

このテクニカルサポートポリシー（以下、「ポリシー」）は、2015年10月3日から有効であり、グローバルに適用されます。このポリシーでは、有効なサポート契約の対象であるソフトウェアを使用する企業のお客様に対してベリタスが提供するサポートサービスについて説明します。ベリタスは定期的にこのポリシーを修正する権利を有します。更新後のポリシーについては、https://www.veritas.com/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.html を参照してください。

範囲: ベリタスは、後述の「制限事項」の条項を含め、このポリシーの条項に従ってお客様のソフトウェアに対するサポートサービスを提供します。ベリタスは、サポート対象構成で使用されるソフトウェアに対してサポートサービスを提供します。このポリシーまたはお客様のライセンス契約に矛盾する条項が存在する場合は、お客様のサポート契約の条項および定義が優先されます。お客様は、サポート契約期間中、購入したサービスの内容に基づき、サポートサービスを購入した国において当該ライセンスの使用を許可された場所にインストールされたソフトウェアに対して、サポートサービスを利用することができます。このポリシーで使用される用語については、このポリシー、サポート契約、ライセンス契約、またはハンドブックで定義されています。

言語のサポート: ベリタスは、サポートサービスを主に英語で提供します。ベリタスのワールドワイドサポートセンターでは、商取引上の合理的な努力を払い、利用可能なリソースに基づいて地域別営業時間内に言語サポートを提供します。詳しくはハンドブックを参照してください。

サポート問い合わせ登録者: ベリタスは、サポート問い合わせ登録者を通じてお客様にサポートサービスを提供します。お客様のサポート契約に、登録および使用できるサポート問い合わせ登録者の数が記載されます。お客様がサポート問い合わせ登録者として技術担当者を追加指定する場合、ベリタスは該当する料金を請求することがあります。サポート問い合わせ登録者には、(i) お客様による支援要求を監督し、(ii) 組織内においてトラブルシューティングプロセスを開発および導入する責任があります。サポート問い合わせ登録者は、システムの問題を解決し、ベリタスによるサービス要求の分析と解決を支援できるよう、技術的に精通し、使用中のソフトウェアや環境に関する知識を備えている必要があります。該当しない場合は、ベリタスによるお客様へのサポートサービス提供能力が損なわれる可能性があり、ベリタスはサポート問い合わせ登録者の交代を要求することができます。

知識の共有: ベリタスのオンラインサポートツール MyVeritas (<https://my.veritas.com/>) を使用して、ケースの作成、追跡、更新、クローズが可能です。このポリシーの有効日またはそれ以降に発行された、その時点で最新のサポートサービスハンドブック（以下、「ハンドブック」）には、ベリタスがお客様にサポートサービスを提供する方法を理解するのに役立つ情報が記載されています。ハンドブックは、特定のリファレンスガイドやエスカレーションプロセスとともに、<https://my.veritas.com/> にあります。ベリタスのオンラインテクニカルサポートナレッジベース (https://www.veritas.com/support/ja_JP.html) をご利用ください。ここには、お客様自身で問題を解決するために役立つサポート関連の情報が掲載されています。また、コミュニティフォーラム (<https://www.veritas.com/community>) でも情報を提供しています。

ケース管理活動: ベリタスは、商取引上の合理的な努力を払い、重要度レベルとその複雑さ、および購入されたサポートサービスに基づき、ハンドブックに規定されているリモートサポートパフォーマンスの目標に従って、お客様のケースを管理し、お客様の問題に対処します。ケース管理の目標および提供タイムラインは目標であって確約ではありません。実際のタイミングは、購入されたサポートサービスやソフトウェアが導入された国または場所によって異なる場合があります。ハンドブックの重要度レベル定義に基づいて問題の最初の重要度レベルを設定する責任はお客様にあります。問題の深刻度が変化した場合は、重要度レベルの変更についてお客様と話し合います。お客様は、タイムリーに回答し、問題への対処のためにベリタスが合理的に必要とする可能性がある情報を提供する必要があります。ベリタスは、お客様の問題に対処するためのさまざまな方法において合理的に十分な対策を講じます。これらの種類の対策の例については、ハンドブックを参照してください。場合によっては、診断およびトラブルシューティング活動をリモートから実行することをお勧めすることがあります。このようリモートアクセスを開始するには、お客様による明示的な同意が必要になります。

サポートのライフサイクル: ベリタスは、ソフトウェアがライフサイクルのどの時点にあるかに応じて、サポート契約に基づいてさまざまなレベルのサービスを提供します。製品ライフサイクルおよびこれらのライフサイクルで提供される関連サポートサービスについて詳しくは、「企業・法人向けソフトウェア製品のライフサイクル終了ポリシー」(www.veritas.com/licensing/policies) を参照してください。

買収した製品ライン: ベリタスが他社を買収したり他社と合併したりした場合、買収後に移行期間が設けられ、その間、買収した製品ラインには、このポリシーに記載されている内容とは異なるサポートサービス、提供内容、価格、または命名規則が適用されることがあります。これらの買収した製品に対して購入したサポートサービスの下でお客様が利用できる提供内容および権利については、サポート契約を参照してください。「サポート契約」という用語は、「ベリタス」の名が付く会社が契約当事者でない場合でも、買収した製品のサポートについて規定したお客様の契約のことを指します。

プライバシーの通知とデータ保護: ベリタスは、お客様がベリタスからサポートサービスを購入または利用する際に、お客様およびお客様のサポート問い合わせ登録者に関する特定の個人情報（つまり、連絡担当者の氏名、役職、勤務先の電話番号、勤務先の電子メールアドレス）の提供を要求します。サポート問い合わせ登録者の個人情報に関して、当該情報のベリタスへの開示が、サポート契約、ベリタスのプライバシーポリシー（Veritas.com に公開）、およびお客様の運用国/地域に適用される個人情報の収集、使用、保護について規定したすべての国内法と一貫し、準拠していることを保証する責任はお客様にあります。お客様には、(i) サポート問い合わせ登録者に対し、当該情報をサポート問い合わせ登録者がいる地域と比べてデータ保護法による保護が厳しくない可能性がある米国またはその他の国（欧州経済地域を含む）でベリタスに提供することを通知する、(ii) サポート問い合わせ登録者に情報の使用方法を通知する、および (iii) このような転送と使用に関して必要なすべての該当する同意を得る責任があります。ベリタスはグローバル企業であり、ベリタスのサポートサービスの提供中に収集された情報は、世界各地のベリタス、その関連会社、パートナーおよび請負会社によってアクセスされる場合があります。お客様やお客様のソフトウェアが存在する国よりもデータ保護法による保護が厳しくない可能性がある国も含まれています。ベリタスおよびその関連会社、パートナー、および請負業者は、お客様のサポート契約に定められたソフトウェアのバージョンアップグレードやサポートサービスに関連したお客様とのやり取りなど、お客様が注文したサポートサービスを提供するために、お客様の個人情報を使用する場合があります。ベリタスは、サポートサービスの提供中にお客様が提供した個人情報またはその他の情報を使用することにより、お客様にとって有益な可能性があるその他のベリタスサービスまたは製品をお勧めする場合があります。ベリタスは、このような連絡からオプトアウトする機会をお客様に提供します。このような個人情報を提供することにより、お客様は、本項に記載されている用途のためにベリタスがこの情報をグローバルに使用、転送、処理することに同意するものとします。個人情報の使用についてご不明な点がある場合またはお客様の個人情報の利用制限を希望される場合は、以下までご連絡ください。Veritas Technologies LLC - Privacy Program Office, 500 East Middlefield Road, Mountain View, CA 94043, U.S.A. 電話：1-650-933-1000 電子メール：privacy@veritas.com

フィードバックに関する権利: ベリタスは、お客様へのサポートサービスの提供中にお客様がベリタスに提供する、ベリタスとその製品またはサービスに関連するすべての提案、インプット、その他の情報またはフィードバックにおけるすべての権利を留保します。また、このような情報またはフィードバックのすべてを、任意のビジネス目的のために使用し、第三者に使用を許可することができます。上記にかかわらず、ベリタス、ベリタスの関連会社、パートナー、請負業者は、お客様の機密情報をお客様とベリタスの間で締結される当該契約の定義に従ってのみ使用し、このポリシーの「プライバシーの通知とデータ保護」の条項に従ってのみお客様の個人情報を使用します。

請負会社: ベリタスは、サポートサービスを提供するために請負業者を使用する権利を留保し、お客様はこの使用に同意するものとします。

お客様のコンプライアンス: 効率的かつ効果的なサポートサービスを提供できるようにするために、お客様はベリタスとの契約条項に従う必要があります。お客様がライセンス契約またはサポート契約に従っていないと判断された場合、またはお客様がサポート契約の対象ではないソフトウェアのコピーに対する支援を要求した場合、ベリタスは、(1) ベリタスのスタンダードプロセスを使用してお客様がライセンス契約またはサポート契約に従っていることを確認する、(2) 必要に応じて当該サポートサービス料金を請求する、または (3) ベリタスの独自の裁量で、お客様が契約に従うまで、当該ソフトウェアライセンスに対するサポートサービスの提供を停止することを選択する権利を留保します。

制限事項: ベリタスは、お客様のソフトウェアがそのマニュアルと大幅に合致しておらず、当該ソフトウェアがマニュアルに従って使用されている場合に、問題に対処するためのサポートサービスを提供します。したがって、ベリタスには、故意の行為、誤使用、事故、修正、自然災害、天災、「不可抗力」、停電またはサージ、不適切な物理または運用環境、お客様または他者による不適切なメンテナンス、あるいはベリタスが提供していないコンポーネントまたは技術が原因のエラーによって損害を受けたソフトウェアに対してサポートサービスを提供する責任はありません。さらに、ベリタスは、お客様による遅延、ネットワーク、システム、電話回線の問題、サービスの機能停止や拒否による遅延、またはベリタスが制御できないその他の事象によるサポートサービスの提供遅延または提供不能について責任を負いません。ベリタスには、代替構成で運用されているソフトウェアに対してサポートサービスを提供する義務はありません。お客様がすべてのソフトウェアをマニュアルに従って使用、インストール、サービス提供、または実装していない場合、ソフトウェアに対するサポートサービスは制限されるか利用できない場合があります。

定義:

- a) 「ベリタス」とは、ベリタステクノロジーズ合同会社またはその子会社を指します。
- b) 「お客様」とは、サポートサービスが適用されるソフトウェアを取得したお客様、企業、または法人を意味します。
- c) 「ハンドブック」とは、『ベリタステクニカルサポートソリューションハンドブック』を指します。