング支援、リソースもご利用いただけます。veritas.com/ja/jp にアクセスして、最新のソフトウェ

アップバージョンの新機能をご確認ください。各バージョンから容易にアップグレードできるように配慮されていますが、アップグレード計画についてプロフェッショナルサービスのエキスパートチームによる支援を受けることも可能です(詳しくは、[こちら](#)を参照してください)。

一方で、業務上の制約により、すぐにはアップグレードできない場合や、新しいバージョンにアップグレードするか、しばらく旧バージョンのままにするかを選択したい場合もあります。最新バージョンにアップグレードできない場合は、アップグレードが可能になるまでの間、メンテナンス/サポート契約の範囲を一部限定的に延長できる追加サポートもご利用いただけます。このような状況に該当する場合は、ベリタスのリニューアル営業担当者までお問い合わせください。お客様の基幹業務システムのサポートを継続するためのサポートオプションをご案内いたします。

製品ライフサイクルのフェーズ

ソフトウェアリリースの製品ライフサイクルには、プライマリ、延長、サステイニングという 3 つのフェーズがあります。



*一部の国や地域では、特定の製品でベーシックメンテナンスをご利用いただける場合があります。

ソフトウェアリリースの**プライマリフェーズ**は、エンドユーザーのお客様がそのソフトウェアリリースをご利用いただけるようになった時点 (一般提供開始 (GA) 時点) から始まります。プライマリフェーズでは、ソフトウェアのマニュアルとの十分な整合性を確立または回復するためのバグ修正とパッチ適用を含む、最大限のサポートをご利用いただけます。プライマリフェーズは通常、ソフトウェアリリースの GA 日から 3 ~ 4 年間です。特定のソフトウェアリリースについて、ベリタスがプライマリフェーズの終了日を決定すると、[こちらのサイト](#)の製品ライフサイクルの日付が更新されます。プライマリフェーズにテクニカルサポートをご利用いただくためには、エssenシャルサポートのみを購入する必要があります。エssenシャルサポートにはアップグレード保証 (最新バージョンの一般提供が開始された時点でソフトウェアをアップグレードできる権利) が含まれているため、特定ソフトウェアリリースの製品ライフサイクルを通してサポートをご利用いただくには、エssenシャルサポートの購入が必須です。エssenシャルサポートについて詳しくは、サポート契約を確認するか、[こちら](#)から「サポートサービス - ソフトウェア」セクションを参照してください。

エッセンシャルサポートのすべての特典を継続して利用し、新しいリリースの新機能や機能拡張を活用できるように、できるだけ速やかにアップグレードすることを強くお勧めいたします。

ソフトウェアリリースは年数が経過するごとに、サポート継続に要するコストが増加します。延長フェーズおよびサステイニングフェーズでは、商業上合理的な範囲でサポートを継続しますが、特定のバージョンのサポートを担当する人員の削減、お客様の問題を再現するための古い社内サポート環境やインフラの廃止などにより、旧バージョンに対するサポートレベルを限定する必要があります。

延長フェーズは、プライマリフェーズの終了とともに始まります。延長フェーズは、お客様がソフトウェアを最新バージョンにアップグレードできるようになるまでの間、旧バージョンのソフトウェアに対するサポートを延長してご利用いただけるように用意されています。延長フェーズは、ベリタスの裁量により通常 1 ～ 2 年間に設定されます。延長フェーズの終了日は、[こちら](#)に掲載されます。一部のソフトウェア製品（主にエンタープライズ向け以外のソフトウェア）では、延長サポートフェーズが用意されておらず、直ちにサステイニングフェーズに移行する場合がありますのでご注意ください。

プライマリフェーズの間に現在ご使用のリリースをアップグレードできない場合は、追加料金で延長ソフトウェアサポートをご利用いただける場合があります。旧バージョンのソフトウェアリリースでサポートを引き続きご利用いただくには、エッセンシャルサポートに加えて延長ソフトウェアサポートを購入する必要があります。延長ソフトウェアサポートによって、テクニカルサポートの多くの特典を引き続きご利用いただけますが、重大度レベル 1 の問題に対するサポートは、エンジニアリング支援ではなく、サービス復旧やデータ取得が中心になります。延長ソフトウェアサポートでは、既存のバグ修正またはパッチのみが提供されます。延長ソフトウェアサポートは 1 年単位でご利用いただけます。延長ソフトウェアサポートについて詳しくは、サポート契約を確認するか、[こちら](#)から「サポートサービス - ソフトウェア」セクションを参照してください。

特定の製品または特定のソフトウェアリリースについて、延長ソフトウェアサポートが提供されない場合があります。その場合は、プライマリフェーズが終了すると直ちにサステイニングフェーズが始まります。サステイニングソフトウェアサポートも提供されない場合、その製品のソフトウェアリリースは直ちにサポート終了 (EOSL) となります。

延長フェーズに続く**サステイニングフェーズ**は、最新のソフトウェアバージョンにアップグレードできない事情があるものの、サポートを必要とするお客様のために用意されています。サステイニングフェーズは、ベリタスの裁量により通常 1 ～ 6 年間に設定されます。サステイニングフェーズの終了日 (EOSL) は、[こちら](#)に掲載されます。

このフェーズでは、ベリタスの裁量により、追加料金でサステイニングソフトウェアサポートがご利用いただけます。旧バージョンのソフトウェアでサポートを引き続きご利用いただくには、エッセンシャルサポートに加えてサステイニングソフトウェアサポートを購入する必要があります。サステイニングソフトウェアサポートは、特定のソフトウェアリリースに対する最終段階の

サポートです。これ以降は、いかなる種類のサポートも提供されません。サステイニングソフトウェアサポートによって、テクニカルサポートの一部の特典を引き続きご利用いただけますが、重大度レベル 1 の問題に対するサポートは、サービス復旧やデータ取得が中心になります。24 時間年中無休のサポートはご利用いただけません。ベリタスは、サポート関連の問題に対応し、既存のバグ修正またはパッチを提供するために商業上合理的な努力を払いますが、新しいバグ修正、パッチ、またはセキュリティ修正に対するエンジニアリング支援は提供しません。また、社内で問題を再現するためのサポートインフラは廃止されるか、または最少に限定されます。サステイニングソフトウェアサポートは 1 年単位でご利用いただけます。サステイニングソフトウェアサポートについて詳しくは、サポート契約を確認するか、[こちら](#)から「サポートサービス - ソフトウェア」セクションを参照してください。

特定の製品または特定のソフトウェアリリースについて、サステイニングソフトウェアサポートが提供されない場合があります。この場合、その製品のソフトウェアリリースは直ちにサポート終了 (EOSL) となります。

サポート終了 (EOSL) は、ソフトウェアバージョンが成熟期の最終段階に達し、それ以降いかなる種類のサポートも提供されなくなる時点を意味します。サポートを引き続きご利用いただくには、新しいサポート対象バージョンにアップグレードする必要があります。

ベリタスはその裁量により、製品ライン全体のライフサイクル終了を決定する場合があります。有効なサポート契約をお持ちのお客様には、サポート終了日が事前に通知されます。サポート終了日以降は、製品に対するサポートは提供されません。

ポリシーの利用

製品ライフサイクルのフェーズは、各製品のバージョンごとに[オンライン](#)で確認できます。

追加料金

延長ソフトウェアサポートおよびサステイニングサポートの料金は、エッセンシャルサポートの通常年間料金に上乗せされ、年単位で計算されます。

製品ライフサイクルのフェーズの特徴

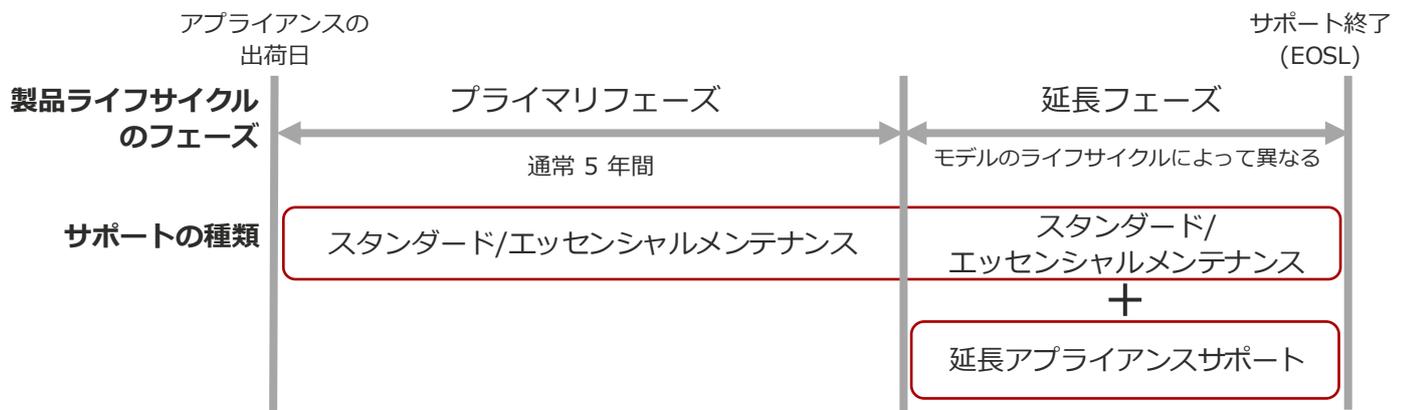
	プライマリフェーズ	延長フェーズ	サステイニングフェーズ
期間	3～4年間 (GA時に開始)	1～2年間 (プライマリフェーズの終了とともに開始)	1～6年間 (延長フェーズの終了とともに開始)
サポートレベル	テクニカルサポートの利用	テクニカルサポートの継続利用	テクニカルサポートの継続利用
	バグ修正の開発	新しいバグ修正なし (既存のバグ修正のみ利用可能)	新しいバグ修正なし (既存のバグ修正のみ利用可能)
	セキュリティ脆弱性の修正 (ベリタスの裁量による)	一部の重大なセキュリティ脆弱性の修正 (ベリタスの裁量による)	新しいセキュリティ脆弱性の修正なし
	通常セキュリティレベルのサポート	重大度レベル1の問題ではサービス復旧またはデータ取得が中心 重大度レベル2～4は通常どおり	重大度レベル1の問題ではサービス復旧またはデータ取得が中心で24時間年中無休の継続的対応は利用不可 重大度レベル2～4は通常どおり
	標準的なサポートリソース	限定的なサポートリソース	最小限のサポートリソース
	標準的なサポートインフラ	限定的なサポートインフラ	最小限またはサポートインフラなし
サポートの種類および料金	エッセンシャルサポート	エッセンシャルサポート + 延長ソフトウェアサポート	エッセンシャルサポート + サステイニングソフトウェアサポート
	スタンダードエッセンシャル料金	スタンダードエッセンシャル料金 + 年間プレミアム	スタンダードエッセンシャル料金 + より高額な年間プレミアム

セクション 2: ベリタスアプライアンス

このセクションは、アプライアンスハードウェア、およびアプライアンスハードウェア購入に含まれるファームウェア（オペレーティングシステムなど）にのみ適用されます。アプライアンス用の個別に型番（SKU）が設定されたソフトウェア製品（NetBackup アプリケーションソフトウェアや Flex ソフトウェアなど）には、ベリタスソフトウェア製品用のセクション 1 で示したタイムラインが適用されます。アプライアンスハードウェア、ファームウェア、およびソフトウェアは緊密に統合されているため、ベリタスは、サポートを提供するために、お客様に有効なアプライアンスサポートサブスクリプションと有効なソフトウェアサブスクリプションの購入を求める権利を留保します。これには、必要な延長サポートまたはサステイニングサポートが含まれます。

製品ライフサイクルのフェーズ

アプライアンスの製品ライフサイクルには、プライマリと延長という 2 つのフェーズがあります。



アプライアンスの**プライマリフェーズ**は、お客様がアプライアンスを購入した時点から始まります。このフェーズでは、特定のアプライアンスモデルに対して、スタンダードメンテナンスおよび/またはエッセンシャルメンテナンスをご利用いただけます。どちらのサポートでもアプライアンスモデルに対して最大限のサポートをご利用いただけますが、エッセンシャルはスタンダードに比べて応答時間が短縮されます。スタンダードメンテナンスまたはエッセンシャルメンテナンスについて詳しくは、サポート契約を確認するか、[こちら](#)から「サポートサービス - アプライアンス」セクションを参照してください。

スタンダードメンテナンスおよびエッセンシャルメンテナンスは、購入したアプライアンスの出荷日から 5 年間ご利用いただけます。それ以降、引き続きアプライアンスのサポートを必要とする場合は、スタンダードメンテナンスまたはエッセンシャルメンテナンスに加えて、延長アプライアンスサポートを購入する必要があります。

アプライアンスの**延長フェーズ**は、5年間のプライマリフェーズの終了とともに始まります。延長フェーズの期間は、アプライアンスモデルのライフサイクル全体のどの時期にアプライアンスを購入したかによって異なります。このフェーズは、古いアプライアンスに対するサポートを延長してご利用いただけるように用意されています。サポートが必要な場合は、スタンダードメンテナンスまたはエッセンシャルメンテナンスに加えて、追加料金で延長アプライアンスサポートを購入する必要があります（サポートが提供されている場合）。延長アプライアンスサポートは、アプライアンスのスタンダードフェーズ後に1年単位でご利用いただけます。

延長アプライアンスサポートでは通常、スタンダードメンテナンスまたはエッセンシャルメンテナンスと共通する多くの特典をご利用いただけますが、アプライアンスモデルが成熟期に達すると、部品供給の状況によってはサポートが困難になる場合があります。ベリタスは、サポート関連の問題に対応し、既存のバグ修正またはパッチを提供するために商業上合理的な努力を払いますが、延長アプライアンスサポートでは、新しいバグ修正、セキュリティ修正、またはパッチに対するエンジニアリング支援は提供しません。延長アプライアンスサポートについて詳しくは、サポート契約を確認するか、[こちら](#)から「サポートサービス - アプライアンス」セクションを参照してください。

延長アプライアンスサポートは、特定のアプライアンスモデルに対する最終段階のサポートです。これ以降は、いかなる種類のサポートも提供されません（サポート終了 (EOSL) とも呼ばれます）。その時点で、アプライアンスは EOSL となります。特定のアプライアンスモデルの延長フェーズの終了日 (EOSL) は、[こちら](#)に掲載されます。

販売終了 (EOS) は、特定のアプライアンスの製品ライフサイクルではなくアプライアンスモデル自体に紐付いています。そのため、購入したアプライアンスのライフサイクルのどの時点でも EOS となる可能性があります。販売終了 (EOS) 日は、特定のモデルのアプライアンスの製造が終了し、購入できなくなる日付です。特定のモデルのアプライアンスを追加購入したい場合は、販売終了 (EOS) 日に先立って購入する必要があります。

サポート終了 (EOSL) は、アプライアンスが成熟期の最終段階に達し、それ以降いかなる種類のサポートも提供されなくなる時点を意味します。

セクション 3: ベリタスの SaaS (Software as a Service) 製品

ベリタスの SaaS 製品は、多くのお客様が購入する各種機能を動的に組み合わせたサービスです。そのため SaaS 製品では、特定の機能を任意の時点で提供することを保証することはできません。ベリタスの各 SaaS 製品で提供される最新の機能セットは、すべてのお客様にご利用いただけます。

SaaS 製品へのサブスクリプションには当該サービスのサポートも含まれます。SaaS 製品がライフサイクル終了 (EOL) フェーズに達するのは、ベリタスが SaaS 製品全体の提供終了を決定した場合のみです。詳しくは、[こちら](#)からホストテッドサービスの利用規約と対応するサービス規定を参照してください。