

お客様各位

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
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。

さて、SYNESIS のサポートサービス提供は、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。

初めに

◇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、製品納入時に発行される「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。
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まで」

(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まで」

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年経過後の翌月末日まで」。

3. サポートサービスメニューの販売について

(ア) 年間サポートサービスメニューは、「製品納入日から4年経過後の翌月末日まで」のご注文をお願いします。サポート期限を迎える前に更新をご注文ください。

サポート期間が一旦途切れてもサポート更新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。

(イ) 「4年間ハードウェアサポート」は、製品納入日から1年経過後の翌月末日まで、ご注文をお願いします。

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まで
・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年経過後の翌月末日まで
●「SYNESIS 年間ソフトウェア・ハードウェア 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まで
●「SYNESIS 年間ハードウェアサポート」 の販売期限	製品納入日から4年経過後の翌月末日まで
●「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年経過後の翌月末日まで
●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まで

以上