

このテクニカルサポートポリシー（以下「**ポリシー**」）は、2018年8月6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お客様に対してベリタスが提供するサポートについて説明します。ベリタスは、このポリシーを定期的に修正する権利を留保します。更新されたポリシーは [https://www.veritas.com/support/ja\\_JP/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.html) に掲載されます。

**範囲:** ベリタスはこのポリシーの条項に従って、対象ソフトウェアに対するサポートを提供します。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を提供します。このポリシー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が優先されます。お客様は、該当するソフトウェアが当該ライセンスの使用が許可された場所にインストールされていることを条件として、サポートを購入した国において、サポート契約期間中にサポートを受けることができます。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、またはサポートハンドブック（以下「**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、[https://www.veritas.com/support/ja\\_JP/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.html) に記載されている各国語サポートの表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を提供します。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、お客様へのサポート提供に影響する可能性があるため、ベリタスはサポート問い合わせ登録者の交代をお客様に依頼することがあります。

**知識の共有:** ベリタスのオンラインテクニカルサポートのナレッジベースは [https://www.veritas.com/support/ja\\_JP/](https://www.veritas.com/support/ja_JP/) から参照できます。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://vox.veritas.com/>) でも情報を提供しています。

**ケース管理活動:** [https://www.veritas.com/support/ja\\_JP/](https://www.veritas.com/support/ja_JP/) にあるベリタスサポートオンラインツールを使用すると、オンラインでケースを作成、追跡、更新、クローズすることができます。ベリタスの最新のハンドブックには、

提供されるサポートに関する情報が記載されています。ハンドブックと各種リファレンスガイド、エスカレーションプロセスについては、[https://www.veritas.com/support/ja\\_JP/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.html) および [https://www.veritas.com/support/ja\\_JP/](https://www.veritas.com/support/ja_JP/) を参照してください。ベリタスは、ハンドブックに記載されているケース管理目標に従ってお客様のケースを管理し、問題に対処するために、商業上合理的な努力を払います。ベリタスのケース管理目標は目標であり確約ではないため、実際に要する時間は、お客様が購入したサポート、報告された問題の重要度、ソフトウェアが導入されている国または場所に応じ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、タイムリーに応答し、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に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について詳しくは、[https://www.veritas.com/support/ja\\_JP/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/ja_JP/terms/support-fundamentals.html) に掲載されているライフサイクル終了ポリシーを参照してください。

**買収した製品ライン:** 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、さらにその相違が継続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:** お客様は、ベリタスがサポートを提供し、サポートとソフトウェアの更新について通知できるように、お客様自身とサポート問い合わせ登録者について、特定の個人データ（業務上の連絡担当者名、役職名、業務上の電話番号、業務上の電子メールアドレスなど）をベリタスに提供することに同意するものとします。サポート問い合わせ登録者の個人データに関して、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データの収集、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、サポートの提供中に収集された情報は、世界規模でベリタス、その関連会社、パートナーおよび下請業者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。ベリタスは、サポートの提供中にお客様が提供した個人データ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。ただし、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。このような個人データ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個人データを世界規模で使用、転送、処理することに同意するものとします。サポートのためにベリタスに提供される個人データに対するお客様の処理に、一般データ保護規則 (EU) 2016/679、または欧州経済地域および/またはスイスにおける個人データおよびプライバシーの処理に関するその他該当する法律が適用される場合、ベリタスはその個人データを <https://www.veritas.com/ja/jp/privacy> に示すデータ処理に関する利用規約に従って処理するものとします。プライバシーに関係する事項についての質問および要望はすべて、Veritas Technologies LLC にお寄せください (Veritas.com に公開されているベリタス本社の Privacy Program Office、電子メール: [privacy@veritas.com](mailto: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。ベリタスは、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、下請業者は、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。

**下請業者:** ベリタスは、サポートを提供するために下請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こと、(2) 必要に応じて当該サポート料金を請求すること、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。ベリタスは、お客様から要求されたサポートをベリタスが提供する間にお客様に生じる付帯的費用（公共料金、ネットワーク回線、クラウドの利用、その他のサービスプロバイダのコストなど）について一切責任を負いません。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は制限されるか利用できない場合があります。サポートの提供は、お客様のサポート契約に明示されている提供物に厳格に限定されます。

## 定義:

- a) 「**地域別営業時間**」とは、ソフトウェアがインストールされている国の標準的な営業時間を意味します（通常は月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 6 時）。地域別営業時間に休日は含まれません。
- b) 「**重要度レベル**」とは、お客様に及ぼす影響に基づく問題の分類です。重要度 1 が最も重要です。重要度レベルの詳細はハンドブックに規定されています。
- c) 「**サポート対象構成**」とは、付属文書に記載されている、またはベリタスが当該アプライアンスとの併用について検証、承認、または確認した、サポート対象のオペレーティングシステム、ハードウェアプラットフォーム、ソフトウェアアプリケーション、ファームウェアレベル、データベース、デバイス、デバイスドライバ、およびベリタスがカスタム開発したスクリプトやその他の構成要素のみから成る環境でソフトウェアが運用される構成を指します。この場合の「環境」には、お客様がソフトウェアとともに使用しているハードウェアプラットフォーム、オペレーティングシステム、ソフトウェアアプリケーション、その他のサードパーティソリューションが含まれます。

- d) 「ベリタス」とは、Veritas Technologies LLC またはその子会社を指します。
- e) 「お客様」とは、サポート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。