

製品ライフサイクルに関する サポートサービス ポリシー

(ALM Policy)

Spirent Global Services	
製品ライン	◆ Network & Applications 部門
サポート対象プラットフォーム	◆ Spirent TestCenter ◆ Avalanche ◆ Abacus ◆ AX/4000 ◆ iTest/iCentral ◆ Landslide

Spirent Advanced Lifecycle Management (ALM) Policy

以下に Spirent 社の製品ライフサイクルに関するサポートサービスポリシーの概要を紹介します。

Discontinued Products (販売終了製品)

Discontinued product とは Spirent 社として今後は販売しないとした製品(販売終了製品)です。通常は販売終了の 120 日前に、間もなく販売終了になる旨の通知があります。製品ライフサイクルステータスは Spirent 社の CSC (Customer Support Center)Web サイト(<http://support.spirentcom.com/>)でも更新します。但し、製品ステータスは販売中から直ちに Obsolete (原則として修理を含む全てのサポートサービスを終了)に変わる場合もあります。製品ステータスが Discontinued (販売終了)に至った場合には以下の効果が生じます。:

- ・ソフトウェアの改良版、パッチ、バグ修正版の提供はありません。
- ・販売見積のご依頼やご注文は辞退させていただきます。
- ・30 日以内に価格表から当該製品が削除されます。
- ・販売終了後、3 年で Obsolete (原則として全サポートサービス終了)ステータスに変わります。
- ・標準サポートサービス契約の締結、更新はできません。
- ・保守サービス契約継続中の製品あるいは納入後 1 年以内の無償保証期間中の製品については、期間満了まで保証は有効です。お問い合わせへの回答なども従来通りですが、バグ修正や機能の改善、拡張はありません。
- ・締結できるのは ALM テクニカルサポート(SVC-1310xx)、ALM ハードウェア修理 (SVC-1320xx)、販売終了製品向けのこれらのサポートの延長契約です。
- ・サポートサービス更新時、更新対象製品が Discontinued や Obsolete の場合はお知らせ致します。

Obsolete Products(全サポートサービス終了製品)

Discontinued になった製品は3年後にObsoleteステータスへと移り、原則として全てのサポートサービスを終了します。但し、お客様との特約によって例外的なサポート提供は可能です。製品がObsoleteステータスに移った場合、以下のような扱いとなります。

- ・Spirent 社 CSC Web サイトでも当該製品ライフサイクルのステータスが「Obsolete」に変わります。
- ・工場での修理サポートが提供できない為、ALM ハードウェア修理 (SVC-1320xx)は終了し、修理品の工場送付手続きの受付も終了します。
- ・ALM テクニカルサポート(SVC-1310xx)は提供可能な場合があります。事前にお尋ね下さい。
- ・機能拡張、バグ修正ありません。

東陽テクニカの標準サポートサービスとの関係

ALM サポートサービスポリシーは製品寿命の観点から Spirent 社が「製品ライフサイクルの段階、ステータス」を定め、ステータスごとのサポートの程度、限度を規定したものです。また Spirent 社では技術的な質問への回答、年間定額修理保証、年間ソフトウェア更新などサポートサービスの内容をメニューとして提示し、お客様がニーズに合わせたサポート受けられるようにしています。

一方弊社では、お買い上げ頂いた製品については弊社の標準サポート規定に基づいてサポートサービスをご提供しております。弊社のサポートサービスは原則として Spirent 社のサポートサービスメニューや ALM サポートサービスポリシーとは独立したものです。

お客様のサポート要請には弊社独自でも可能な限りお応えします。しかし弊社が提供するサポートサービスも、Spirent 社からの情報、支援に基づくものであるため、当該製品が「製品ライフサイクル」のどの段階にあるか、さらに当該製品が Spirent 社のどのサポートサービスメニューに加入しているかによってその内容、程度に制約を受けます。

こうした理由から、弊社としてはお客様に対し、可能な限り Spirent 社のサポートサービスメニューへの継続加入をお願いしております。