

**Symantec Business Critical Services – Remote Product Specialist  
条項**

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(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/またはその子会社(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、お客様が Business Critical Services-Remote Product Specialist(以下、「BCS-RPS」といいます)を購入し、基底となるシマンテックソフトウェア製品に対する有効な使用契約書(以下、「使用許諾契約」といいます)を所持している、本証書の表面に記載された製品群に含まれ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)に適用されます。使用許諾契約は本証書によって変更されず、完全な強制力と効力を保持します。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ときには、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提供いたしません。サポートの提供を受けられたときは、お客様は、以下の条項に同意したものとみなされます。

I. **BCS-RPS 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、以下の条項に従い、同表記の満了日まで、同表記の製品群(以下に定義)に対する BCS-RPS を提供します。

- 製品群:** 以下の URL [www.symantec.com/techsupp/enterprise/bcs/bcspsspl.html](http://www.symantec.com/techsupp/enterprise/bcs/bcspsspl.html) には、BCS-RPS の適用対象となるソフトウェアが製品群ごとに一覧されています。お客様は、お客様が BCS-RPS を購入した特定の製品群の本ソフトウェアのみに BCS-RPS が適用されること、ならびにシマンテックが本ソフトウェアの一覧を、お客様に通知することなく随時改訂および更新できることを承認します。本証書に記載された発行日以降、本ソフトウェアの一覧に新たなシマンテックソフトウェアが追加された場合、お客様が該当の製品群に対する BCS-RPS を購入していれば、かかる追加ソフトウェアを対象とする BCS-RPS に追加料金は適用されません。
- BCS-RPS サービス:** お客様が購入する各製品群の BCS-RPS は、以下のサービスから構成されます。これらのサービスは、各アプリケーションソフトウェアの年間契約期間を通じて提供されます。(i) 製品群ごとに 6 人の「サポート問い合わせ登録者」または、製品群のソフトウェアタイトルごとに 2 人の「サポート問い合わせ登録者」のうち多い方、(ii) 問い合わせ優先対応、(iii) 地域の営業時間内でのリモートプロダクトスペシャリストに対する直接アクセス、地域の営業時間外、もしくはリモートプロダクトスペシャリストに連絡できない場合の電話はすべてアドバンスチームに転送、(iv) DeepSight™ Alert Services、シマンテックセキュリティ製品により構成される製品群に対して BCS-RPS を購入した場合、お客様はシマンテック DeepSight™ Alert Services を 1 つ分確保し、アドオンの配送方法を 1 つ入手することができます。DeepSight Alert Services では、安全な Web サイトや電子メール、SMS、音声警告などを介して脆弱性、悪質なコード、スパイウェア、アドウェアなどに関するカスタマイズされた警告を配信し、対応可能な情報を提供して、脆弱性の悪用を最小限にとどめます。
- 更新契約、更新契約の料金** お客様の BCR-RPS 年間購入は、別途終了していない限り、シマンテックの現行の価格一覧表における BCR-RPS の一般的な可用性や、お客様の該当 BCR-RPS の支払いと必要なエッセンシャルサポートに対する年間料金への支払いを対象として、それぞれ 12 か月が自動的に更新されます(以下、「更新契約」といいます)。任意の更新契約の最初の 12 か月分に対するお客様の BCS 料金は、本証書に記載された期間の年間 BCS-RPS 料金に契約年数をかけたものに対し最大 3% 増額されます。お客様がシマンテックの正規販売店を通じて更新契約を購入した場合、お客様の更新契約のトータル料金と支払い期間は、お客様と販売店との間で別途取り決めた料金および期間となります。

II. **BCS-RPS の前提条件:**

- 必須のメンテナンス/サポート**、お客様が BCS-RPS (前述の第 1 項に定める)のみの利用を購入できるのは、お客様が本ソフトウェアの Essential Support (エッセンシャルサポート)について有効なサポート契約を保持している期間に限られます。BCS-RPS は、本番環境にインストールされた本ソフトウェアに対してのみ適用されます。
- 支払い**、お客様が BCS-RPS を受ける権利は、すべての必要な Essential Support および BCS-RPS の両方に対する該当の年間料金の支払いに従います。お客様が BCS 料金の支払いをおこなわず、お客様への書面による支払い不履行通知から 10 日を過ぎても支払いがされなかった場合、シマンテックは本ソフトウェアの BCS-RPS の提供を一時停止または終了する権利を有します。お客様が必要な Essential Support の料金の支払いをおこなわず、お客様への書面による支払い不履行通知から 10 日を過ぎても支払いがされなかった場合、シマンテックはかかるサポートされていないソフトウェアの Essential Support の提供を一時停止または終了する権利を有します。またその場合、シマンテックは本ソフトウェアの BCS-RPS を一時停止または終了することもできます。お客様がサイトライセンスを有している場合、お客様はサイトライセンスの対象となるすべてのソフトウェアに対する Essential Support を保持する必要があります。本ソフトウェアの Essential Support の保持と支払いに関する本証書での規定は、シマンテックとお客様との間における他のいかなる契約によっても、本ソフトウェアの Essential Support の保持と支払いに関するお客様の義務とは別個でありそれを変更するものではありません。

III. **条項:**

- サポートポリシー:** BCS-RPS 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サポート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](http://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、本ソフトウェアの特定のバージョンに対するサポートサービスが終了する場合があります。
- DeepSight™ に関する条項**、お客様は、「DeepSight™ Alert Services and TMS Certificate」の条項(以下、「DeepSight 証書」といいます)に従って、DeepSight™ Alert Services を受けることを理解しこれに合意します。お客様が必須のメンテナンス/サポート(以下に定める)を購入した場合、DeepSight 証書に定められたテクニカルサポートおよびメンテナンスのすべての規定が満たされます。お客様は、DeepSight™ Alert Services のテクニカルサポートに関する問題について、リモートプロダクトスペシャリストに連絡します。本証書と DeepSight 証書との間に矛盾がある場合は、本証書が優先されます。
- サポート問い合わせ登録者:** サポート問い合わせ登録者が本ソフトウェアの BCS-RPS のみを要請できる場合、どのサポート問い合わせ登録者でもシマンテックに支援を求めることができます。サポート問い合わせ登録者は、連絡担当となったソフトウェアについて完全に理解しているものとします。シマンテックは、任意のサポート問い合わせ登録者がお客様の問題を適切に解決するための技術知識ならびに製品知識を欠いていると合理的に判断した場合、かかるサポート問い合わせ登録者の交替を要求する権利を留保します。お客様は、現実的な範囲で速やかに、適切な技術知識および製品知識を有するサポート問い合わせ登録者を任命する最大限の努力を払うものとします。適切な資格を持つサポート問い合わせ登録者が不在の場合、シマンテックは本書の定める BCS-RPS を提供できない場合があることをお客様は認識するものとします。
- 制限**、本書の内容に何らかの矛盾があっても、お客様はいかなる場合にも BCS-RPS の利便を第三者に売却、再販、アウトソーシング、その他の形で委譲する権利を有しません。お客様は、使用許諾契約で明示的に許可されている場合を除き、シマンテックの書面による同意なくして本書の定める権利または義務の一部を割り当て、委任、下請契約することはできません。
- 契約の終了**、お客様に本書の第 2 項で定める支払いの不履行があった場合、シマンテックはお客様の BCS-RPS を終了することができます。本書によるお客様の BCS-RPS は、使用許諾契約が終了もしくはエッセンシャルサポートのいずれかが終了した場合にも自動的に終了します。また、シマンテックとお客様は、現行契約の終了する 60 日前までに他方に対して書面で通知を送付しそれを受領することにより、本証書による BCS-RPS の更新を拒否することができます。さらに両者は、相互の書面による合意によって、業務上の理由から本証書による BCS-RPS を終了することができます。本書に特に明記されていない限り、本書による BCS-RPS の終了に伴っていかなる払い戻しも発生しません。
- 個人データ利用の承認**、お客様は、シマンテックがお客様に BCS-RPS 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として、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 BCS-RPS 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、処理することに合意するものとします。

**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通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。