

概要

このワールドワイドエンタープライズテクニカルサポートポリシー(以下、「ポリシー」)では、シマンテックのサポートサービスについて説明します。このサポートサービスは、当該サポート料金の支払いがすべて完了しており、ライセンスソフトウェアをサポート対象構成で使用されるお客様に対して提供されます。このポリシーには、リンクや URL として追加の条項が提示されています。これらの条項は、このポリシーの一部として構成されます。このポリシーは、http://www.symantec.com/business/support/all_products.jsp に指定されたシマンテック製品に適用されます。このポリシーをお読みになる前に、「別紙 A」に記載される用語の定義を確認してください。

このポリシーは、シマンテックとサポート契約を締結されているお客様およびパートナーに適用されます。チャネルパートナーからサポートサービスを購入されているお客様には適用されない内容も含まれています。詳細については、サポート販売元のパートナーにお問い合わせください。

このポリシーは、2006年11月6日から有効です。このポリシーは、ライセンスソフトウェアのすべてにおいて、2006年11月6日以降に新規または更新版のサポートサービスを受ける場合にワールドワイドで適用されます。2006年11月6日の時点ですでに有効なサポート契約が適用されている場合、サポート契約が更新されるまでは現行の条件に基づいた契約が有効です。ただし、後述のサポートライフサイクルとサポート終了の条項は、2006年11月6日以降に取扱終了プロセスに入るライセンスソフトウェアに適用されます。このポリシーは適宜更新される場合があります。更新版については、Web サイト(<http://www.symantec.com/ja/jp/enterprise/support/index.jsp>)を参照してください。

一般的なサポートサービスの条件

サポートの範囲: このポリシーでは、ライセンスソフトウェアがマニュアルどおりに確実に動作することを支援するために、お客様に提供することを合意したサポートサービスについて説明します。サポートサービスの主な目的は、ツール、リソース、技術的な支援を提供することにより、その動作機能の活用を可能にすることです。さらに、サポート契約期間中は、必要に応じてソフトウェアバージョンアップグレードとコンテンツアップデートを利用できます。シマンテックのテクニカルサポートは、問題に割り当てられた重要度レベルとお客様が購入した特定のサポートサービスの内容に基づき、電話、電子メール、オンサイト(オンサイトはプレミアムサポートでの提供に限定されます)で提供されます。

ライセンスソフトウェアのパッチとバグフィックス、新しいメジャーリリース、新しいマイナーリリースの入手に関する情報は、Web サイト <http://www.symantec.com/ja/jp/enterprise/support/index.jsp> を参照してください。問題についてシマンテックに問い合わせる前に、問題に関連するライセンスソフトウェア(すべてのエージェント、オプション、該当する場合は CPU など)に対して現在のサポート契約が有効であること、また、当該ライセンスと契約に従ってライセンスソフトウェアが使用されていることを確認してください。そうでない場合は、サポートサービスを提供できない場合があります。

サポートツールと技術: シマンテックでは、サポートサービスの提供を支援するために、多くのさまざまなツールと技術を用意しています。「別紙 B」に記載される一次対応、サービス復旧、ソリューション提供の目標をシマンテックが達成できるかどうかは、シマンテックのツールと技術の活用能力によって決まります。

言語サポート: シマンテックのサポートサービスは、英語で提供されるほか、特定の地域別言語で提供される場合もあります。サポートされる言語のリストは、<http://www.symantec.com/ja/jp/enterprise/support/index.jsp> を参照してください。

サポート対象構成: シマンテックは、サポート対象構成で使用されるライセンスソフトウェアに対してサポートサービスを提供します。サポート対象構成には、オペレーティングシステムのレベル、シマンテックが独自に開発したスクリプト、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、アプリケーションなどが含まれます。互換性リストと関連情報などのサポート対象構成に関する情報は、Web サイト <http://www.symantec.com/ja/jp/enterprise/support/index.jsp> を参照してください。最新の状態に維持するため、この情報は定期的に更新されます。

代替構成: シマンテックのライセンスソフトウェアは、多くの種類のシステム、アプリケーション、ハードウェアと連携して動作するように設計されています。ライセンスソフトウェアの代替構成での使用をお客様が選択される場合があります。この代替構成とは、シマンテックのライセンスソフトウェアとの動作が確認、承認、検証されていない環境か、当該のライセンスソフトウェアをサポートしていない、または限定機能のみをサポートしている環境のことで、シマンテックは、ほぼすべての代替構成をサポートしていないため、代替構成で使用されたライセンス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を負わず、代替構成で使用されるライセンスソフトウェアに関して一切の保証を負わないものとします。代替構成での使用は、お客様の責任において行われる必要があります。「サポート対象構成」の一部であるコンポーネントのいずれかをベンダーが変更した場合など、「サポート対象構成」が「代替構成」に変更されたことによって、お客様のライセンスソフトウェアが代替構成で動作していることになる場合があります。代替構成で使用するライセンスソフトウェアに問題が生じた場合、またはシマンテックや認定されたコンサルティングパートナーが開発したものでないスクリプトに関係する問題が発生した場合、シマンテックはその問題をサポート対象構成の環境で再現することをお客様に依頼することがあります。サポート対象構成で再現できない問題については、シマンテックはその問題の解決を試みる義務を負わないものとします。ただし、問題が「サポート対象構成」で再現された場合、シマンテックはその問題について、サポート対象構成での調査および解決を試みます。サポート対象構成でその問題を再現できない場合には、シマンテックはその問題について、調査を行わないものと判断する場合があります。

アップグレード保証: ライセンスソフトウェアについて、お客様のサポート契約期間中にリリースされたすべてのソフトウェアバージョンアップグレードを利用することが可能です。通常、現在サポート契約を結んでいるお客様には、そのサポート契約期間中にリリースされるソフトウェアのバージョンアップグレードが通知されます。このような通知は、お客様がアクセスしてダウンロードしたり、メディアを要求したり、または必要に応じて購入可能なライセンスソフトウェアバージョンアップグレードのライセンスキーを入手できるようにすることを目的としています。



アプライアンスハードウェアのサポート: アプライアンスのサポート保守契約、またはライセンスと保証契約に特に指定のない限り、次の内容はアプライアンス製品のハードウェアコンポーネントのサポートに適用されます。シマンテックの標準の契約条件に基づき、シマンテックまたはチャネルパートナーを通じてアプライアンス製品を購入されたお客様は、購入されたアプライアンスのモデルに応じて、1年または3年のハードウェア保証サポートを受けることができます。この保証は、購入日から開始されます。保証期間内にお客様から保証要求が行われた場合、シマンテックではそのアプライアンスに欠陥があることを確認したうえで、保証サービスの実施に向けて、アプライアンスの返却に必要な返品承認（以下、「RMA」）番号をお客様に通知します。お客様は、欠陥のあるアプライアンスをシマンテックに発送する責任を負います。欠陥のあるアプライアンスの受け取り後、その製品は修理または交換されます。交換用のアプライアンスは、シマンテック側の判断により、新品または修理完了品のいずれかになる可能性があります。交換用のアプライアンスは、お客様の最初のアプライアンスのライセンス契約に定義される保証の対象となり、残りの保障期間の間、保証されます。アプライアンスの交換によって、当該契約に記載されるハードウェアまたはソフトウェアの保証期間が延長されることはありません。

一部のアプライアンスは、シマンテックの先出し交換プログラムの対象となります。このプログラムでは、現在のサポート契約が有効で、ハードウェアの保証期間内であれば、RMAの発行と輸出規制の解除後24時間以内または翌営業日にアプライアンスを出荷します。ただし、発送拠点所在地の土日と祝祭日は除きます。RMA発行後30日以内に、欠陥のあるアプライアンスが（必要な場合は現場交換可能ユニット（以下、「FRU」）と一緒に）シマンテックに到着しない場合、シマンテックは交換用アプライアンスの価格表に応じて請求書をお客様に送付します。お客様はこの請求書を受け取ってから30日以内に請求書に記載された金額を支払う必要があります。ライセンス契約に記載される最初のハードウェア保証期間が終了した場合、サポートサービスの購入により期間が延長される場合があります。ただし、延長期間には限度があり、この適用は製品によって異なります。「別紙 B」は、ライセンスアプライアンスソフトウェアのサポートに適用されることに注意してください。

インシデントサポート: シマンテックが提供するサポートサービスの主な形態はサポート契約に基づいています。サポート契約では、適用可能なソフトウェアバージョンアップグレードとコンテンツアップデートに加えて、テクニカルサポートを受ける権利がお客様に与えられます。ただし、特定の製品に対して、シマンテックはインシデントサポートを販売する場合があります。インシデントサポートの詳細については、シマンテックの Web サイトを参照してください。これは、指定のパッケージまたは提供内容の一部として特定の販売チャネルを通じて購入した、特定のライセンスソフトウェアでのみ可能な限定されたサポートオプションです。インシデントサポートは、ミッションクリティカルでない構築環境にのみ適しています。インシデントサポートでは、1件の問題（「インシデント」）のサポートを受ける権利を購入することが可能です。これは必要なときに購入することも、パックで購入することもできます。インシデントサポートでは、購入したインシデントサポートのレベルに応じて、その地域の営業時間内または24時間365日対応のいずれかで、シマンテックエンタープライズテクニカルサポートに問い合わせ、電話や電子メールによるサポートを受ける権利がお客様に与えられます。インシデントサポートで購入した1件の「インシデント」の有効期間は、購入日から12カ月間です。12カ月を超えると予告なしに期限満了となります。「別紙 B」に示す、地域別営業時間または24時間365日体制での一次対応、サービス復旧、ソリューション提供の目標は、購入した特定のインシデントサポートに適用されます。インシデントサポートには、アップグレード保証またはコンテンツアップデートは含まれません。必要に応じて、別途購入する必要があります。インシデントサポートで記録された問題がソフトウェアバージョンアップグレードやコンテンツアップデートで対処可能なものである場合は、お客様にソフトウェアバージョンアップグレードやコンテンツアップデートの購入を提案する場合があります。

ディザスタリカバリ: 「コールド」ディザスタリカバリサイトに関するシマンテックのライセンスポリシーの詳細については、販売代理店にお問い合わせください。「コールド」ディザスタリカバリサイトは、実稼働環境での使用が許可されており、現行のサポート契約の対象である特定のライセンスソフトウェアに適用されます。お客様が特定の前提条件を満たしていることを条件として、指定された「コールドディザスタリカバリサイト」または実稼働サーバーのクラスターに属する「コールドディザスタリカバリサーバー」の展開にディザスタリカバリを実行できる無料ライセンスを、関連するサポートサービスとともに提供する場合があります。このライセンスは、ディザスタリカバリの対象である製品ライセンスの一時的な代替ライセンスとして機能することを目的としています。このライセンスは、当該のディザスタリカバリでのみ使用可能です。当該ライセンス契約内の無料ライセンスに関する記述を参照し、ライセンスの条項と条件、関連する定義を含めて確認してください。

サードパーティ製品: 問題が共同サポートの関係を結んでいるベンダーの製品に関連すると判明した場合には、そのベンダーと共同で問題の解決に取り組みます。問題が共同のサポート関係を結んでいないベンダーの製品に関連する可能性がある場合、シマンテックと共同での問題の解決に向けた取り組みを、お客様からそのベンダーに依頼していただくことがあります。問題がサードパーティ製品に関連し、ライセンスソフトウェアには関連していない場合、その問題の進行状況と解決方法はシマンテックではなくそのサードパーティベンダーが決定します。シマンテックのサポートサービスには、インストール、修正、根本原因の分析実施、オープンソースコードやその他のサードパーティ製品の製品パッチやアップデートの提供、またはその他の方法によるサードパーティ製品のサポートは含まれません。

追加サービス: 一部の複雑な製品に関しては、お客様のサポート問い合わせ登録者が関連製品のトレーニングを受講済みで、その登録者が問題について明確にシマンテックと対話できる場合、またはシマンテックグローバルコンサルティングサービスの担当者や認定されたコンサルティングパートナーによって、ライセンスソフトウェアがシマンテックのガイドラインに従って設計、設定、インストール、実装されていることが判明している場合には、シマンテックとのやりとりや問題の解決をより効率良く行うことができます。また、このポリシーでの契約内容を超えたサービスをお客様が要望される例外的な事例があることも理解しています。このようなご要望には対応できない場合がありますが、代替策がないかどうか、ある場合はどの条項に関連するかについて、お客様と相談して検討することをお約束します。たとえば、シマンテックのコンサルティングサービスグループの専門家または認定されたコンサルティングパートナーのいずれかに、お客様の問題を委託する場合があります。シマンテックの一般的なサポートサービスには、製品実習トレーニング、滞在型の運用コンサルティングサービス、通常はオンサイトのコンサルタントサービスを必要とする製品インストールの問題、高度な構成やサービス有効化、製品の統合、アドバイザリコンサルティング、管理セキュリティサービス、実装または同様の専門サービスとして特徴付けられる活動は含まれません。シマンテックでは、トレーニングサービスグループとコンサルティングサービスグループ、ほかのビジネスグループを通じて、これらを有料サービスとして提供しています。この有料サービスにより、ライセンスソフトウェアへのお客様の投資を最大限に活かすことができます。これらの追加サービスの詳細については、Web サイト <http://www.symantec.com/ja/jp/index.jsp> を参照してください。このポリシーは、追加サービスには適用されません。

初回のサポート契約期間と更新

各サポート契約は、12 か月間有効です。関連するサポート契約に特に指定のない限り、初回の期間はシマンテックがライセンスソフトウェアを出荷した日から開始されます。また、12 か月単位で複数の期間のサポートサービスを購入することもできます（「複数期間」）。初回のサポート契約期間、または 12 か月単位での最大 3 単位（3 年間）の期間更新を購入することができます。ただし、複数期間のサポート契約をすべての場合で利用できるとは限りません。これらは購入した特定のサポートサービスの内容、サポートされるライセンスソフトウェア、地域によって異なります。初回のサポート契約期間の満了後、同じサポートサービス（利用可能な場合）、または他のサポートサービスに変更してサポート契約を更新することが可能です。それぞれの更新期間は、当該料金をすでに支払い済みであれば、前回の期間の終了日から有効になります。シマンテックは、通常現在のサポート契約期間が満了となる日の約 60 日前に、サポート契約の更新のご案内を送付します。

チャネルパートナーを通じて購入された場合には、ご案内は直接お客様へではなく、チャネルパートナーに送付する場合があります。案内が届かない場合は、シマンテックの更新部門（<http://www.symantec.com/ja/jp/enterprise/licensing/renewals.jsp>）に直接お問い合わせください。サポート契約が満了すると、サポートサービスを受ける権利が失効します。ただし、すべてのライセンス契約者は、有効なサポート契約を結んでいるかどうかにかかわらず、公開中のオンラインのナレッジベース、バグフィックス、パッチにはその後もアクセスできます。サポートサービスの更新または復活に関するポリシーについては、シマンテックの更新部門にお問い合わせください。

サポートケースの管理

テクニカルサポートへの問い合わせ: Web サイトに掲載済みの情報の参照方法のほか、ワールドワイドエンタープライズテクニカルサポートへの問い合わせ方法については、Web サイト <http://www.symantec.com/ja/jp/enterprise/support/index.jsp> を参照してください。お客様の多くの質問に対する回答がここで見つかる場合があります。チャネルパートナーを通じてサポートサービスを購入された場合、テクニカルサポートもパートナーにて提供される場合があります。その際の問い合わせ方法等は、チャネルパートナーへお問い合わせください。

ケースのオープン（調査開始）: お客様がライセンスソフトウェアの問題を特定された場合は、電子メールまたは電話にてサポート部門へご連絡いただき、お客様のケースに関する追加のアドバイスを得られるようにしてください。特定された問題ごとに、個別にケースをオープンする必要があります。なお、地域によって、ケースオープンの手法が異なる場合があります。サポートサービス購入後に問い合わせ方法をお知らせいたしますので、それに従ってください。セキュリティ上の目的から、問題の報告やシマンテックとの連携については、お客様のサポート問い合わせ登録者が、問題の説明、関連するライセンスソフトウェア、業務上の連絡先情報などのケースの調査に有効な特定の情報をシマンテックに提供する必要があります。特定の地域では通話料無料の電話サポートをお客様に提供していますが、FAX、電話回線、インターネットサービスなど、その他の通信にかかる費用はすべてお客様の負担となります。

重要度レベル: お客様から問題に関する問い合わせを受けてケースをオープンする際に、その時点における重要度を、シマンテックのケース基準に従って設定する必要があります。重要度レベルの説明については、「別紙 A」の定義セクションを参照してください。ケースの調査が進むにつれて、最初に割り当てられた重要度レベルの定義がこの問題に適さなくなった場合には、シマンテックが重要度レベルの割り当てを一時的に調整する場合があります。

認識、一次対応、サービス復旧、ソリューション提供の目標: 「別紙 B」の「一次対応、サービス復旧、ソリューション提供の目標」を参照してください。これらの目標は、ライセンスソフトウェアが一般的に購入可能な間適用され、サポート終了の日まで有効です。このポリシーでの「目標」とは、関連する活動をこれらの期間内に行うために最大限の努力を払うことを意味します。ただし、このポリシーは特定の期間内に実行することをシマンテックに義務付けるものではありません。

ケースの管理は、いくつかの主要な活動で構成されます。最初の活動は、問題に関する電話または電子メールでのお客様からの問い合わせをシマンテックが認識すること（以下、「認識」）です。シマンテックは、お客様の問い合わせを電話で受け付けてから 15 分以内に問題を認識することを目標としています。電話による問題の問い合わせを認識すると、シマンテックはお客様がサポートサービスを受ける権利を保有しているかどうかを確認し、問題に割り当てる重要度レベルを記録します。お客様と協力してケースの調査を進める場合に必要となる、お客様のサポート問い合わせ登録者やその他の情報をお尋ねします。お客様のケースをオープンし、シマンテックのグローバル追跡システムに記録して、ケース識別番号を割り当てます。シマンテックのテクニカルサポートエンジニアがケースを引き継ぎ、お客様に連絡します（「一次対応」）。シマンテックのテクニカルサポートエンジニアの「一次対応」とその後の対応の目標は、問題に割り当てられている重要度レベルやその後の重要度レベルの変更のほか、お客様が購入したサポートサービスにも基づいて決定されます。

重要度レベル 1 のケースの場合、シマンテックは最初に「サービス復旧」に絞った取り組みを行います。ライセンスソフトウェアが復旧してサービスを開始すると、次に「ソリューション提供」に焦点を絞ります。サービス復旧とソリューション提供の目標時間は、ケースをオープンした時点から開始されます。これは、お客様がタイムリーにシマンテックに回答し、シマンテックに必要な情報を提供することを前提としています。「別紙 B」に記載される一次対応、サービス復旧、ソリューション提供の目標をシマンテックが達成できるかどうかは、(i) お客様による遅延、(ii) 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、(iii) シマンテックが制御できないその他の問題または事象によって、大きく影響を受ける場合があります。

「別紙 B」に記載される目標は、通常、問題の解決に利用できる回避方法または修正プログラムが判明している場合に適用されます。お客様が特定した問題がシマンテックにとって初めての問題で、ライセンスソフトウェアの変更や新しい修正プログラムの開発が必要となる場合、これらの目標は変更される場合があります。ただし、データの損失、実稼働システムの停止、重大なセキュリティの脆弱性、その他の重大な製品の欠陥を伴う問題に関しては、技術部門が新しい修正プログラムの開発が必要であると判断した場合を含めて、シマンテックは「別紙 B」に記載される目標を達成するように最大限の努力を払うものとします。その他の場合、シマンテックは、定期的にリリースされるメンテナンスパックやマイナーリリースを通じてソリューション提供を実施したり、将来のソフトウェアバージョンアップグレードの開発時に問題を検討することもあります。

継続調査: お客様が 24 時間 365 日対応でのサポートサービス契約を結んでいる場合は、緊急の問題に対応できるように、重要度レベル 1 の問題に対して継続調査に基づいたサポートサービスを提供する必要があるかどうかをお尋ねします。継続調査が必要な場合、サービス復旧が確実に進行されるように追加情報の収集を支援していただいたり、修正テストを実施するため、ケースを調査している間はお客様のサポート問い合わせ登録者に連絡が取れる状態である必要があります。シマンテックが「継続調査」を提供できるかどうかは、問題解決の取り組みを続行できるようにお客様のサポート問い合わせ登録者に連絡を取れるかどうかによって決まります。継続調査を利用しない場合、そのケースの調査は営業日の終了時間に一時的に中止され、お客様の地域の翌営業日の開始時刻に再開されることとなります。「継続調査」の詳細については、「別紙 A」の定義セクションを参照してください。また、重要度レベルとそれに関連する一次対応、サービス復旧、ソリューション提供の目標の詳細については、「別紙 B」を参照してください。

ケースのクローズ: シマンテックは次のようなさまざまな状況でもケースをクローズする場合があります。(a) お客様からこのケースをオープンしておく必要がないと報告があった場合。(b) 問題の原因がお客様のライセンスソフトウェアではないという点で、シマンテックとお客様の相互の合意が得られた場合。(c) シマンテックからお客様に連絡を試みたものの、お客様からの応答がない場合。(d) ケースをクローズすることについて、シマンテックとお客様の相互の合意が得られた場合。(e) お客様からライセンスソフトウェアの問題が報告されたが、そのライセンスソフトウェアの問題が解決されると確信できる、現在または将来のパッチやソフトウェアバージョンアップグレードをダウンロードするようにシマンテックがお客様にアドバイスした場合。(f) これ以上の時間やリソースを費やしてもその問題を解決できる見込みがないと、シマンテックが誠意を持って判断した場合。(g) お客様のライセンスソフトウェアがマニュアルどおりに動作していることをシマンテックが判断した場合。(h) シマンテックのプロセスに従って、ライセンスソフトウェアの新機能または拡張機能に関するお客様からの提案を将来のソフトウェアバージョンアップグレードに取り入れることが検討されている場合。(i) シマンテックのサポートプロセスに合致するその他の状況。シマンテックがケースをクローズした後に同じ問題に関する支援が必要になった場合は、そのケースがクローズされてから 10 日以内であれば前回のケースを再びオープンできます。または、新規のケースとしてオープンすることもできます。

サポートライフサイクルとサポート終了

このセクションの適用: 以降では、シマンテックのライセンスソフトウェアに対して、そのライフサイクル内のさまざまな時点で提供される各種サポートサービスについて説明します。これらの提供内容とスケジュールは、2006 年 11 月 6 日以降に「取扱終了 (EOL)」プロセスに入るライセンスソフトウェアにのみ適用されます。2006 年 11 月 6 日より前にすでに取扱終了プロセスに入っているライセンスソフトウェアには、後述の条項、条件、スケジュールは適用されません。その代わりに、サポート契約に記載される既存の当該取扱終了時期とバージョンサポートスケジュールは、引き続きお客様のライセンスソフトウェアに適用されます。

全般: シマンテックがライセンスソフトウェアに対して提供するサポートサービスの範囲は、そのライセンスソフトウェアが製品ライフサイクル内のどの時点にあるのかによって異なります。サポートサービスの提供という観点では、「メジャーリリース」とこれに関連する「マイナーリリース」と「メンテナンスパック」は同様に取扱われます。通常、メジャーリリースは製品とその機能拡張のサイクルに応じて、12 カ月から 30 カ月ごとに発表されます。メジャーリリースは、次の新しいメジャーリリースが一般に市販（「GA」）されるようになると、EOL に入ります。また、場合によっては、シマンテックが製品の販売中止を決定し、その製品全体の取扱終了日を告知して、その製品の取扱終了プロセスを開始する場合があります。このような場合、以降の内容は、その時点で一般に市販されているその製品のメジャーリリースと関連リリースにも適用されます。「取扱終了」に達した場合にライセンスソフトウェアに対して提供されるサポートサービスの種類については、以降を参照してください。後述するように、通常、シマンテックで

は、ライセンスソフトウェアの各「メジャーリリース」に対して、そのソフトウェアが最初に GA になった日から最大 7 年間サポートサービスを提供します。通常、取扱終了の日から一定期間にかぎり、ライセンスを引き続き購入できます。

スタンダードサポート: シマンテックは、ライセンスソフトウェアのメジャーリリースとその関連リリースが一般に市販されてから EOL となる日までの間、すべての重要度レベルでのすべてのケースに対して、まずは「スタンダードサポート」を提供します。その後、EOL 以降の 30 カ月間は、すべての重要度レベルでのすべてのケースに対して継続してスタンダードサポートを提供します。この間に、データの損失、実稼働システムの停止、または重大なセキュリティの脆弱性、その他の重大な欠陥などがあった場合、シマンテックは新しい修正プログラムの開発に最も効果的な時期を決定します。その他の問題では、通常、シマンテックは既存の修正プログラムを提供するか、定期的にスケジュールされているマイナーリリースまたはメンテナンスパックでのソリューション提供を行います。また、将来のソフトウェアバージョンアップグレードの開発時にこの問題を検討する場合があります。お客様は、この 30 カ月間にコンテンツアップデートにもアクセスすることが可能です。30 カ月の期間が満了すると、スタンダードサポートの提供を終了します。

パーシャルサポート: 前述の 30 カ月の期間が満了すると、シマンテックはスタンダードサポートの提供を終了し、コンテンツアップデートの提供も停止します。代わりに、すべての重要度レベルでのすべてのケースに対して「パーシャルサポート」を提供します。パーシャルサポートは、当該メジャーリリースの GA から 7 年間有効です。

製品のパーシャルサポートの提供を開始する例は他にもあります。一般に、ライセンスソフトウェアの現在のメジャーリリース(バージョン 3.0 など)のほか、以前の 2 つのメジャーリリース(バージョン 1.0、2.0 など)に対してのみスタンダードサポートサービスを提供します。製品の機能拡張が頻繁に発生する場合、メジャーリリースが取扱終了プロセスに入る日程も急激に早まります。このため、これらの製品の以前のバージョンのスタンダードサポートを提供するスケジュールの短縮が必要になり、代わりにパーシャルサポートの提供を開始する場合があります。具体的には、新しくメジャーリリース(この場合はバージョン 4.0)が発表されると、最も古いバージョン(1.0)のスタンダードサポートの提供を終了し、パーシャルサポートのみを提供します。ただし、この例では、バージョン 2.0、3.0、4.0 には引き続きスタンダードサポートが提供されます。前述のように、最も古いバージョン 1.0 のパーシャルサポートは、その GA から 7 年間は継続して提供されます。また、メジャーリリースについても、GA から 5 年経過し、それ以降メジャーリリースが発表されなかった場合には、スタンダードサポートの提供を終了し、パーシャルサポートに切り替えます。5 年の期間が満了すると、メジャーリリースとその関連リリースはパーシャルサポートのみとなります。前述のように、シマンテックはパーシャルサポートを当該メジャーリリースの GA から 7 年間提供します。

サポート終了: 前述の 7 年の期間が満了すると、メジャーリリースとその関連リリースは「サポート終了(EOSL)」に達し、これらのリリースに対してはスタンダードサポートとパーシャルサポートのどちらも提供が停止されます。シマンテックでは、原則として、ほとんどのライセンスソフトウェアにおいて、メジャーリリースが一般に市販された日から最大 10 年間、ナレッジベースと付属のマニュアルをオンラインでのセルフヘルプサポートとして提供します。

カスタムサポート: 国や業種によって、地域の法律、市場の状況、サポート要件は異なります。このため、パーシャルサポートで問題が解決されない場合、または EOSL 後にサポートが必要になった場合は、どのカスタムサポートを利用することができるか、その他のカスタマイズされたサポートオプションを提供できるか、価格やその他の条件をお客様と検討します。また、シマンテックの認定サポートパートナーも、その他のサポートオプションを提供可能な場合があります。

その他のサポート契約条件: 特定のライセンスソフトウェアの取扱終了とサポート終了に関する告知がない場合、シマンテックの Web サイトを確認してください。製品によっては、ベンダーのオペレーティングシステムやプラットフォームにおいてシマンテックが制御できないような変更に対処する場合など、前述のサポートスケジュールまたは提供内容の変更が必要になる場合があります。また、このポリシーの発効日より前にライセンスを購入したライセンスソフトウェアでは、このポリシーで使用用語に準拠していない場合があります。さらに、シマンテックは新しい製品ラインを買収する場合があります。これらの製品では、同じ用語が使用されていない場合があります。また、このポリシーに記載されるサポートサービスやサポートスケジュールの期間と異なる場合もあります。ただし、このような製品に適切なサポートサービスを提供するために、シマンテックはそれぞれの場合において最大限の努力を払うものとします。

業務の継続

シマンテックの「業務継続プログラム」は、システムの全体的なフェイルオーバーや冗長性など、リスクの低下とディザスタリカバリ計画を目的とするいくつかのレベルで構成されます。目標は、シマンテックに影響が及ぶ可能性のある緊急事態が発生した場合でも、サポートサービスを提供できるように業務を継続できること、または中断してもすぐに回復できることです。シマンテックは、事業拠点のいずれかに深刻な混乱が発生しても、業務を継続できることを目指しています。

お客様の責任

サポート問い合わせ登録者: お客様は、サポート問い合わせ登録者を登録する必要があります。サポート問い合わせ登録者の情報に変更があった場合は、<http://www.symantec.com/ja/jp/enterprise/support/index.jsp> に示されている方法で登録者情報を変更してください。また、できるだけ効率良くお客様のケースを解決できるように、シマンテック製品やご使用の構成を熟知している人を担当者として指定することをお勧めします。問題のタイムリーな解決を支援するために必要な技術知識や製品知識がサポート問い合わせ登録者には不足していると思われる正当な理由がある場合、シマンテックはサポート問い合わせ登録者の交代を要求する権利があります。このような場合、お客様は、適切な技術知識と製品知識を持つ代わりの担当者を速やかに指定する必要があります。購入したサポートサービスで許可されている人数を上回るサポート問い合わせ登録者が必要な場合は、料金が発生することがあります。

ライセンスソフトウェアのインストール: 実稼動環境にライセンスソフトウェアをインストールする前の構成および設定の検証や、実稼動環境以外でのトラブルシューティングの実行に使用できるテストシステムやテスト環境を構成することをお勧めします。一部の複雑な製品に関しては、このようなテストシステムやテスト環境が構成されていると、お客様とのやりとりや問題の解決がよりスムーズに進む場合があります。ケースをオープンにしたら、製品やシステム情報などの関連する入手可能な診断情報や、問題のタイムリーな再現または解決に必要なその他の情報をすべてシマンテックに提供してください。たとえば、ログファイル、設定情報、エラーメッセージ、使用しているリリースまたはソフトウェアアップグレードに関する詳細が必要になる場合があります。ライセンスソフトウェアがより確実に最適なレベルで動作するように、使用できるソフトウェアバージョンアップグレードやコンテンツアップデートは積極的に適用してください。

お客様は、このサポート関係の成功に対する重要な役割を果たします。「別紙 B」に記載される一次対応、サービス復旧、ソリューション提供の目標が達成されるかどうかは、お客様がこのポリシーに規定された責任を果たし、要件を満たすことにかかっています。シマンテックが提供する製品トレーニング、サポート関連の教育コース、コンサルティングサービスを利用して、使用するライセンスソフトウェアの機能と、ライセンスソフトウェアをインストールして実装する場合の最適な構成について理解を深めることをお勧めします。

別紙 A - 定義

このポリシーで使用する各用語は、ライセンスまたはシマンテックとのサポート契約で使用される場合と同じ意味です。その他の用語の一部を次に説明します。

「代替構成」: ライセンスソフトウェアがサポートされていない環境、動作が確認、承認、検証されていない環境、ライセンスソフトウェアをテストした結果動作しないことが判明しているか、または機能が制限された状態で動作する環境でライセンスソフトウェアを相互運用する構成。

「アプライアンス」: ライセンスソフトウェアだけでなくハードウェアコンポーネントを含む製品。

「営業日」: 標準の稼働日。地域によって異なりますが、通常は月曜日から金曜日で、土日と祝祭日を除きます。

「営業時間」: お客様にサポートサービスを提供する時間帯。24 時間 365 日対応サポートの場合、営業時間は平日、土日、祝祭日の任意の時間になります。地域別営業時間内対応サポートの場合、営業時間は、営業日の午前 8 時から午後 6 時までになります。

「地域別営業時間」: 各地域の営業時間。通常は、お客様がライセンスソフトウェアをインストールした地域か、お客様の現地時間の午前 8 時から午後 6 時までになります。

「ケース」: お客様が電子メールまたは電話にてシマンテックに問題を報告された場合に、シマンテックがお客様の支援要求を記録し、グローバルケース追跡システムでケース識別番号を割り当てたもの。

「コールドディザスタリカバリサイト」または「コールドディザスタリカバリサーバー」: 「コールド」ディザスタリカバリサイトのライセンスポリシーまたはその後継ポリシーに記載されるとおりの意味を持ち、現在では、ライセンスソフトウェアがインストールされて構成されているが停止またはアイドル状態であるサイトまたはサーバーのこと。「アイドル」または「パッシブ」モード構成とは、高可用性クラス内で、データベースやアプリケーションがインストールされているにもかかわらず、正常稼働時にユーザーランザクションやクエリーの負荷を処理しないサーバーを意味します。

「コンテンツアップデート」: ライセンスソフトウェアが使用する、適宜更新されるコンテンツ。コンテンツアップデートには、スパイウェア対策ソフトウェアの最新のスパイウェア対策定義ファイル、スパム対策ソフトウェアの最新のスパム対策ルール、ウイルス対策およびクライムウェア製品の最新のウイルス定義ファイル、コンテンツフィルタおよびフィッシング対策製品の最新の URL リスト、ファイアウォール製品の最新のファイアウォールルール、脆弱性評価製品の最新の脆弱性シグネチャ、ポリシー順守ソフトウェアの最新のポリシー順守アップデート、Web サイト認証ソフトウェアの認証済み Web ページの最新のリスト、侵入検知製品の最新の侵入検知データ(必要に応じて)などがありますが、これらに限定されません。「コンテンツアップデート」という用語は、コンテンツアップデートが一般公開された時点でライセンスソフトウェアのコンテンツアップデートを使用する権利も意味します。ただし、コンテンツアップデートを予約購読した場合にのみ利用可能になるコンテンツアップデートは除きます。「コンテンツアップデート」は、「セキュリティアップデート」と呼ばれることもあります。

「継続調査」: テクニカルサポートエンジニアによる 1 日 24 時間、土日と祝祭日を含めて中断なしの取り組みが必要なケースを、お客様が記録したこと。通常、継続調査は英語で行われ、可能な場合には地域別言語の要件に対応するために、最大限の努力が行われます。シマンテックの努力は、サービスの復旧に絞って行われることに注意してください。

「サポート問い合わせ登録者」: シマンテックエンタープライズテクニカルサポートのスタッフとの連絡窓口として承認された、お客様が指定する技術的スキルを持つ個人。お客様が指定できるサポート問い合わせ登録者の数は、サポート契約で規定されます。お客様がケースを記録するか、ケースをエスカレートする場合、そのケースのサポート問い合わせ登録者として特定の個人を指定することができます。

「マニュアル」: ライセンスソフトウェアに付属する、シマンテック発行の標準的なエンドユーザー向けのマニュアル、リリースノート、インストールガイド、その他の文書。これらの文書のすべての更新版も含まれます。

「取扱終了」または「EOL」: ライセンスソフトウェアのメジャーリリースとその関連リリースの販売または配布を終了するとき。取扱終了日に、メジャーリリースとそれに関連するマイナーリリースとメンテナンスパックのサポート終了に向けたスケジュールとプロセスが開始されます。

「サポート終了」または「EOSL」: 問題の重要度レベル、購入されたサポートサービスに関係なく、取扱終了に達したメジャーリリースまたはその関連リリースの「スタンダードサポート」だけでなく「パーシャルサポート」の提供も終了すること。

「修正プログラム」、「パッチ」、「バグフィックス」: ライセンスソフトウェアに対する変更。このポリシーでは、これらの用語はほぼ同じ意味で使用されています。オペレーティングシステムとデータベースシステムの互換性の保持、エラーの修正、当該ライセンスソフトウェアの一部としてお客様に提供した当該マニュアルとの十分な整合性を確立またはその復旧を支援する回避方法の提供を目的とする変更が含まれます。修正プログラムは、通常特定のお客様の問題に関する暫定的なソリューションで、ポイントパッチまたは hotfix として提供されます。「修正プログラム」には、お客様への推奨事項またはアドバイスも含まれます。たとえば、現在のリリースへの移行の推奨、ライセンスソフトウェアの将来のリリース開発時に起きる問題への対応策、シマンテックのサポートプロセスに従ってケースをクローズするためのその他の手順などです。

「ライセンスアプライアンスソフトウェア」: アプライアンスのライセンスソフトウェアコンポーネント。

「ライセンスアベイラビリティソフトウェア」: シマンテックが直接的に、またはチャネルを通じて間接的に、アベイラビリティ製品としてライセンス供与、配布、または販売するエンタープライズソフトウェア製品。この製品は、お客様のライセンス登録によって有効になります。

「ライセンスセキュリティソフトウェア」: シマンテックが直接的に、またはチャネルを通じて間接的に、セキュリティ製品としてライセンス供与、配布、または販売するエンタープライズソフトウェア製品。これらの製品は、お客様のライセンス登録によって有効になります。

「ライセンスソフトウェア」: お客様がライセンス登録したシマンテックソフトウェア(つまり、ライセンスアベイラビリティソフトウェア、ライセンスセキュリティソフトウェア、ライセンスアプライアンスソフトウェア)。ただし、このようなソフトウェアは、http://www.symantec.com/enterprise/support/all_products.jsp において、このポリシーに基づく範囲に対して適格と識別されていることを前提とします。

「メンテナンスパック」: ライセンスソフトウェアの特定のメジャーリリースまたはマイナーリリースの累積バグフィックスを提供するリリース。通常は新機能を含みません。メンテナンスパックは、シマンテックエンタープライズテクニカルサポート Web サイトからダウンロードするか、またはメディアキットとして入手可能です。通常は、オーバーレイ(パッチとも呼ばれる)としてインストールします。メンテナンスパックの命名法は、関連するメジャーリリースまたはマイナーリリースと関係しています。たとえば、メジャーリリース 1.0 に関連するメンテナンスパックは 1.0 MP 1、1.0 MP 2 のように命名され、マイナーリリース 2.1 のメンテナンスパックは 2.1 MP1、2.1 MP2 のように命名されます。通常、メンテナンスパックは 3 カ月から 6 カ月ごとにリリースされます。

「メジャーリリース」: 新規リリースのライセンスソフトウェア。前バージョン製品にマイナーリリースが発生している場合は、そのリリースが組み込まれ、拡張機能が追加されています。通常、ライセンスソフトウェアのメジャーリリースは、新規にインストールする必要があります。メジャーリリースでは、アーキテクチャの変更、主要機能の変更、新しいプラットフォームのサポート、新しいオペレーティングシステムのサポートなどが実現されます。明確な通知で特に定義されないかぎり、メジャーリリースは 1.0、2.0、3.0 のように小数点の左側の番号で示されます。通常、メジャーリリースは 12 カ月から 30 カ月ごとに発表されます。

「マイナーリリース」: メジャーリリースに先立って、以前のメンテナンスパックと修正プログラムがすべて組み込まれた新しいリリースのライセンスソフトウェア。マイナーリリースは直前のメジャーリリースに関連した新機能、新しいプラットフォームのサポート、新しいオペレーティングシステムのサポート、最新のソフトウェアバージョンアップグレードとコンテンツアップデートなどが含まれます。通常、マイナーリリースは、すでにインストールされたライセンスソフトウェアに対するオーバーレイではなく、新しくインストールする必要があります。明確な通知で特に定義されないかぎり、マイナーリリースは 1.1、1.2、1.3 のように小数点の右側の番号で示されます。通常、マイナーリリースは 6 カ月に 1 回を上回る頻度で発表されることはありません。

「問題」: お客様のライセンスソフトウェアに関する技術的な質問または課題。動作状態がマニュアルからかけ離れていると思われる場合、潜在的な矛盾の発見、ライセンスソフトウェアのサポートに関する質問(インストールや設定に関する質問)などが含まれます。任意のシマンテック製品(お客様のライセンスソフトウェアを含めて)に関する一般的な質問は、このポリシーでいう「問題」とは見なされません。また、製品実習トレーニング、製品の統合、プロジェクトの実装、その他のコンサルティングサービス活動も「問題」とは見なされません。

「サービス復旧」: シマンテックがお客様に提供した修正プログラム/パッチ/回避方法を適切に投入した後に、ライセンスソフトウェアが動作可能になること。一時的にパフォーマンスが低下する場合があるため、シマンテックは引き続きソリューション提供に向けて調査します。「別紙 B」に記載されるサービス復旧の目標は、通常はコードを変更しないサポートに制限され、お客様が購入したサポートサービスの内容に基づいています。

「重要度レベル」: 重要度レベル 1、重要度レベル 2、重要度レベル 3、重要度レベル 4 といった障害の分類。

「重要度レベル 1」: (i) お客様の実稼働サーバーまたはその他のミッションクリティカルなシステムが停止した場合、(ii) お客様の相当量のミッションクリティカルデータが消失または破壊されるような著しく危険な状態にある場合、(iii) 多くのサービスが機能停止している場合、(iv) お客様の業務に深刻な影響を与えている場合、(v) 必要なテストシステムでメジャーマイルストーンに達していない場合、(vi) 製品をインストールしたとき、または動作状態にあったときに、その製品が原因でお客様のネットワークまたはシステムで壊滅的な障害が生じたか、システム全体の完全性またはデータの整合性を損なう可能性がある場合(つまり、システムクラッシュ、データの消失または破壊、システムセキュリティの機能停止が生じた場合)と、お客様の稼働環境で進行中の処理に深刻な影響を与える場合。(i) から(vi) のこれらの各状況で、すぐに利用可能な回避方法がない場合。

「重要度レベル 2」: 主要機能に深刻な障害が発生する場合。お客様の業務は制限付きで継続可能であっても、長く運用すると悪影響を与える可能性がある場合。

「重要度レベル 3」: お客様の業務にある程度の障害を与える場合。

「重要度レベル 4」: (i) お客様の業務に障害を与えていない場合、(ii) お客様の業務に重大な影響のない小さい状況エラーまたはマニュアルのエラー、(iii) ライセンスソフトウェアに関する新機能または拡張機能の提案。

「ソフトウェアバージョンアップグレード」: ライセンスソフトウェアに関して現在サポート契約を結ばれているお客様に対して通常利用可能となる、そのソフトウェアの後続リリース。ソフトウェアバージョンアップグレードには、マニュアルの改版、エラー修正と拡張機能、メンテナンスパック、メジャーリリースとマイナーリリースなどが含まれますが、シマンテックが別途ライセンスを提供するオプションまたは将来の製品は含まれません。ソフトウェアバージョンアップグレードは、シマンテックの一部の古いマニュアルでは「製品アップデート」または「ソフトウェアアップデート」と呼ばれていました。ソフトウェアバージョンアップグレードには「コンテンツアップデート」は含まれません。

「ソリューション提供」: すでに存在している修正プログラム、パッチ、バグフィックスの提供。また、ライセンスソフトウェアがマニュアルの記述どおりに動作するように、コード変更、定期的にスケジュールされたメンテナンスパック、製品リリースの提供によって、より完全で永続的なソリューションも提供します。

「スタンダードサポート」: ケースに応じてお客様に提供するサポートサービスのレベル。テクニカルサポートエンジニアや当該技術部門が、修正プログラムの提供とライセンスソフトウェアのエラー修正を行います。スタンダードサポートは、マニュアルとの十分な整合性を確立、または回復するためのライセンスソフトウェアに対する変更または追加に限定されます。また、スタンダードサポートでは、ここで説明するように(必要に応じて)コンテンツアップデートにもアクセスできます。データが損失したケース、実稼働システムが停止したケース、重大なセキュリティの脆弱性が特定されたケース、その他の重大な製品の不具合が存在するケースなど、シマンテックは新しい修正プログラムの開発に最も効果的な時期を決定します。その他の問題については、通常、シマンテックは既存の修正プログラムを提供するか、定期的にスケジュールされているメンテナンスパック、マイナーリリース、将来のソフトウェアバージョンアップグレードを通じてソリューション提供を実施します。「スタンダードサポート」は、「フルサポート」または「ノーマルサポート」と呼ばれる場合もあります。

「パーシャルサポート」: 「スタンダードサポート」よりも受けられるサポートサービスのレベルが制限されます。パーシャルサポートでは、シマンテックのテクニカルサポートエンジニアが、既知の修正プログラム / パッチ / 回避方法、既存のメンテナンスパック、お客様の支援要求に応じたテクニカルナレッジベースからの情報をお客様に提供します。パーシャルサポートには、お客様のライセンスソフトウェアに対する新しい修正の開発は含まれません。また、シマンテックが問題の再現を試みたり、管理者層または開発部門に問題をエスカレートすることはありません。このようなパーシャルサポートでは、利用可能なリソースに制約があり、問題解決にかかる時間を制限する必要がある場合があります。

「サポート契約」: お客様がライセンスソフトウェア用に購入された「サポートサービス」の提供内容と規約(営業時間内対応、24 時間 365 日対応、プレミアムサポートサービスのいずれか、特定のライセンスソフトウェア限定の提供内容など)が説明されている、お客様とシマンテックの間の契約。シマンテックの一部のライセンスソフトウェアに関しては、通常、サポートサービスの一環として特定の提供内容のみを利用可能にする場合があります。サポート契約は、サポート証明書、署名された契約書、他の契約への補遺、その他の形式で提供される場合があります。

「サポートサービス」: サポート契約の規約に準拠してシマンテックソフトウェアに対してシマンテックが提供する一般的なサポートサービス。アップグレード保証やコンテンツアップデートのほか、支援要求または情報提供要求に対する電子的または電話による対応などが含まれます。ただし、アップグレード保証やコンテンツアップデートは、サポート契約に基づいて提供されるか、または特定のライセンスソフトウェア用にお客様が購入します。サポートサービスにより、技術ノート、記事、文書(「ナレッジベース」)を検索するシマンテックのオンライン検索ツールにアクセスすることができます。さらに、サポートサービスにより、既知の「修正プログラム」(前述)、既知の回避方法が提供されるほか、(該当する場合は)エンジニアリング部門が「修正プログラム」の開発に取り組みます。このポリシーで示すように、サポートサービスには、通常、製品トレーニングまたはコンサルティングサービスと見なされる活動は含まれません。また、ここで説明するサポートサービスは、「(コンシューマ)製品とも呼ばれる)シマンテックの個人/ホームオフィス製品には適用されません。

「サポート対象構成」: お客様の環境内でライセンスソフトウェアが相互運用する構成。ライセンスソフトウェアと連携動作す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(シマンテックが確認、承認、検証したもの、またはシマンテックの認定ビジネスパートナーが自己保証したもの)が含まれます。場合によっては、お客様の構成がサポート対象構成であっても、同様の環境でシマンテックが問題の再現を試行したり、お客様に問題の再現を依頼することがあります。

「アップグレード保証」: ライセンスソフトウェアの「アップグレード」がエンドユーザーのお客様に一般に市販されたときに、このアップグレードを入手し、使用する権利。「アップグレード」は一般にリリースされたライセンスソフトウェアの任意のバージョンで、シマンテックの価格表に示されている以前のバージョンのライセンスソフトウェアを変更または置き換えるものです。アップグレード保証には、コンテンツアップデートの購読は含まれていません。

「回避方法」: 問題の一時的な解決方法。重大な問題に対処するためにライセンスソフトウェアに対して、hotfixと呼ばれる特定の変更を行う場合があります。場合によっては、一時的な解決方法が最終解決方法と見なされることもあります。

別紙 B - 一次対応、サービス復旧、ソリューション提供の目標

この「別紙 B」に記載される目標は、このポリシーで定義するように、シマンテックのスタンダードサポートとパーソナルサポートの提供に適用されます。これらの目標は、通常、問題の対処に利用可能な回避方法または修正プログラムがすでに存在している場合に適用されます。お客様が報告された問題がシマンテックにとって初めて対応する問題であり、かつライセンスソフトウェアの変更や新しい修正プログラムの開発が必要となる場合、これらの目標は変更される可能性があります。ただし、データの損失、実稼働システムの停止、重大なセキュリティの脆弱性が特定された場合の問題に関しては、シマンテックは、技術部門が新しい修正プログラムの開発が必要であると判断した場合を含めて、「別紙 B」に記載される目標を達成するように最大限の努力を払うものとします。その他の場合、シマンテックは、定期的なスケジュールされるメンテナンスパックを通じて、または将来のソフトウェアバージョンアップグレードの開発時にその問題を考慮に入れることにより、ソリューション提供を実施します。

次の表に示すケース管理の活動の説明については、ポリシーを参照してください。

提供するサポート	ベーシックメンテナンス (地域別営業時間内対応)	エッセンシャルサポート (24 時間 365 日対応)	ビジネスクリティカルサービス (プレミアム 24 時間 365 日対応)
お客様からの問い合わせの「認識」	15 分以内	15 分以内	15 分以内
サービスレベル	重要度 1		
「認識」後のテクニカルサポートエンジニアによる「一次対応」	1 時間以内(営業時間内)	30 分以内	15 分以内
「一次対応」の提供方法	折り返し電話、または電子メールにて連絡する	折り返し電話、または電子メールにて連絡する	転送するか、折り返し電話、または電子メールにて連絡する
「サービス復旧」時期の目標	18 時間以内(営業時間内)	8 時間以内	8 時間以内
「ソリューション提供」時期の目標	10 日以内	8 日以内	6 日以内
サービスレベル	重要度 2		
「認識」後のテクニカルサポートエンジニアによる「一次対応」	4 時間以内(営業時間内)	2 時間以内	2 時間以内
「一次対応」の提供方法	折り返し電話、または電子メールにて連絡する	折り返し電話、または電子メールにて連絡する	転送するか、折り返し電話、または電子メールにて連絡する
「ソリューション提供」時期の目標	10 日以内	10 日以内	10 日以内
サービスレベル	重要度 3		
「認識」後のテクニカルサポートエンジニアによる「一次対応」	翌営業日中	翌営業日の同時刻まで	6 時間以内
「一次対応」の提供方法	折り返し電話、または電子メールにて連絡する	折り返し電話、または電子メールにて連絡する	転送するか、折り返し電話、または電子メールにて連絡する
「ソリューション提供」時期の目標	25 日以内および/または次のソフトウェアアップデートまで	20 日以内および/または次のソフトウェアアップデートまで	15 日以内および/または次のソフトウェアアップデートまで
サービスレベル	重要度 4		
「認識」後のテクニカルサポートエンジニアによる「一次対応」	2 営業日以内	翌営業日中	翌営業日の同時刻まで
「一次対応」の提供方法	折り返し電話、または電子メールにて連絡する	折り返し電話、または電子メールにて連絡する	転送するか、折り返し電話、または電子メールにて連絡する
「ソリューション提供」時期の目標	将来のソフトウェアアップデートに向けて検討	将来のソフトウェアアップデートに向けて検討	20 日以内、または将来のソフトウェアアップデートに向けて検討