

# メンテナンスガイド (Maintenance Guide)

Version 1.0  
2020/1/1

---

\* Micro Focus および Micro Focus ロゴは、英国、米国、およびその他の国における Micro Focus、その子会社、関連会社の商標または登録商標です。その他すべての商標は、該当する所有者に帰属します。

\* 本紙内容の無断転載および改変を禁止します。

Date	ページ、項目	Comments
2020/ 1/ 1		初版

## 目次

1.	メンテナンスガイドについて.....	5
2.	メンテナンス.....	6
2.1.	アップグレード.....	6
2.2.	テクニカルサポートサービス.....	6
2.3.	セルフサポートサービス.....	6
3.	テクニカルサポートサービス.....	7
3.1.	テクニカルサポートサービス.....	7
3.2.	アプライアンス製品 PlateSpin Forge のテクニカルサポートサービス.....	8
3.3.	テクニカルサポートサービス - サービス範囲と期間 .....	9
3.4.	テクニカルサポートサービス - 詳細.....	10
3.5.	テクニカルサポートサービス - 障害修正の作成方法について .....	11
3.6.	テクニカルサポートサービス - 問合せの重大度.....	12
3.7.	テクニカルサポートサービス - サービスの開始.....	13
3.8.	テクニカルサポートサービス - サービスの終了.....	13
3.9.	テクニカルサポートサービス - サービスの限界.....	13
4.	サポートライフサイクル (Product Support Lifecycle) .....	14
5.1.	アプリケーションソフトウェア製品 (NetIQ 製品).....	15
5.2.	デスクトップソフトウェア製品 (Attachmate 製品).....	15

### 1. メンテナンスガイドについて

本「メンテナンスガイド(Maintenance Guide)」は、マイクロフォーカスエンタープライズ株式会社およびノベル株式会社(以下、マイクロフォーカス)により提供されるメンテナンス、テクニカルサポートサービスについて、詳細を解説したものです。

現在、全社的なコンピュータシステムを常に最大限効果的に運用をすることが、かつてないほどに重要になっています。システムの機能を最大限に利用し、効率化を図る上で、データや時間は、何よりも重要且つ貴重なものです。その結果、今日多くの企業が情報システム部門を設置し、自社のネットワークシステムやアプリケーションソフトウェアのデザイン、管理、およびトラブルシューティングを行なっています。これら情報システム部門が必要としているのは、高い水準で且つ自社のニーズに合ったソフトウェアのサポートであり、ソフトウェアベンダーからの直接サポートであると考えられております。

マイクロフォーカスは全てのお客様に対して質の高いサポートをご提供いたします。マイクロフォーカスは、お客様特有のニーズにお応えできるよう、広範囲におよぶメンテナンスを包括的に提案し、その提供を行います。

このメンテナンスガイドの内容については、随時改訂する場合がありますので、常に最新版をご確認ください。なお、最新版のメンテナンスガイドはお客様を担当しているマイクロフォーカスの営業、またはマイクロフォーカスのホームページより入手できます。

## 2. メンテナンス

メンテナンスは、お客様が購入されました製品のメンテナンスサービスを示します。  
(一部製品を除き、製品購入時初年度のメンテナンスは、製品に含まれます。)

ご契約のメンテナンスには、以下の内容が含まれます。

### 2.1. アップグレード

アップグレードプロテクションは、ご購入製品のバージョンアップ製品がリリースされた場合、お客様の要求により、バージョンアップ製品のライセンスもしくはサブスクリプションを無償で提供します。  
(バージョンアップ製品には、製品名称が異なる製品がございます)

### 2.2. テクニカルサポートサービス

お客様からのお問い合わせに対応するカスタマサービスを提供いたします。  
契約で締結されたテクニカルサポートサービスを受けることができます。  
テクニカルサポートサービスは、メンテナンスとして提供されるサービスと、メンテナンスに含まれない別途有償のプレミアムサポートで提供されるサービスがあります。  
プレミアムサポートに関する詳細は、弊社 Web ページ(<https://www.microfocus.com/ja-jp/services/premium-support>)をご参照ください

### 2.3. セルフサポートサービス

メンテナンス購入者に限定し、Web サイト、ダウンロードサイトへのアクセス権利が設定されます。  
また、ユーザ登録することでメールによる各種通知サービスを受けることができます。

- ① ソフトウェアアップデート情報の通知を登録された e-Mail 先に送付します。
- ② 修正モジュールを提供します。Web からのダウンロードでの入手となります。
  - サービスパック  
リリース時期を設定して、それまでのアップデートモジュールや最新モジュールをまとめたリリースパッケージを提供します。
  - メンテナンスアップデート  
報告された問題への対処を行い、一般に公開可能なモジュールを都度、提供します。
  - セキュリティアップデート  
脆弱性の報告による、セキュリティ問題への対応モジュールを提供します。
- ③ 製品により、ネットワーク経由でセンターへアクセスすることにより、オンラインアップデートをご利用できます。
- ④ Web に掲載される製品のリリース情報、Knowledge Base ドキュメント、パッチの報告などの情報にアクセスすることができます。

#### \* サービス提供の対象外

メンテナンスでは、以下の対象へのサービス提供はありません。

- ① サードパーティ製モジュール
- ② 現在サポートされていないモジュール: 旧バージョンモジュール
- ③ 製品の標準機能で提供されていないカスタマイズに対するサポート

### 3. テクニカルサポートサービス

#### 3.1. テクニカルサポートサービス

メンテナンス契約で締結されているユーザー向けのテクニカルサポートサービスです。

テクニカルサポートサービス*1	ビジネスサポートサービス	スタンダードケアサービス
メンテナンス対象製品	メンテナンス契約を購入いただいているマイクロフォーカス製品	
問合せ可能な範囲	メンテナンス対象製品に関する技術的な問題	
契約期間	メンテナンス契約期間に準じます	
対応時間	通常営業日 8:00 ~ 22:00	通常営業日 9:00 ~ 17:00
受付手段*2	Web、電話、E-mail	
目標レスポンスタイム	重大度*3によって規定	翌営業日
サービスリクエスト(SR)件数	無制限	
認定窓口(CONTACT-ID)*4	3名 / 製品	
テクニカルサポートサービスの提供	お客様からのお問い合わせに対応する テクニカルサポートを提供いたします。	
担当エンジニアサイン	オプション別途有償提供	
Service Account Manager (アカウント管理)	オプション別途有償提供	
オンサイトや夜間休日スタンバイサービス	オプション別途有償提供	
サポートレベル	レベル 1(L1) ~ レベル 3(L3)*3	

表 3.1 テクニカルサポートサービス内容一覧

\*1 一部製品では、スタンダードケアサービスのみご提供しています。

\*2 Attachmate 製品では、Web での受付となります。

\*3 「3.4.3 サポートレベルの定義」を参照ください。

\*4 Attachmate 製品では CONTACT-ID は発行されません。

- ① テクニカルサポートサービス提供の前提条件として、お客様がご使用中の製品 全ライセンス分のメンテナンス契約が必要です。また、メンテナンス契約が対象としている製品以外のマイクロフォーカス製品に関するお問い合わせはお受けできません。
- ② メンテナンスの契約期間中に、マイクロフォーカス製品のサポートライフサイクルポリシーによりジェネラルサポートおよびエクステンデッドサポート期間が終了した製品については、テクニカルサポートサービスによるサポート提供も終了となります。
- ③ 個別パッチの作成など、コード変更を伴うサポート作業の実施は、最新のサポートパック/サービスパック(SP)が適用されていることを前提としています。最新の SP が適用されていない(旧バージョンの SP 適用時含む)場合は、コード変更を伴うサポート作業を実施するために、最新の SP の適用をお願いします。最新の SP が適用されていない場合、コード変更を伴うサポート作業を実施できない場合があります。
- ④ エクステンデッドサポート期間は、レベル 3 サポートは提供されません。

### 3.2. アプライアンス製品 PlateSpin Forge のテクニカルサポートサービス

製品を特定のハードウェアにプリインストールしたアプライアンス製品 **PlateSpin Forge** に対するテクニカルサポートサービスについて説明します。

ご契約時のメンテナンス契約に従って、ソフトウェアのテクニカルサポートサービスとハードウェアのテクニカルサポートサービスが提供されます。

ソフトウェアのテクニカルサポートサービスは、項目3. 1のメンテナンスサポートサービスと同等のサービスとなります。

ハードウェアテクニカルサポートサービスはマイクロフォーカスから出荷された時点の基本構成およびオプションの付属に対して提供されます。

サポートサービスは、マイクロフォーカスの指示するパッチモジュールの適用や認められたハードウェアの交換が行われた場合、継続的にサービスは提供されます。ユーザー様に改変もしくは、拡張された場合、テクニカルサポートサービスの提供やハードウェアの保証の適用は行われません。

ハードウェアサポートサービス	ビジネスサポートサービス	スタンダードケアサービス
オプションサービスでのオンサイト対応	オプション契約により提供	
リモートによるサポート	状況に応じて対応	重要障害発生時のみ
ハードウェア障害	障害状況をハードウェアエンジニアが確認 必要により、オンサイトにより部品の交換修理	
ハードウェア障害のオンサイト対応	当日オンサイト*1	翌日以降のオンサイト

表 3.2 マイクロフォーカスアプライアンス製品のテクニカルサポートサービス内容一覧

\*1 一部地域や離島は保守パーツの配送や作業員の移動のため翌日以降の対応となります。

1. ハードウェアのオンサイト対応は、障害の状況を確認の上、部品交換、確認作業に必要性がある場合に実施します。
2. ハードウェア、およびソフトウェアのトラブルにより、機器を工場出荷状態にリセットする場合は、指定先にご送付いただき、作業後ご返送いたします。その際、数日間かかりますことをご了承ください。
3. 6年目(2011年12月までに出荷された機器は4年目)以降は、別途ハードウェアベンダとメンテナンスサービス契約を結ぶ必要があります。

### 3.3. テクニカルサポートサービス – サービス範囲と期間

#### 3.3.1. 問合せ可能な範囲

メンテナンス対象製品に関する各種使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などが範囲になります。なお、お客様独自のカスタマイズ(プログラムの改変等)を実施している場合、メンテナンス対象外となる場合があります。

システム構築計画の相談など、コンサルティング範疇に入る問合せや、プログラム開発に関する問合せなどは、別途、有償にて他のサービスのご契約が必要となる場合があります。詳細については、マイクロフォーカスまで問合せください。

#### 3.3.2. 契約期間

製品ごとに、年単位の契約が基本です。

#### 3.3.3. 対応時間

サポートの種別により異なります。

- ・ ビジネスサポート 通常営業日 8:00～22:00
- ・ スタンダードケア 通常営業日 9:00～17:00

※ Web および E-mail による問合せは 24 時間自動受付ですが、技術者によるサポート対応時間は、マイクロフォーカス通常営業日 9:00～12:00、13:00～17:00 です。

※ マイクロフォーカス社の休業日は、土日祝日および下記となります。

1 月 2 日 ～ 1 月 4 日

5 月 1 日

12 月 29 日～12 月 31 日

※ ビジネスサポートでの 17:00 以降のサポートは、電話受付のみとなります。また、原則としてお問い合わせの重大度\*1 が Severity 1 の問題に限らせていただいています。

#### 3.3.4. 受付方法

Web、電話、および E-mail による問合せが可能です。\*2

Web

- NetIQ 製品 (Customer Center): <https://www.netiq.com/customercenter/app/support>
- Attachmate 製品 (MySupport): <https://softwaresupport.softwaregrp.com//>

#### 3.3.5. 目標レスポンスタイム

目標レスポンスタイムとは、お客様から問合せを頂いた後、詳細状況確認のために、テクニカルサポートサービスエンジニアがお客様へコールバックするまでの時間です。サポートの種別により異なります。ビジネスサポートでは重大度\*1 によって、1 時間から翌営業日、スタンダードケアでは翌営業日に設定されています。

※ E-mail および Web による問合せの場合、24 時間自動で受付します。サポート対応は、マイクロフォーカス営業日 9:00～12:00、13:00～17:00 です。目標レスポンスタイムは、上記対応時間内に有効となります。

※ E-mail による返信の場合、ネットワーク状況などの外部要因により、遅延する可能性があります。予めご了承ください。

\*1 「3.6 テクニカルサポートサービス - 問い合わせの重大度」を参照ください。

\*2 Attachmate 製品では、Web での受付となります。

## 3.4. テクニカルサポートサービス – 詳細

### 3.4.1. サービスリクエスト(Service Request : SR)

サービスリクエスト(Service Request : 以下 SR)とは、マイクロフォーカス製品またはその構成部品の使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などの 1 案件毎に対するサポートを指しており、連絡回数には依存しません。1 件の SR とは、それ以上細分化できない 1 つの案件を指します。付随する案件が複数含まれている場合は、各案件を別々の SR として取り扱います。早期対応のため、ご協力をお願いします。

### 3.4.2. 認定窓口(Contact-ID)/Entitlement ID

NetIQ 製品の場合、マイクロフォーカスへ問い合わせるご担当者を、認定窓口(Contact-ID)として、事前に登録させていただきます。そして、認定窓口に登録された担当者からの問合せのみ受け付けます。サポートへのお問い合わせ方法については、「メンテナンスサービスユーザ登録ガイド」をご参照ください。

Attachmate 製品の場合、事前の認定窓口登録は不要です。Entitlement ID は、お客様の保守契約情報(会社名、製品名、契約期間など)を管理するための ID です。MySupport からご契約中の Entitlement ID を登録することで、MySupport でのテクニカルサポートをご利用いただくことが可能になります。

### 3.4.3. サポートレベルの定義

お問合せの内容については、以下のように定義されたサポートレベルで提供します。

#### ① サポートレベル 1(L1)

問題の特定。互換性情報の提供、インストール支援、使用サポート、継続的な保守、基本的なトラブルシューティングが含まれます。

#### ② サポートレベル 2(L2)

問題の分離。お客様の問題の再現、問題分野の分離、レベル 1 のサポートで解決できなかった問題の解決策の提案が含まれます。解決策として妥当な回避策が提案される場合もあります。

#### ③ サポートレベル 3(L3)

エラーの解決。複雑な問題を解決するためのテクニカルサポートを提供し、レベル 2 のサポートで特定された製品不具合を解決します。

すべてのサポートレベルを提供しておりますがパッケージに含まれております製品によっては対象サポートレベルが設定されているものがございます。

パッケージサポート情報をご確認ください。

### 3.5. テクニカルサポートサービス – 障害修正の作成方法について

マイクロフォーカス製品の障害修正は、サポートパック/サービスパック(SP)、パッチもしくはバージョンアップでの提供になります。SP は複数の障害修正を含めたもので、広範囲の出荷テストを経た後、お客様に提供されます。SP、パッチ、個別パッチ、PTF の提供は、マイクロフォーカスが判断および決定します。

#### 3.5.1. サポートパック/サービスパック(SP)

サポートパック/サービスパック(SP)とは、マイクロフォーカス製品に対するパッチまたは不具合の修正を集めたもので、テストと配布が一括して行われます。SP には主に不具合の修正が含まれ、製品の新しい拡張機能が追加されることはありません。設定済みの製品環境に対して、パッチや不具合の修正を一括して導入するために、SP 用のインストール方式が用意されています。統合サポートパックとは、複数のマイクロフォーカス製品のサポートパックを集めたもので、一括テストと同時リリースが定期的に行われます。

#### 3.5.2. Program Temporary Fix(以下、PTF)

緊急性を要し、その時点で技術的に対処可能であり、最適と思われる対処方法であると認めたパッケージ製品仕様の範囲内の個別パッチまたは Program Temporary Fix(以下、PTF)を作成します。

PTF は、迅速に障害修正を提供することを主目的としており、障害修正箇所は、お客様が必要なものに限定されているため、SP のように広範囲の修正を含むものではありません。また、迅速性を優先しているため、広範囲の出荷テストは実施せず、該当障害が解決されていることのみをテストします。なお、提供にあたっては、お客様が合意書(Disclaimer)に承諾いただくことが条件になります。

個別パッチおよび PTF は、特定のユーザへのソリューションとして、[one-off] (その場限り)で作成し、継続的な対応によるアップデートは行われません。

#### 3.5.3. バージョンアップ

バージョンアップでは、重要な機能拡張だけでなく、一部の新しい不具合の修正が提供される場合があります。また、基本的に 1 つ前のバージョンで既にリリースされているすべてのサービスパックでの修正が含まれています。

### 3.6. テクニカルサポートサービス – 問合せの重大度

マイクロフォーカスは、下記 表 3.6 Severity レベルによるレスポンスガイドラインに従ってお客様からのお問合せの対応を実施します。

① **Severity 1 (Critical): システムダウンの発生**

プロダクション環境でサーバやシステムが完全にダウンし、運用が出来ない状況、もしくはミッションクリティカルアプリケーションの運用が障害により致命的な影響を受け、運用が正常に継続しがたい状況で運用回避策が存在しない場合を示します。

② **Severity 2 (High): 機能が著しく制限される障害の発生**

プロダクション環境のサーバ、アプリケーション、もしくはシステムの運用が著しく制限される状況が発生し、主要な機能が稼動しない状況であり、プロダクション環境のサーバもしくはアプリケーションは定期的にサービスの中断をせざるを得ない状態を示します。

③ **Severity 3 (Medium): 機能の一部が制限される障害の発生**

プロダクション環境以外の障害、またはプロダクション環境でサーバ、アプリケーション、もしくはシステムが限定的には利用可能だが、一部の機能が稼動しない状況に陥っている状態を示します。

④ **Severity 4 (Low): 一般的な質問**

上記 3 つの状態に当てはまらない、ご質問や機能拡張要求などのサービスに影響していない一般的なお問い合わせ。

サポート種別	サポート時間	Severity レベル	マイクロフォーカスからの 目標レスポンス
ビジネスサポート	8:00 - 22:00*1、 9:00 - 17:00 (マイクロフォーカス営業日)	1	1 時間以内(マイクロフォーカス営業時間)
		2	3 時間以内(マイクロフォーカス営業時間)
		3	6 時間以内(マイクロフォーカス営業時間)
		4	翌営業日以内
スタンダードケア	9:00 - 17:00 (マイクロフォーカス営業日)	1-4	翌営業日以内

表 3.6 Severity レベルによるレスポンスガイドライン

\*1 - Severity 1 の場合。

### 3.7. テクニカルサポートサービス – サービスの開始

電話、メール、Web (Customer Center/MySupport) にて、にて、申請されたサービスリクエストは一旦、サービスコールとして受付、各製品担当者にアサインされます。アサインされた担当者は、お客様に連絡しサポートが開始されます。

### 3.8. テクニカルサポートサービス – サービスの終了

サービスリクエスト (SR) のクローズ

SR のクローズには、大きく分けて 2 種類のパターンがあります。次のような場合に、SR はクローズとなります。

#### 3.8.1. 即時クローズ

- ① SR の内容が過去に問題解決したケースと一致している場合  
→ 解決策を提示してクローズ
- ② 適切なコンフィグレーションで問題解決することが明らかな場合  
→ コンフィグレーション方法を回答してクローズ
- ③ 問題を解決する回避策が明らかになった場合  
→ 回避策を提示してクローズ
- ④ 機能、使用方法などの質問の場合  
→ 質問へ回答してクローズ

#### 3.8.2. 一時クローズ

- ① 提案した解決方法に対して、お客様側の事情により対応が進められない場合  
→ 対応実施後に、結果を連絡していただくことで一旦クローズ
- ② 製品の不具合が判明済みで、且つ次期バージョンまたはパッチリリースが必要な場合  
→ リリース予定の時期を回答して一旦クローズ
- ③ 他社製品と関連した問題で製品リリース元の情報が必要な場合  
→ 製品リリース元の情報を入手するまで一旦クローズ
- ④ 再現性はないが詳細情報が揃っている  
→ 対応策を提示し一旦クローズ、問題発生時の適用結果を連絡してもらう
- ⑤ お客様と連絡が取れない場合  
→ 電話、メールまたは Web による連絡で、2 週間以上連絡が取れなかった場合、一旦クローズ

### 3.9. テクニカルサポートサービス – サービスの限界

マイクロフォーカスは、商業上合理的な範囲で、サポートシステム上で再現可能なソフトウェアのエラーまたは設計上の問題を修正します。また、マイクロフォーカスは、商業上合理的な範囲でソフトウェア修正を行うことにより、悪意のある攻撃またはアクセスに対する重大な脆弱性にも対応します。ただし、当該修正は、不具合の優先度または重大度に応じて、個別ではなく、大規模なソフトウェアアップデートの一部として提供されることがあります。トラブルシューティングおよび問題解決プロセスの一環として、お客様は、最新のソフトウェア、修正、パッチ、またはサービスパックのインストールを要求されることがあります。

マイクロフォーカスは、すべての不具合を修正できない場合があります。

## 4. サポートライフサイクル (Product Support Lifecycle)

マイクロフォーカス製品のプロダクトサポートライフサイクルでは、お客様がサポートをご利用になるうえで、予測可能な一貫した指標が提供されますので、お客様に必要となるサポートの効果的な計画と管理を行うことができます。例外的に対象とならない製品もございますので、特定の製品についてサポート終了予定の日程を確認する場合、最新の情報については、マイクロフォーカス Web サイト上の「[Support Lifecycle](#)」サイトで確認してください。

また、マイクロフォーカス製品を含む Micro Focus グループ製品のライフサイクルポリシーの詳細は、「Product Support Lifecycle Policy」ページ (<https://www.microfocus.com/support-and-services/product-support-lifecycle-policy>) でご確認をお願いします。

### ① ジェネラルサポート (Committed)

- インストールおよび設定のサポートを含むサービスリクエスト (SR) サポート
- ソフトウェアテクニカルサポートサービス
- 製品および機能の拡張要求が可能
- マイクロフォーカスナレッジベース (Knowledgebase): マイクロフォーカスの Web サイトにて提供
- サポートフォーラム (英語): マイクロフォーカスの Web サイトにて提供
- セルフサポートには無償および有償のリソースが含まれます。

ジェネラルサポート期間では、対象となるお客様に対して、サポートパック/サービスパック (SP)、パッチ、またはフィールドテストファイルによるソフトウェアテクニカルサポートサービスをご提供します。

致命的な問題を確実に改善するため、ソフトウェアテクニカルサポートサービスの要求が提出されると、その内容を判断したうえで、優先順位を設定します。ジェネラルサポート期間中は、製品の新機能や拡張機能に関するお客様からのご要望を受け付けています。

### ② エクステンデッドサポート (Extended)

- インストールおよび設定のサポートを含むサービスリクエスト (SR) サポート
- マイクロフォーカスナレッジベース (Knowledgebase): マイクロフォーカスの Web サイトにて提供
- サポートフォーラム (英語): マイクロフォーカスの Web サイトにて提供
- セルフサポートには無償および有償のリソースが含まれます。

エクステンデッドサポート期間では、新たなサポートパック/サービスパック (SP) やパッチは提供されませんが、テクニカルサポートサービスをベストエフォートで提供します。

エクステンデッドサポート期間中は、L3 サポート、設計変更、製品の新機能や拡張機能のご要望は受け付けておりません。

## 5.1. アプリケーションソフトウェア製品 (NetIQ 製品)

提供するサービス	ジェネラルサポート 1 - 3 年目	エクステンデッドサポート 4 年目以降
拡張要求	対応	
不具合修正	対応	
クリティカルセキュリティアップデート	対応	
インストールおよび設定関連のサポート	対応	対応
マイクロフォーカスナレッジベースへのアクセス	対応	対応
サポートフォーラムへのアクセス	対応	対応
Customer Center の利用	対応	対応
パッチ、修正モジュールへのアクセス	対応	対応
ドキュメンテーションへのアクセス	対応	対応

表 5.1 アプリケーションソフトウェア製品のライフサイクル

- ① アプリケーションソフトウェア製品に対して、基本的にマイクロフォーカス本社における製品の発売日から、3 年間のジェネラルサポートを提供します。
- ② ジェネラルサポート終了後、2 年間以上のエクステンデッドサポートを提供します。
- ③ 一部製品では、別途サービスパック毎にジェネラルサポートサポート期間が設定される場合があります。詳細は、製品サポートライフサイクル サイト(<https://www.microfocus.com/lifecycle/>)でご確認をお願いします。

## 5.2. デスクトップソフトウェア製品 (Attachmate 製品)

提供するサービス	ジェネラルサポート 1 - 2 年目	エクステンデッドサポート 3 年目以降
拡張要求	対応	
不具合修正	対応	
クリティカルセキュリティアップデート	対応	
インストールおよび設定関連のサポート	対応	対応
マイクロフォーカスナレッジベースへのアクセス	対応	対応
サポートフォーラムへのアクセス	対応	対応
MySupport の利用	対応	対応
パッチ、修正モジュールへのアクセス	対応	対応
ドキュメンテーションへのアクセス	対応	対応

表 5.1 デスクトップソフトウェア製品のライフサイクル

- ① デスクトップソフトウェア製品に対して、基本的にマイクロフォーカス本社における製品の発売日から、2 年間のジェネラルサポートを提供します。
- ② ジェネラルサポート終了後、1 年間以上のエクステンデッドサポートを提供します。

マイクロフォーカスエンタープライズ株式会社  
ノベル株式会社  
〒107-6219 東京都港区赤坂9-7-1  
ミッドタウン・タワー 19F

サービス本部  
ビジネスデベロップメントグループ  
prog-adm@microfocus.com

[www.microfocus.com/ja-jp](http://www.microfocus.com/ja-jp)

