

SYNESIS ユーザ各位

株式会社東陽テクニカ製 SYNESIS
ライフサイクル終了(EoL)ポリシーについて

株式会社東陽テクニカ
情報通信システムソリューション部

日頃は当社製品をお引き立て頂きまして厚く御礼申し上げます。
SYNESIS のサポートサービスの提供は、個々の売買契約による製品納品日を起算日とした経過年数に応じて終了を迎えます。下記の通り、ライフサイクルポリシーをご案内いたします。

◇サポートサービスのメニュー

- ・「SYNESIS 年間ソフトウェア・ハードウェアサポート」
- ・「SYNESIS 年間ハードウェアサポート」
- ・「4年間ハードウェアサポート」

◇SYNESIS 初年度サポート

- ・SYNESIS には製品納入後1年間のソフトウェア・ハードウェアサポートが付属いたします。
- ・初年度サポート終了日は、製品納入時に発行する「保守サービス証明書」をご確認ください。

記

1. 製品販売終了の告知

(ア)販売終了日の3ヶ月以上前に通知を開始いたします。

(イ)告知方法

- ・SYNESIS ポータルサイト <https://www.synesis.tech/eos-eol-product-information/>
- ・製品ご購入時に会員登録をされた方へのメール配信。

2. サポートサービスのご購入により弊社から提供される各サービスの終了日

(ア)ハードウェア修理の終了日

- ・「製品納入日から5年経過前日」
- ・但し、故障箇所によってはパーツ供給等の理由で終了日前でも修理できない場合があります。
この場合、対処方法をご相談いたします。

(イ)Q&A 対応の終了日

- ・「製品納入日から5年経過前日」

(ウ)重要な不具合の修正版ソフトウェア（パッチバージョン）の提供終了日

- ・「製品納入日から5年経過前日」

(エ)機能追加版ソフトウェア（新機能バージョン）の提供終了日

- ・「製品販売終了日から1年経過前日」。

3. 年間サポートサービスの販売について

- (ア) 年間サポートサービスは、「製品納入日から 4 年経過前日」までのご注文をお請けいたします。
- (イ) 年間サポートサービスのご注文受けは、既存サポートの有効期限内であることが条件となります。継続更新をお願いいたします。
- (ウ) 「4 年間ハードウェアサポート」は製品納入後 1 年以内のみ販売いたします。

4. 個別有償見積りによるハードウェア修理対応について（サポート非加入品の場合）

- (ア) 有償修理対応の終了日
 - ・製品納入日から 5 年経過前日。
 - ・但し、故障箇所によってはパーツ供給等の理由で終了日前でも修理できない場合があります。
- (イ) 料金
 - ・見積り調査により、有償対応いたします。

表. ライフサイクルスケジュール

| 項目 | 終了日 |
|-------------------------------------|-------------------|
| ●サポートサービスによるサービス提供の終了日 | |
| ・ハードウェア修理対応 | 製品納入日から 5 年経過前日 |
| ・Q&A 対応 | |
| ・重要な不具合の修正版ソフトウェア (パッチバージョン) の提供 | |
| ・機能追加版ソフトウェア(新機能バージョン) の提供 | 製品販売終了日から 1 年経過前日 |
| ●「年間サポートサービス」の販売期限 | 製品納入日から 4 年経過前日 |
| ●「4 年間ハードウェアサポート」の販売期限 | 製品納入日から 1 年経過前日 |
| ●個別有償見積りによるハードウェア修理対応 | 製品納入日から 5 年経過前日 |

以上