

ベリタスエンタープライズ テクニカルサポート

サポート証書

本文書（以下「本証書」）は、エンドユーザー（以下「ライセンス所有者」）と Veritas Technologies LLC、その子会社（以下「ベリタス」）の間における法的契約書です。本証書および本証書で付与される権限は、サポート対象のベリタスソフトウェア製品（以下「ソフトウェア」）に適用されるベリタス使用許諾契約（以下「使用許諾契約」）に従った有効なライセンスを有するエンドユーザーにおいてのみ有効となります。本証書は、表紙（またはベリタスライセンスポータル内のライセンス所有者のアカウントに関する資格詳細ページ）で規定された製品および/またはサービスについて適用されます。

これらの条項についてライセンス所有者に同意いただけない場合、ベリタスはライセンス所有者のソフトウェアに対してサポートを行うことができません。サポートの提供を受けた場合、ライセンス所有者はこれらの条項に同意したものとみなされます。

サポートの提供：ベリタスは使用許諾契約で明記された当該ソフトウェアの使用地域において、ライセンス所有者に対し、表紙の発行日を開始日としてご購入いただいたサポートサービスを提供します。サポートサービスは、ご購入された期間の満了日までの間、以下の契約条件に従って提供されます。

1. エッセンシャルサポート

- 24 時間 365 日のテクニカルサポートへの電話アクセス
- 継続的な問題解決の取り組み（要請に基づき、重大度 1 のケースについてのみ対応）
- ベリタス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
- アップグレード保証を含むエッセンシャルサポート
- ライセンス所有者はソフトウェアのタイトルごとに、ベリタステクニカルサービスのスタッフとの連絡役となるエッセンシャルサポートの担当者（以下「サポート問い合わせ登録者」）を 6 名まで任命できる。

2. ベーシックメンテナンス

- 本ソフトウェアがインストールされ、使用される国の法定休日に従い、通常営業日の午前 8 時から午後 6 時までの時間帯でのテクニカルサポートへの電話アクセス
- ベリタス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
- アップグレード保証を含むベーシックメンテナンス
- ライセンス所有者はソフトウェアのタイトルごとに、上記のサポート問い合わせ登録者として活動するベーシックメンテナンスの担当者を 2 名まで任命できる。

定義:

- アップグレード保証：ベリタスのエンドユーザーに対して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、以前のバージョンのソフトウェアに代わる形で公開リリースされたソフトウェアのバージョンすべてを指します。ライセンス所有者には、すべての契約条件の用途につき、上記形式でアップグレードされたすべてのソフトウェアライセンスが付与されます。当該ライセンスには使用許諾契約の保証免責および責任制限が含まれますが、これらに限定されるものではありません。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、ライセンス所有者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。

契約条件:

- サポートポリシー: サポートサービスは、ベリタスの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、ライセンス所有者への通知なしに、ベリタス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、https://www.veritas.com/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.htmlを参照してください。ベリタスのエンタープライズテクニカルサポートポリシーでは、購入期間の終了日の前に、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。
- 地理的可用性: すべてのベリタスソフトウェア製品に関して、上記に一覧されるサポートサービスのすべてが、あらゆる国や地域において利用できるわけではありません。

サポートの範囲: ライセンス所有者が、本ソフトウェアのあらゆるライセンスをベリタスの指定するインストール手順に従ってインストールおよび実装しなかった場合、ライセンス所有者の技術支援はエラーの修正、解決に限定される場合があります。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ベリタスが提供するサービスの詳細は https://www.veritas.com/support/ja_JP/products-a-z.htmlを参照してください。テクニカルサポートには、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、本番前の設定サービス、管理または実装サービスなど、ベリタスが一般に提供したり、特記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: ライセンス所有者は、自身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、エッセンシャルサポートまたはベーシックメンテナンスについてのサポート問い合わせ登録者を追加することができます。ライセンス所有者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、当該サポート問い合わせ登録者数には、エッセンシャルサポートまたはベーシックメンテナンスの主契約と同一権利および同一条件によりライセンス所有者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数が反映されます。
- 個人データ利用の承認: ライセンス所有者は、ベリタスがサポートを提供し、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(業務担当者名、業務用電話番号、業務用電子メールなど)の提供をライセンス所有者に要求する場合があることを承認します。ライセンス所有者は、ベリタスがグローバルな組織であるとともに、ライセンスサポートを提供するために、このような個人データがグローバルにアクセス可能となることを承認します。ライセンス所有者は、このような個人データを提供することにより、ベリタスが上記目的で個人データをグローバルに利用、転送、処理することに合意するものとします。
- サポートサービスの保証: ベリタスは、本証書によるサポートサービスの実施日から 30 日間、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。本項で保証されたとおりのサービスが実施されず、かつライセンス所有者が実施の日から 30 日以内に当該非順守をベリタスに報告した場合、ベリタスはその裁量において、適切なサポートサービスを実施するか、非順守のサポートサービスに妥当する料金を払い戻します。これはライセンス所有者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ベリタスの唯一の責任となります。

損害の免責: 適用される法律により認められる最大限において、また、本証書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否かにかかわらず、(i) 代替の製品およびサービスの調達に関するあらゆるコスト、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、信用の損失、予期される省力化、管理および従業員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関知していた場合であっても、ベリタスは当該責任を一切負いません。いかなる場合においても、ベリタス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、ベリタスの責任を除外または制限するものではありません。

統合: 本証書で定義されていない使用許諾契約の関連条項に関し、本証書は証書内の当該事項の記載に関する当事者間の完全な合意を形成し、別途書面での当事者の合意がある場合を除き、当該事項に関する一切の事前の書面および口頭の合意に優先します。