

シマンテックエンタープライズテクニカルサポート

本文書(以下、「本証書」といいます)は、本証書の表面に指定されたエンドユーザーである(以下、「お客様」といいます)と、シマンテックコーポレーションおよび/またはその関連会社(以下、「シマンテック」といいます)との間における法的な契約書です。本証書とここに許諾される権利は、本サポート提供の対象となるシマンテックソフトウェア製品(以下、「本ソフトウェア」といいます)に対するシマンテックの使用許諾契約(以下、「使用許諾契約」といいます)に従って有効なライセンスを有するエンドユーザーに対してのみ適用されます。本証書をよくお読みください。

お客様がこれらの条項に同意されない場合には、シマンテックは、お客様に対して本ソフトウェアのサポートを許諾しません。サポートの提供を受けられた場合は、お客様は、以下の条項に同意したものとみなされます。

サポートの提供: 本証書に記載された発行日を開始日として、シマンテックはお客様に対し、本ソフトウェアが使用許諾契約に定められた使用のライセンスを受けるシマンテックの地域内において、本証書に記載されるサポートサービスを提供します。サポートサービスは、本証書に定められた満了日まで、以下の条項に従って提供されます。

- Essential Support (エッセンシャルサポート)**
 - 24 時間 週 7 日間、電話によるテクニカルサポートへのアクセス
 - 継続的な問題解決のためのエンジニアリング(重大度 1 のケースのみの要請に基づく)
 - シマンテックテクニカルサポートの Web サイトへのアクセス
 - バグ修正およびパッチの配信
 - 利用可能なコンテンツアップデートと、アップグレードアシユアランスを含む Essential Support
 - お客様はソフトウェアのタイトルごとに、シマンテックテクニカルサービスのスタッフとの連絡役となる Essential Support の担当者を 6 人まで任命できる(以下、「サポート問い合わせ登録者」といいます)
- Basic Maintenance (ベーシックメンテナンス)**
 - 本ソフトウェアをインストールしている国の法律による休日規定に従って、通常営業日の午前 8 時から午後 6 時まで電話によるテクニカルサポートへのアクセス
 - シマンテックテクニカルサポートの Web サイトへのアクセス
 - バグ修正およびパッチの配信
 - 利用可能なコンテンツアップデートと、アップグレードアシユアランスを含む Basic Maintenance
 - お客様はソフトウェアのタイトルごとに、上記に定義されたサポート問い合わせ登録者として活動する Basic Maintenance の担当者を 2 人まで任命できる

定義:

- コンテンツのアップデート:** 本証書で言われているコンテンツアップデートは、随時アップデートされるソフトウェアにより利用されるコンテンツのことです(次のものを含みます)。スパイウェア対策製品ではスパイウェア対策定義の更新、スパム対策ソフトウェアではスパム対策ルールの更新、ウイルス対策およびクラウドウェア製品ではウイルス定義の更新、コンテンツフルタリングおよびフィッシング対策製品では URL リストの更新、ファイアウォール製品ではファイアウォールルールの更新、脆弱性評価製品では脆弱性シグネチャの更新、ポリシーコンプライアンス製品ではポリシーコンプライアンスの更新、Web サイト認証製品では認証ページのリストの更新、不正侵入検知製品では不正侵入検知データの更新などで利用可能なもの。コンテンツアップデートとは、シマンテックのエンドユーザーが一般的に利用可能になったソフトウェアのコンテンツアップデートを使用できる権利を意味します。コンテンツアップデートの更新サービスを購入することによってのみ利用可能なコンテンツアップデートは除きます。シマンテックは、いつでもお客様に通知することなく、別途購入が必要となるコンテンツアップデートを指定することができます。ただし、本証書に記載された発行日時時点で特定のコンテンツアップデートを含むサポートを購入した場合は、たとえシマンテックがかかるコンテンツアップデートを別途購入が必要である旨指定しても、お客様は本証書に記載された終了日までの期間は追加の料金を支払うことなくかかるコンテンツアップデートを受けることができるものとします。
- コンテンツアップデートの更新サービス:** シマンテックによって別途購入が必要と指定されたコンテンツアップデートを利用できる権利のことをいいます。お客様がコンテンツアップデートの更新サービスを購入した場合、本証書に記載された数はお客様が更新サービスを購入した数を反映します。
- アップグレードアシユアランス:** シマンテックのエンドユーザーが一般的に利用可能になったソフトウェアのアップグレードを使用できる権利です。アップグレードとは、シマンテックの価格一覧表にある前バージョンのソフトウェアに代わる、一般にリリースされた新バージョンのソフトウェアすべてを意味します。そのような形でアップグレードされたソフトウェアは、使用許諾契約の免責および責任制限を無制限に含む、すべての条項に従って使用するお客様に与えられます。本証書のいかなる内容も、本ソフトウェアのコピーを別途増やしたり、お客様に許可される本ソフトウェアのコピー数を増やしたりするものではありません。

条項:

- サポートポリシー:** サポートサービスは、シマンテックのエンタープライズテクニカルサポートポリシーおよびその他の関連ポリシーに基づいて提供され、お客様への通知なしに、シマンテックにより適宜改訂および更新される場合があります。これらのポリシーについては、www.symantec.com/enterprise/support/support_policies.jsp を参照してください。シマンテックのエンタープライズテクニカルサポートポリシーでは、本証書に記載された終了日の前に、特定のソフトウェアまたはソフトウェアの特定バージョンのサポートサービスが終了する場合があります。
- 地理的な可用性:** 上記に一覧されるサポートサービスは、そのすべてをすべての国や地域で、またすべてのシマンテックソフトウェア製品について利用できるわけではありません。
- サポートの範囲:** お客様がシマンテックの指定するインストール手順に従って本ソフトウェアのあらゆるライセンスをインストールおよび実装しなかった場合、お客様の技術サポートは、エラー修正の解決に限定されることがあります。ソフトウェアの適切なインストールおよび実装のためにシマンテックが提供するサービスについて、詳しくは <http://www.symantec.com/enterprise/products/index.jsp> を参照してください。テクニカルサポートには、以下に注記するように別途提供される製品トレーニング、統合を含むコンサルティング、セキュリティリビューションの実現、セキュリティ勧告、本番前の設定サービス、セキュリティ管理または実装サービス、その他としてシマンテックが一般に提供するような作業は含まれません。
- サポート問い合わせ登録者の追加:** お客様は、お客様がサポート問い合わせ登録者の追加を検討した時点で有効な料金を支払うことによって、Essential Support または Basic Maintenance に対するサポート問い合わせ登録者を追加することができます。お客様が追加のサポート問い合わせ登録者を指定する権利を購入した場合、本書に記載された登録者数には、Essential Support または Basic Maintenance の主契約と同じ権利と同じ条項によりお客様のためにテクニカルサポートを受けることのできる追加のサポート問い合わせ登録者の数が反映されます。
- 個人データ利用の承認:** お客様は、シマンテックがサポートを提供し、お客様にサポートおよび製品アップデートを通知する目的で、特定の個人データ(業務上の連絡担当者名、電話番号、業務用の電子メールなど)の提供をお客様に要求する場合があることを認識します。お客様は、シマンテックがグローバルな組織であり、シマンテックがライセンスサポートを提供するためにはこうした個人データがグローバルにアクセス可能であることを認識します。このような個人データを提供することで、お客様は上記の目的でシマンテックが個人データをグローバルに利用、転送、処理することに同意するものとします。
- サポートサービス保証:** シマンテックは、本証書によるサポートサービスの実施日から 30 日の期間、サポートサービスが一般に許容される業界標準に即して実施されることを保証します。本項に保証されたおりのサービスが実行されず、かつお客様が非順守をその実施から 30 日以内にシマンテックに報告した場合、シマンテックはその裁量において、適切なサポートサービスを実行するか、または順守されなかったサポートサービスに対する該当の料金を払い戻します。これはお客様の独占的な救済手段であり、本項に定めるサポートサービスに関連して派生するシマンテックの唯一の責任となります。

損害の免責: 適用を受ける法律により認められる最大限において、また、本使用許諾契約で定める救済手段が主たる目的を達することができるかどうかにかかわらず、(i) 代替の製品およびサービスの調達に係るあらゆるコスト、利益の損失、利用の損失、データの損失または破損、業務の中断、生産の損失、収益の損失、契約の損失、業務上の信用の損失、または予期される省力化や管理および従業員間の時間の損失について、また (ii) サポートサービスの条件外で直接的または間接的に発生した、特別、派生的、付随的、間接的損害についてのいかなる損害について、当事者、販売店、サプライヤまたは代理店がかかる損害の発生を告知していた場合であっても、シマンテックはそれらの責任を一切負いません。いかなる場合でもシマンテックの賠償責任が、サポートサービスの購入代金を超えることはありません。本証書のいかなる内容も、法律により除外または制限される責任に関してシマンテックの責任を除外または制限するものではありません。

統合: 本証書と、本証書で他の定義されていない使用許諾契約の関連条項は、本証書記載の件に関して当事者間の唯一完全な合意を形成し、当事者による書面での別途合意がある場合を除いて、同一の件に関する他の一切の事前の書面および口頭の合意における条件は効力を失います。