

お客様各位

製品ライフサイクルポリシーについて

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
Tel 03-3279-0771

日頃より弊社製品をお引き立て賜り厚く御礼申し上げます。

ご購入いただいた製品に対するサポートサービスの内容および提供期限を規定する製品のライフサイクルポリシーについてご案内いたします。

記

1. 対象製品

SYNESIS / NetEyez

2. 初年度サポート

- ・対象製品には製品納入後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、製品納入時に発行される「保守サービス証明書」をご確認ください。

3. サポートサービスの販売

- ・サポート終了日は、年間サポートをご注文いただくことで、延長することができます。
 - ・年間サポートは、「製品納入日から4年経過後の翌月末日まで」のご注文をお請けいたします。サポート期限を迎える前にご注文ください。
- サポート期間が一旦途切れても年間サポートをご注文頂くことができます。サポート終了日まで遡っての更新扱いとなりますので、料金は弊社営業にお問い合わせください。
- ・サポートサービスの販売メニューについては、製品価格表の「年間サポート」をご覧ください。

4. サポートサービスとして弊社が提供す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年経過後の翌月末日」
- ・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年経過後の翌月末日」

(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年経過後の翌月末日」

(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年後」

5. 製品販売終了日の告知

(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

- ・Web サイト

SYNESIS : https://www.toyo.co.jp/ict/contents/detail/eol_synesis.html

NetEyez : https://www.toyo.co.jp/ict/contents/detail/eol_neteyez.html

- ・製品ご購入時に会員登録をされた方へのメール配信。

6. 個別有償見積りによるハードウェア修理対応（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年経過後の翌月末日まで。
- ・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
●サポートサービスの内容とサービス提供終了日	
・ハードウェア修理対応	製品納入日から5年経過後の翌月末日
・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年後
●年間サポートの販売期限	製品納入日から4年経過後の翌月末日
●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年経過後の翌月末日

以上