

eviDaemon for PAdES ソフトウェア(モジュール)の サポートポリシーについて

1.0版 2024年3月19日

セイコーソリューションズ株式会社

DXソリューション本部

本書の対象となる製品は以下の通りです。

- eviDaemon for PAdES ソフトウェア（クライアントモジュール）

1. サポート内容
 - ・ 次項の「サポート区分 | サポート内容」に記載の通り。
2. サポート時間帯
 - ・ 月～金 9:00～17:00
(国民の休日、年末年始、夏季休業期間等の弊社休業日は除く。)
(弊社センター側の障害発生時は、随時対応を行う。)
3. サポート方法
 - ・ メール問い合わせ
4. サポート費用
 - ・ サービス利用料に含まれます。
(個別に条件を定めている場合を除きます。)

No	サポート区分	サポート期間 [*1]	サポート内容	備考
1	通常サポート	製品リリースから5年以内	- バージョンアップ・ソフトウェアの提供[*2] - メールでの仕様・機能に関するQA対応 - 障害発生時のログ解析・調査	
2	延長サポート	製品リリースから5年超過、6年以内	- バージョンアップ・ソフトウェアの提供[*2] - メールでの仕様・機能に関するQA対応 - 障害発生時の回避策の検討支援	制約事項有り [*3, *4, *5]
3	再延長サポート	製品リリースから7年超過	内容・条件は個別協議とします。	制約事項有り [*3, *4, *5, *6, *7]

【備考】

- [*1]各サポート期間は目安です。具体的な期間については、次項にて記載する「各バージョンのサポート期間」を参照してください。
 [*2]機能追加・不具合改修は、新バージョンのリリースによって対応します。旧バージョンに対するバージョンアップ・パッチ等は提供しません。
 [*3]動作環境（Java・OS等）の保守・サポートは、お客様にて確保されることを前提とします。
 [*4]1年更新とします。ただし技術動向（セキュリティ等）や弊社のやむを得ない事由により、期間内であっても、サポートの打ち切り、バージョンアップ必須とすることがあります。
 [*5]QA対応・検討支援は、動作環境に依存しない内容に限ります。また回答・解決を保証しません。
 [*6]お客様にて事前に移行期限を定めていただくことを前提とします。また、内容・条件によってはご対応いたしかねる場合があります。
 [*7]通常の利用料に加えて、個別対応費用を頂戴することがございます。

4. 各バージョンのサポート期間

各バージョンごとのサポート期間は、以下の通りです。

更新日：2024年3月20

バージョン[*1]	通常サポート[*2]			延長サポート[*2]			備考
3.4.X～4.4.X	---/--/--	～	2022/2/28	2022/3/1	～	2023/2/28	
4.5.X	2018/6/1	～	2023/6/30	2023/7/1	～	2024/6/30	
4.6.X	2018/11/1	～	2023/11/30	2023/12/1	～	2024/11/30	
5.0.X	2018/12/1	～	2024/6/30	2024/7/1	～	2026/6/30	[*3]
5.1.X	2022/4/1	～	2027/4/30	2027/5/1	～	2028/4/30	
6.0.X	2022/10/1	～	2027/10/31	対象外			[*4]
6.1.X	2023/4/1	～	2028/4/30	対象外			[*4]
6.2.X	2023/10/1	～	2028/10/31	2028/11/1	～	2029/10/31	[*4]

【備考】

[*1]個別に提供条件を取り交わしているお客様は、本表の対象外となる可能性があります。営業担当者にお問い合わせください。

[*2]通常サポート・延長サポートの期間は予定であり、変更となる可能性があります。

[*3]本バージョンは、「3.サポート区分」に記載のサポート期間と異なります。

[*4]該当バージョンは、動作環境・I/Fに後方互換性があります。最新のバージョンを延長サポート対象とします。

版	日付	変更内容
1.0	2024年3月20日	初版

SEIKO

セイコーソリューションズ株式会社