

WinMagic ソフトウェア・ライセンスおよびサービス契約

重要 - これは、お客様と WinMagic Corp. (以下「WinMagic」) との間の法的な契約である。

契約の承諾: お客様は、このソフトウェア・ライセンスおよびサービス契約 (以下「**本契約**」) の書面の末尾で署名もしくは [I Accept] (承諾) を選択することにより、または本ソフトウェアおよびその他のライセンス・マテリアル (以下で定義) をインストールもしくは使用することにより、本契約の文面を読む機会を得て、その内容を理解し、その各条件によって法的に拘束されることを認め、これに同意したことになる。本契約における「**お客様**」とは、(i) 本ソフトウェアを自身のために注文済みの (もしくは個人事業主として使用する) 個人、または (ii) 本ソフトウェアを注文済みの、法人、組織、組合、機関、もしくはその他の団体、およびその個人代理人を意味する。お客様は、本契約の条件またはそれに拘束されることに同意しない場合、[I Do Not Accept] (同意しない) を選択 (かつ本契約の書面の末尾に署名することを拒否) しなければならない。この場合、(iii) お客様がライセンス・マテリアルについて得たあらゆる利益または権利を WinMagic は取り消し、(iv) お客様はライセンス・マテリアルのインストールも使用も許可されず、かつ (v) お客様は自身のコンピュータからライセンス・マテリアルを完全に削除しなければならない。

条件の適用および優先性: 本契約の条件は、WinMagic またはその再販業者に対するお客様からの注文または付け値 (以下「**注文**」) で提示された条件の如何を問わず、それよりも優先適用される。

1. **ライセンス・マテリアル:** 本契約における「**本ソフトウェア**」という用語は、お客様の注文に応じてダウンロードが可能になる WinMagic の暗号化ソフトウェア (WinMagic SecureDoc™、WinMagic SecureDoc™ CloudSync、または WinMagic SecureDoc™ CloudVM: あらゆるバリエーション、修正版、機能拡張版、最新版、改訂版、編集版、複製版、更新版を含む) の機械可読オブジェクト・コードを意味する。これは、(i) 本ソフトウェアに組み込まれたサードパーティ所有のソフトウェア (以下「**サードパーティ・ソフトウェア**」、ただしオープンソース・ソフトウェアを除く) を含む。ただし、(ii) 本ソフトウェアに組み込み済みの、それに付属の、またはそれと共に販売されるオープンソース・ソフトウェア (以下「**オープンソース・ソフトウェア**」) は含まない。「**ドキュメント**」とは、本ソフトウェアとの関連でお客様がダウンロードできるような WinMagic が発行する文書類 (ユーザー・マニュアルなど) を意味する。「**ライセンス・マテリアル**」とは、本ソフトウェアとドキュメントとの組み合わせを意味する。

2. **所有権:** ライセンス・マテリアルは、お客様に販売されるものではなく、本契約の条件の下でお客様にライセンス供与されるものである。ライセンス・マテリアルおよびあらゆる関連所有権 (ライセンス・マテリアルに適用される、またはそれから生じる、企業秘密、著作権、商標権、特許権、またはその他の知的財産権を含む) は、WinMagic が所有するものであり、例外なき唯一のかつ排他的な WinMagic の財産である。ライセンス・マテリアルは、本契約によって、ならびにカナダの、米国の、および万国の著作権法および関連条約によって保護される。

3. **ライセンスの許諾:** WinMagic は、本契約の条件に従い、非独占的、譲渡不能、および再許諾不能のライセンスをお客様に許諾する。このライセンスは、ドキュメントをダウンロードおよび使用するためのものであり、かつ (i) オブジェクト・コード形式だけで、(ii) 許可されたインストールのためだけに、(iii) 許可されたユーザーだけが、および (iv) 所定期間 (該当する場合は、更新した各サブスクリプション期間を含む) 中に限り、本ソフトウェアをダウンロード、インストール、および使用 (実行) するためのものである (以下「**許可された使用条件**」)。

4. **定義:** ここでは、以下に示す太字用語の意味を定義する。

(a) 「**営業日**」とは平日 (月曜日から金曜日まで) を意味する。お客様の地元の法域において、法令で定められた休日、市民の日、およびそれ以外で一般に認められている休日は、いずれも該当しない。

(b) 「**確認日**」とは、ライセンス・マテリアルをダウンロードするためのリンクをお客様が入手する日を意味する。

- (c) 「**エンドポイント**」とは、お客様または許可されたユーザーが、所有、リース、レンタル、またはその他の方法で使用する、デスクトップ・コンピュータ、ラップトップ、タブレット、携帯電話、仮想マシン、サーバーなどの機器を意味する(仮想マシンまたはサーバーは、クラウドでサードパーティが運営するものを含む)。
- (d) 「**～を含む**」、「**～など**」は、「～を含むがこれに限定されるものではない」を意味する。また、当該用語の直後に書かれる具体的な(または類似的)項目または事柄に対する一般的文言(当該用語の前に書かれる)に限定するものではない。
- (e) 「**注文確認**」とは、WinMagic がお客様に送る、電子メールまたはその他の連絡を意味する。これにより、ライセンス・マテリアルをダウンロードするためのリンクが通知される。また、お客様の名前、許可されたインストールの適用回数、所定期間(サブスクリプション期間または永久ライセンスのうち該当する方)、所定料金(サブスクリプション料または永久ライセンス料のうち該当する方)、サポート・サービス・レベル(プレミアム・レベルまたはスタンダード・レベルのうち該当する方)、ならびに(永久ライセンスの場合は)該当するサポート・サービス期間およびサポート・サービス料が確認される。
- (f) 「**許可されたインストール**」とは、お客様の注文確認の内容どおりに、本ソフトウェアのインストールが許可された台数の各エンドポイントに本ソフトウェアを 1 部ずつインストール(複製)することを意味する。
- (g) 「**許可されたユーザー**」とは、お客様と WinMagic との間で書面にて合意した、お客様の従業員、請負業者、およびその他の関係者を意味する。
- (h) 「**通常の営業時間**」とは、営業日のうちお客様の地元の時間帯における標準的な業務時間(午前 8 時から午後 5 時まで)を意味する。

5. **オープンソース・ソフトウェア**: お客様に提供される(またはお客様の利用に供される)本ソフトウェアは、オープンソース・ソフトウェアと連動して機能する場合がある。この場合、そのようなオープンソース・ソフトウェアは、たとえ販売目的に限って本ソフトウェアと一体化されていたとしても、本ソフトウェアとは別途の独立したソフトウェア・プログラムであり、そういうものとして販売される。いずれにせよ、あらゆるオープンソース・ソフトウェアは、所定の Web ページ(URL: www.winmagic.com/other-licenses-open-source)に記載のオープンソース・ライセンスおよび通知内容(以下「**オープンソース・ライセンス**」)の条件に従ったものとなる。前述の項「**契約の承諾**」の規定に従って本契約に拘束されることに同意したお客様は、ここに挙げたオープンソース・ソフトウェアに関するオープンソース・ライセンスの条件に同意したことになる。

6. **使用制限**: お客様は、(a) 本ソフトウェアに対し、リバース・エンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルを行ってはならない。その他、本ソフトウェアのソースコードの把握を試みてはならない。(b) ライセンス・マテリアルの変更もその派生物の生成も行ってはならず、ライセンス・マテリアルの全部または一部を別のプログラムと一体化してはならない。(c) 許可されたユーザー以外のいかなる者にも、(営利目的か否かにかかわらず)ライセンス・マテリアルの販売、譲渡、リース、レンタル、または再許諾を行ってはならない。(d) サービス・ビューローとして、その他サードパーティへのサービス提供のためにライセンス・マテリアルを使用してはならない。(e) いかなるダウンロード・データも変更、回避、またはオーバーライドしてはならず、ライセンス・マテリアルの保護装置の設置、複製、使用、またはそれに対するアクセスを行ってはならない。(f) ライセンス・マテリアルのインストール、使用、またはそれに対するアクセスをモニタリングまたは確認するために実装されたいかなる装置も、変更、回避、またはオーバーライドしてはならない。(g) 許可された使用条件に従わずにライセンス・マテリアルを使用してはならない。その他、本契約で明確に許可されていない方法でライセンス・マテリアルとやりとりしてはならない。(h) ライセンス・マテリアルまたは WinMagic と競合するいかなる目的のためにも、情報収集も活動の着手も行ってはならない。(i) 本条「**使用制限**」のうち前述のいかなる事項も試みてはならない。(j) ライセンス・マテリアルを使用するときは、あらゆる関連法規(現地法、州法、連邦法、外国法)に必ず従うものとする。また、(k) 本契約の全条件に従うことを徹底させるために、合意によって(または許可されたユーザーのすべてと共に)適切に行動するものとする。本ソフトウェアは、許可されたインストールのために複製することができる。また、バックアップ用およびアーカイブ用に一度だけ複製することもできる。お客様がオープンソース・ソフトウェアを使用する場合の制限事項は、関連するオープンソース・ライセンスの規定に従うものとする。

7. **監査権:**お客様は、WinMagic から通知を受けた上で、本契約に対するお客様のコンプライアンスの監査権を WinMagic が有することに同意する。また、この監査を十分にかつ遅滞なく実施するために必要なあらゆるアクセスを WinMagic に許可する。この監査に関連して生じるすべての費用は、WinMagic が負担する。ただし、この監査によって本契約の条件に対するお客様の重大違反が発覚した場合、お客様は WinMagic の監査に関連して生じたすべての費用だけでなく、本契約に対する違反の是正に関連するすべての費用もお客様が負担することに同意する。WinMagic は、この監査を通常の営業時間内に実施し、お客様の業務に悪影響を及ぼすことのないよう適切に努力する。

8. **料金:**お客様は下記のとおり、お客様と WinMagic(またはその再販業者)との間で合意した金額(以下「**料金**」)を支払うものとする。

- (a) 永久ライセンス許諾の場合は、1 回の支払いだけで済む永久ライセンス料(以下「**永久ライセンス料**」)およびサポート・サービス期間ごとに支払うサポート・サービス料(以下「**サポート・サービス料**」)
- (b) 非永久ライセンス許諾の場合は、サブスクリプション期間ごとに支払うサブスクリプション料(以下「**サブスクリプション料**」)

本ソフトウェアのためにサブスクリプション料ではなく永久ライセンス料を WinMagic に支払ったお客様は、有効期間の途中または経過後にサポート・サービスの回復および更新を行う場合、回復手数料を支払う。回復手数料は、期限切れ期間分の遡及料(直近の支払い済みサポート期間を案分して算出した金額)と、WinMagic の定めた管理料との合計である。期限切れ期間が 3 年以上の場合、お客様はこの料金体系でサポート・サービスを回復する資格を有しない。このような場合お客様は、本ソフトウェア・ライセンスの当初購入価格(当初購入したライセンス数の分)以上の金額に 1 年分以上のサポート料を加えた金額の支払いを求められるものとする。

WinMagic の違反によって本契約が終了する場合、WinMagic はお客様に対し、その時点で有効なサポート・サービス期間のサポート・サービス料またはその時点で有効なサブスクリプション期間のサブスクリプション料のうち、該当する方を案分計算した金額を払い戻すものとする。その他の事由によって本契約が終了した場合、お客様が事前に支払ったサポート・サービス料(またはサブスクリプション料)は、本契約に別段の規定がない限り一切返金されない。

9. **支払い:**

- (a) **初期費用:**永久ライセンスの永久ライセンス料および初回サポート・サービス料(または非永久ライセンスの初回サブスクリプション料)は、お客様がライセンス・マテリアルを注文した後、割引なしで一括で支払う。
- (b) **更新費用:**永久ライセンスの場合は、お客様の注文確認によってサポート・サービスの提供される期間(以下「**サポート・サービス期間**」)が決まる。永久ライセンスのサポート・サービス期間を更新するたびに発生するサポート・サービス料(または非永久ライセンスのサブスクリプション期間を更新するたびに発生するサブスクリプション料)の支払期日は、その請求書がお客様に渡された日から 30 日以内とする。
- (c) **税金:**ライセンス・マテリアルの料金は、それに関連する現地、州、および連邦の税金(WinMagic の法人所得税を除く)を含まない。お客様が納税者に該当する場合は、このような税金もライセンス・マテリアルの料金に加えて支払うことが要求される。
- (d) **不払い:**本契約の下で支払うべき金額を然るべき時に支払わなかったお客様は、未払金(未払利子を含む)だけでなく年率 18% の金利を月レートに換算した金額(ただし、これより低い金額が関連法規で定められている場合はその金額)も合わせてすべて完済するまで、WinMagic に毎月支払うことに同意したことになる。あらゆる料金は、解約不能かつ払い戻し不能である。支払期日を過ぎてもお客様が完済していない場合、WinMagic は自らに対し責任を負うことなしに、お客様のライセンスの停止もしくは取り消し、または本契約の終了を行う権利を有する。

- (e) **再販業者:** WinMagic の再販業者を通じてライセンス・マテリアルを注文したお客様の支払い条件は、お客様と当該再販業者との間で合意することができる。

10. 期間: 本契約は、確認日に発効するものとし、かつお客様の注文確認で定められた期間(以下、該当する場合は「**期間**」)において継続するものとする。この期間は、下記のうちいずれかである。

- (a) 永久ライセンス許諾(以下「**永久ライセンス**」)
- (b) 特定のサブスクリプション期間における非永久ライセンス許諾(以下「**サブスクリプション期間**」)

11. 更新:

- (a) 永久ライセンスの場合は、最初のサポート・サービス期間が満了すると、以後はそれと同じ長さの期間について当該サポート・サービスは自動更新されるものとする。ただし、WinMagic が独自の判断によって、次のサポート・サービス期間開始日の遅くとも 30 日前に、非更新の旨をお客様に通告した場合を除く。念のため付言すると、お客様が次のサポート・サービス期間のサポート・サービス料を支払期日までに支払わなかった場合、または WinMagic が非更新の旨をお客様に通告した場合は、それまで有効だったサポート・サービス期間の最終日が経過した時点で当該サポート・サービスは自然終了する。
- (b) 非永久ライセンスの場合は、最初のサブスクリプション期間が満了すると、以後はそれと同じ長さのサブスクリプション期間について本契約は自動更新されるものとする。ただし、WinMagic が独自の判断によって、次のサブスクリプション期間開始日の遅くとも 30 日前に、非更新の旨をお客様に通告した場合を除く。念のため付言すると、お客様が次のサブスクリプション期間のサブスクリプション料を支払期日までに支払わなかった場合、または WinMagic が非更新の旨をお客様に通告した場合は、それまで有効だったサブスクリプション期間の最終日が経過した時点で本契約は自然終了するものとする。

12. 更新通知、料金改定: WinMagic は更新開始の際、サポート・サービス料(またはサブスクリプション料)を値上げすることができる。この場合、WinMagic はお客様に対し、サポート・サービス期間(またはサブスクリプション期間)の自動更新日の遅くとも 30 日前に、その更新後に適用する該当料金の値上げの旨を通知する。お客様が更新を希望しない場合でも、その旨が次のサポート・サービス期間(またはサブスクリプション期間)の開始前にお客様から WinMagic に通知されない(以下「**非更新の通知**」)限り、(i) 更新は自然発生するものとし、かつ (ii) お客様は所定の料金値上げに無条件で同意したと見なされる。お客様が WinMagic の提示した料金値上げに同意しない場合、またはサポート・サービス期間(もしくはサブスクリプション期間)の更新を希望しない場合、WinMagic はお客様に対し、非更新の通知の送付を(非永久ライセンスの場合は、その時点で有効なサブスクリプション期間の満了までにライセンス・マテリアルの使用の終了も)要求する。

13. サポート・サービス: 永久ライセンスのサポート・サービス期間(または非永久ライセンスのサブスクリプション期間)および本契約の添付書類 A で定める期間において、WinMagic はお客様に対し、本ソフトウェアに関してお客様が注文時に選択し、かつ注文確認時に確認したサポート・レベルに従い、(a) スタンダード・レベルまたは (b) プレミアム・レベルのうちいずれかのメンテナンスおよびサポート(以下「**サポート・サービス**」)を提供することに同意する。提供するサポート・サービスの内容、範囲、および作業方法は、WinMagic の独自の判断で決定するものとする。サポート・サービスの対象外となるのは、(i) 添付書類 A で定められていない、あらゆる類(延長、強化、追加)のメンテナンスおよびサポート、(ii) トレーニング、データ処理サービス、またはその他のあらゆる本ソフトウェア関連コンサルティング業務もしくは案件(当事者間で別途合意済みの場合を除く)、(iii) サードパーティのシステムまたはサービスについてのあらゆる案件(サードパーティのハードウェア、ソフトウェア、ホスティング・サービス、インターネット、ネットワーク、接続の問題など)、ならびに (iv) お客様のエンドポイントに関する案件である。また、(A) 所定の料金が支払われていない場合、(B) 許可された使用条件で本ソフトウェアが使用されていない場合、(C) 問題がお客様による本ソフトウェアの誤用に関わる場合、(D) お客様がサポート・サービス期間を更新していない場合、または (E) 問題が、お客様のハードウェア、他のソフトウェア、もしくはお客様が利用する他のサービス・プロバイダー(クラウド・サービス・プロバイダー、その他のホスティング・サービス・プロバイダーなど)に関わる場合、WinMagic がサポート・サービスを提供する義務はないものとする。

14. **限定保証:** WinMagic は、確認日から 90 日間(以下「保証期間」)、本契約の条件に従い、ドキュメントに記載の仕様を本ソフトウェアが合理的に満たすことを保証する。お客様は、(a) お客様がライセンス・マテリアルに対するライセンスの購入者ではない場合、(b) 保証違反となる瑕疵もしくはエラーについて、保証期間中にお客様が WinMagic に書面で報告しなかった場合、(c) 本ソフトウェアを誤用した場合、(d) WinMagic の提供した更新プログラムを速やかにインストールしなかった場合、(e) 瑕疵もしくはエラーに対する要求の原因の一部もしくは全部が WinMagic 以外の者である場合、または (f) 購入時点の本ソフトウェアに対応することが WinMagic によって証明されていないシステムに本ソフトウェアをインストールした場合、本条で定めた限定保証が無効になること、および当該保証に関し得る要求も行わないことに同意する。お客様が保証期間内に保証を適切に要求した場合、この限定保証に従って WinMagic が負う義務は、WinMagic の独自の判断により、(i) 前述の保証に対応するバージョンの本ソフトウェアに交換すること、または (ii) 本契約を終了すると共に、その時点で有効な期間についてお客様が支払った料金の一部(案分計算した金額)をお客様に払い戻すことのうち、いずれか一方のみとなる。永久ライセンスについてこのような払い戻しが生じる場合、その金額は、定額法で 5 年間にわたって永久ライセンス料を減価償却することによって算出する。WinMagic が独自の判断で本ソフトウェアを交換することにした場合、交換後のソフトウェアに適用する保証期間は、本来の保証期間の残余期間、または交換後のソフトウェアをダウンロードするためのリンクをお客様が入手した日から 30 日間のうち、長い方の期間とする。この規定で定める限定保証は、本ソフトウェアについて WinMagic が行う唯一の保証である。

WinMagic は、(i) ライセンス・マテリアル(ソフトウェアに関する前述の保証を除く)もしくはサポート・サービス、(ii) オープンソース・ソフトウェア、(iii) サードパーティ・ソフトウェア、または (iv) WinMagic の提供していない製品もしくはサービス(クラウド・サービス、その他のサードパーティ・ホスティング・サービスなど:いずれも、WinMagic が関係を明確に否定しているもの)について、いかなる類であろうと、明示か黙示かにかかわらず、制定法、その他の法律、もしくは衡平法上からも、または慣習、取引過程、もしくは取引慣行上からも、表明も保証も行わず、条件も付与しない(権利、非侵害性、売買可能品質、または特定目的の適合性に関する、いかなる黙示的保証または条件についても同様である)。

15. **保護措置:** お客様が本契約で許可された使用条件に従って本ソフトウェアを使用していたにもかかわらず、カナダまたは米国で著作権の直接侵害であると申し立てられた場合、お客様に対し提起された賠償請求または訴訟について、WinMagic はお客様を弁護(または自らの自由裁量により解決)する。また、そのような賠償請求または訴訟によって最終的にお客様に生じた合理的なあらゆる費用および損害賠償金に対し、WinMagic はお客様を保障する。ただしお客様が、そのような賠償請求または訴訟について WinMagic に書面で遅滞なく報告し、かつそのような賠償請求または訴訟および和解交渉についてお客様を弁護するのに十分かつ完全な権限、情報、および支援を WinMagic に提供することを条件とする。WinMagic は、(i) 本ソフトウェアと WinMagic が提供したものではない他の製品とを組み合わせた場合、(ii) WinMagic 以外の個人もしくは団体によって本ソフトウェアに対する追加もしくは変更が行われた場合、(iii) WinMagic が所有すべきものとは見なされていない、ソフトウェアもしくはその他の技術(サードパーティ・ソフトウェア、オープンソース・ソフトウェア、これらに関連する資料など)、または (iv) 許可された使用条件に従わずに本ソフトウェアを使用した場合に起因する、著作権侵害もしくはそれに関する主張、賠償請求、または訴訟について、お客様に対し本契約上の責任も義務も負わない。また、お客様に生じたいかなる費用についても、お客様が WinMagic から書面による明確な許可を事前に得ていない限り、WinMagic は本契約上の義務を負わない。本ソフトウェアもしくはその一部が何らかの侵害行為に当たるとされた場合、または何らかの侵害行為に当たり得ると WinMagic が判断した場合、WinMagic は自らの判断と出費によって、(i) お客様が本ソフトウェアを継続使用できるようにするための権利を取得すること、(ii) 侵害行為に当たらないバージョンの本ソフトウェアに交換すること、または (iii) 本契約を終了すると共に、その時点で有効な期間についてお客様が支払った料金の一部(案分計算した金額)をお客様に払い戻すことのうちいずれかを行う権利を有する。永久ライセンスについてこのような払い戻しが生じる場合、その金額は、定額法で 5 年間にわたって永久ライセンス料を減価償却することによって算出する。本条項は、本ソフトウェアまたはその一部に関する、著作権またはその他の知的財産権の侵害申し立てに対する、WinMagic の排他的な唯一のあらゆる責任について、およびお客様への排他的な唯一のあらゆる救済措置について記載したものである。

16. **責任の制限:** 利益、収益、もしくは商機の逸失、または特別損害、結果的損害、付随的損害、間接的損害、もしくは懲罰的損害について、その原因にかかわらず、保証違反、契約違反、不法行為、過失、または嚴格責任に関するものかそれ以外に関するものかにかかわらず、そのような損害の可能性について WinMagic が知らされていたとしても、およびそのような損害が予知し得たものであったか否かにかかわらず、いかなる場合でも WinMagic またはその関連会社はお客様に対する責任を一切負わない。念のため付言すると、お客様が WinMagic SecureDoc™ の主要データベースもしくはプロファイルのバックアップを取らなかった場合、お客様がパスワードを失念した場合、282450.00002/97191455.11

またはお客様がランサムウェアもしくはその他のサイバー攻撃の標的になった場合は、前述の規定を制限することなく、データの損失もしくは漏洩、データへのアクセス不能、またはデータの使用不能に対し WinMagic は責任を負わないものとする。

原因がどうであれ本契約から発生する(または本契約に関連する)、ライセンス・マテリアル、サポート・サービス、またはその他の事柄に関する WinMagic の債務総額は、賠償請求の原因となった事象の前の 90 日間においてお客様が WinMagic に支払った料金を限度とする。

お客様は、WINMAGIC およびその関連会社の責任も、本契約の下でお客様に用意される救済措置も有限であることを理解し、この制約が WINMAGIC による根本的な契約違反にかかわらず適用されるものであることに同意する。さらに、この制約を考慮した上で、本契約のライセンス・マテリアルの料金、サポート・サービスの料金、およびその他の条項が決定されたことにも同意する。

17. **機密情報:**本契約における「機密情報」とは、その開示手段が口頭か書面か電子的かを問わず、WinMagic の事業に関する情報を意味する。具体的には、ライセンス・マテリアルに限らず、WinMagic が開発もしくは取得したものか、または WinMagic にライセンス供与されたものかを問わず、ライセンス・マテリアルまたは WinMagic の他のコンピュータ・ソフトウェア・プログラム、技術情報、ノウハウ、プロセス、将来の製品、マーケティング計画、財務情報、販売情報、協力会社および従業員のリスト、(既存、消極的、または潜在)顧客のリスト、ならびにその他のあらゆる顧客情報に含まれる(または関係する)、あらゆる企業秘密および情報などを指す。また、目に触れやすい場で WinMagic が「confidential」(部外秘)または「trade secret」(企業秘密)と認定しているすべての情報も含む。

ただし、(a) WinMagic がお客様に開示した時点で公開されていた情報、(b) 公開されている情報もしくはお客様が本契約に違反しないことを条件としてお客様に開示された後に公開される情報、(c) WinMagic に対する守秘義務のないサードパーティによってお客様に開示される情報、(d) WinMagic の機密情報とは無関係に、お客様によって(もしくはお客様のために)独自に作成された情報、または(e) 法律や政府規制によって開示が必要とされる情報もしくは管轄裁判所の命令で作成された情報(ただし、当該命令または要求についてお客様が WinMagic に書面で通知し、かつ当該開示の制限を試みる機会が WinMagic に与えられることを条件とする)は、本契約における「機密情報」に該当しないものとする。

18. **守秘義務:**お客様は、WinMagic の機密情報を保護するために合理的なあらゆる策を講じる((i) 自らの機密情報を用心深く保護する場合と同様の措置を講じる、(ii) WinMagic またはその正規代理店が合理的に随時要求するような措置を講じるなど)。お客様は、ライセンス・マテリアルに含まれている、機密性または専有性に関する情報の除去、複製、または摩損を許可してはならない。ライセンス・マテリアル内の著作権表示は、公表には当たらず、それによってライセンス・マテリアルの機密性が損なわれることにもならない。

お客様は、個人、団体、その他いかなる者に対しても、WinMagic の機密情報に属するいかなる要素(全部か一部かを問わず)の複製、開示、または使用を許可してはならない。ただし、(i) 本契約の目的上アクセスを要する従業員または請負業者、ならびに (ii) 本契約またはその他に従って適用される使用制限事項および非公開事項の順守に同意した従業員または請負業者は、この限りではない。このような従業員および請負業者に対しお客様は、WinMagic の要求に応じて、本契約の規定の順守を徹底させるべくしかるべき機密保持契約を履行させる。また、ライセンス・マテリアルおよび/または WinMagic の機密情報を無断で使用または開示すると、金銭賠償だけでは十分な救済措置にならないほど回復が見込めない損害が WinMagic およびそのライセンサーにもたらされることをお客様は認める。一般法上または衡平法上 WinMagic が享受できる救済措置の上でも前述のようなまたは切迫した違反が起こった場合は、賠償金額が容易に数量化できるとしても、衡平法上の救済措置(差し止め救済、特定履行など)を享受する権利を WinMagic が有することにお客様は同意する。また、そのような衡平法上の救済措置について WinMagic が訴訟を起こした場合は、賠償金額が十分である旨の抗弁を行わないことにお客様は同意する。機密情報が無断で使用または開示された場合、お客様は WinMagic にすぐ報告し、当該機密情報の復元およびその無断使用または開示の再発防止に必要な、および/または有効なあらゆる対策を自費で講じる。

WinMagic の要求によって本契約が終了する場合、お客様は当該要求のあった日から 30 日以内に、機密情報に関する、およびそれを含む全文書を破棄(場合によっては WinMagic に返送)し、その破棄および/または返送を WinMagic に証明する。

19. **WinMagic 外のネットワーク:**本ソフトウェアで暗号化されたファイルをお客様が電子通信する場合は、インターネットおよび各種ネットワーク(いずれも WinMagic が所有または運用しているものではない)を介した通信が必要になることをお客様は認め、これに同意する。また、インターネット、ネットワーク通信施設、電話、またはその他の電子的手段を介した電子通信データは、部外者によってアクセスされる 282450.00002/97191455.11

可能性があることもお客様は認め、これに同意する。WinMagic の所有および／または運用している以外のネットワーク(インターネット、お客様のローカル・ネットワークなど)を介した通信においてお客様のいかなる電子通信データが遅延、消失、変更、傍受、または保存されたとしても、それについて WinMagic は責任を負わない。

20. 輸出規制:本ソフトウェアおよび／またはオープンソース・ソフトウェアは、暗号化技術が施されており、輸出入規制の対象となる場合がある。本ソフトウェアおよびオープンソース・ソフトウェアの輸出には、しかるべき政府当局の事前承認を要する場合がある。お客様は、本ソフトウェアおよびオープンソース・ソフトウェアの輸出入(本ソフトウェアおよびオープンソース・ソフトウェアをお客様がダウンロード、インストール、および使用する場合を含む)に関連する、カナダおよび米国のあらゆる法規、ならびにその他のあらゆる関連管轄区域の法規を全面的に順守することに同意する。前述の規定を制限することなく、(i) 米国政府が作成した、輸出品の受け取りを禁止された個人または団体のいかなるリストにもお客様が載っていないことをお客様は表明する。また、(ii) 米国の禁輸措置、禁止措置、または規制に違反して本ソフトウェアを使用することを誰にも許可してはならない。

21. 米国政府の制限付き権利:米国政府による本ソフトウェアの使用、変更、複製、改訂、掲示、または開示は、本契約および米国連邦規制で定められている制限事項(48 C.F.R. Section 12.12 および Subsection 227.7202-3 を含むが、これに限らない)に従う。

22. 譲渡:WinMagic はお客様への通告なしに、関連会社、子会社、またはその他のサードパーティに対し、本契約ならびにそれに基づく自らの権利および義務を(全部か一部かを問わず)譲渡することができる。お客様が本契約およびそれに基づくお客様の権利を他者に譲渡するには、(i) 譲渡先の当事者が本契約の条件に従うことに書面で WinMagic と合意すること、かつ (ii) 金銭的利益のために本契約またはそれに基づくお客様の権利をサードパーティに譲渡しないことを条件として、事前に WinMagic から書面による同意(不合理に留保されることはない)を得るものとする。そうでない場合、お客様が本契約またはそれに基づくお客様のいかなる権利もしくは義務もサードパーティに譲渡することはできない。

23. 終了:お客様は、すべてのエンドポイントから本ソフトウェアをアンインストールし、かつ完全に削除することで、いつでも本契約を終了することができる。WinMagic は、(a) お客様が本契約の条件に違反した場合、(b) 債権者のための一括譲渡もしくは倒産法令に基づく再編の提案を行った場合、倒産法令に従いお客様に対し申し立てがなされた場合、お客様が破産宣告を受けた場合、お客様に関して、清算人、破産管財人、管財管理人、管財人、その他同様の権限を有する職員が指名された場合、お客様が破産手続きを行った場合、お客様が和解案を示した場合、お客様が破産宣告を受けるための手続きを開始した場合、お客様が前述のような指名や手続きの開始に同意した場合、お客様が支払期日の来た債務をほとんど返済できる状態にないことを書面で認めた場合、または (c) 本契約に基づく(もしくはライセンス・マテリアルに関わる)WinMagic の権利および権益がお客様もしくはサードパーティに脅かされかねない、と WinMagic が合理的に判断できる根拠がある場合、いつでも本契約を終了することができる。いかなる理由であれ、本契約の終了により、それに従ってお客様に与えられていたライセンスおよびその他のあらゆる権利も直ちに消滅するものとする。ただし、第 2、7、9、16、17、18、20、および 22 ~ 28 条は本契約の終了後も存続するものとする。

24. 準拠法:本契約は、オンタリオ州の法律および同州に適用されるカナダの法律によって支配される。お客様は、本契約またはその主題に関して起こされたいかなる訴訟もオンタリオ州の裁判所に委ねられることに同意する。

25. 分離:本契約の条項の全部または一部が執行不能と判断された場合でも、その判断は本契約のうち他の条項の有効性に影響を及ぼさない。

26. 放棄:本契約の条項の要件から逸脱するための放棄または合意は、それを通知した当事者の署名付き書面によるものでない限り、いずれの当事者に対しても拘束力を有しないものとする。本契約に基づく権利(全部か一部かを問わず)が、いずれかの当事者によって行使されなかった場合、およびいずれかの当事者によって行使が遅れた場合は、それが特定の事例でも継続的なものでも、当該権利の放棄または喪失とは見なされないものとする。当該権利をまったく(または一部しか)行使しなかったことは、他の機会に(もしくは追加で)当該権利を行使する場合、または他の権利を行使する場合の妨げにはならないものとする。

27. 完全なる合意:本契約により、その主題に関してお客様と WinMagic との間の完全な合意を構成し、以前の文書、協議事項、申し立て事項、合意事項をすべて無効とする。

28. **変更:** サブスクリプション期間(または永久ライセンスのサポート・サービス期間)の更新時に、WinMagic は本契約を適宜変更する権利を有する。この変更は、WinMagic からお客様に対し、当該通告または更新関連の E メールによって通知される。この通知は、本契約の更新版へのアクセスについても言及する。この変更内容が有効になるのは、お客様が更新手続きを進めた場合である。条件変更後の本契約に拘束されることにお客様が同意しない場合、更新手続きは行われず(第 12 条を参照)、本契約(これを基に与えられていたライセンスを含む)は終了する。この場合お客様は、その時点で有効なサブスクリプション期間(またはサポート・サービス期間)期間の満了時にライセンス・マテリアルの使用を終了しなければならない。

本契約または WinMagic 全般に関する、書面での問い合わせ先:

WinMagic Corp.

5600A Cancross Court

Mississauga, Ontario, Canada L5R 3E9

Tel: +1 905 502-7000

Fax: +1 905 502-7001

営業担当者へのお問い合わせ: +1-888-879-5879

E メール: Info@WinMagic.com

以上の証として両当事者は、正当な権限を有する代表者により、下記の日付をもって本契約を締結する。

本日本語翻訳は、便宜のためにのみ提供される。日本語バージョンと英語バージョンの間に矛盾が生じる場合は、英語バージョンが優先されるものとする。

WinMagic Corp.

お客様

署名:

署名:

署名者名:

署名者名:

役職名:

役職名:

日付:

日付:

お客様は、上部に署名しなかった場合でも、インストール時に[I Accept](承諾)を選択したときまたはライセンス・マテリアルをインストールもしくは使用したときは、本契約の条件に同意したものと見なされる。

添付書類 A サポート・サービス・レベル契約

このサポート・サービス・レベル契約(以下「**本 SSLA**」)は、お客様と WinMagic との間で締結されたソフトウェア・ライセンスおよびサービス契約(以下「**本契約**」)と不可分の関係にある。お客様は本契約の承諾により、本 SSLA の文面を読む機会を得て、その内容を理解し、その各条件によって法的に拘束されることを認め、これに同意したことになる。本 SSLA の目的は、本ソフトウェアの技術サポートについてサポート・サービス(本契約の第 13 条を参照)を規定することである。本契約はその全条項が、本契約で詳しく規定されているような明確さで本 SSLA に組み込まれている(ただし、本契約のうち特定の条項が本 SSLA で明確に変更、削除、または補足されている場合を除く)。本 SSLA のうち太字用語および別途定義されていない用語はいずれも、文脈上他の意味に解釈すべき場合を除き、本契約における当該用語の意味を有する。また本 SSLA は、以下に定める条項で構成される。

1. **定義:**ここでは、以下に示す太字用語の意味を定義する。
 - (a) 「**メジャー・リリース**」とは、直前にリリースされたバージョンの番号に対し小数点の左側の数値に 1 を加えたバージョンを意味する。
 - (b) 「**マイナー・リリース**」とは、小数点の左側の数値が同一である、メジャー・リリース後の全バージョンを意味する。これには、対応するオペレーティング・システムの更新に伴うバグ修正プログラムまたはパッチが通常は含まれるが、必ずしもそうではない。
 - (c) 「**更新**」とは、当初期間または継続期間の直後の SSLA 期間を意味する。
 - (d) 「**SSLA**」とは、このサポート・サービス・レベル契約(本契約の添付書類 A)を意味する。
 - (e) 「**SES**」とは、本ソフトウェアのエンタープライズ版の管理コンソールおよび展開メカニズムを意味する。
 - (f) 「**バージョン**」とは、番号 X.X で識別される本ソフトウェアの個別リリースを意味する。
 - (g) 「**回避方法**」とは、本ソフトウェアの使用に大きな支障を来すことなくエラーを回避するための、従うべき手順またはデータの変更を意味する。
2. **サポート・サービス:**本契約の第 13 条に従い、WinMagic は付録 A で定めるサポート・サービス(プレミアム・レベルまたはスタンダード・レベルのうち該当する方)をお客様に提供するものとする。
 - (a) **問題解決:**本 SSLA の付録 A で規定する対応時間は、WinMagic の目標値である。この時間内に対応できるよう WinMagic が商業的に妥当な努力を払うことに、お客様は同意する。WinMagic は、付録 A で定める対応時間内に問題を解決することを保証しない。お客様は、いかなる問題も特有の性質を帯びている可能性があることを認め、かつ所定の時間内に対応し切れない場合があっても、本 SSLA に基づく WinMagic のサポート義務に対する違反にはならないものとするに同意する。WinMagic は、合理的に対処しつつ、問題の重大度を適切に判断するだけである。
 - (b) **エスカレーション・プロセス:**お客様は、重大度 1 または 2 の問題が解決に向けてタイミング良く進んでいない(または管理者の注意を要する)と感じた場合は、サポート・チームのメンバーに対し、WinMagic の技術リーダーとの対話(空き状況により、電話または E メールで)を要求することができる。また、経営幹部(技術サポート)へのエスカレーションを要求する権利も有する。
 - (c) **サポート・サービス提供義務:**以下のうちいずれかに該当する場合、本 SSLA を基に定められたサポート・サービスを WinMagic が提供する義務はないものとする。
 - (i) お客様が所定の料金を支払っていない場合
 - (ii) 後述の (k) 項で定めるサポート終了の日を経過した場合
 - (iii) 許可された使用条件で本ソフトウェアが使用されていない場合
 - (iv) 問題がお客様による本ソフトウェアの誤用に関わる場合

- (v) 問題が、お客様のハードウェア、他のソフトウェア、またはお客様が利用する他のサービス・プロバイダー（クラウド・サービス・プロバイダー、その他のホスティング・サービス・プロバイダーなど）に関わる場合
- (vi) お客様の使用する本ソフトウェアのライセンスが失効した場合
- (vii) 本ソフトウェアまたはサポート・サービスが、WinMagic または正規パートナーから購入されていない場合
- (viii) 以下のうちいずれかに起因する問題が発生した場合：
 - (A) 本ソフトウェアの再配置、移動、不適切な操作、放置、誤用、または悪用（対応していないオペレーティング・システム上での使用など）
 - (B) お客様（またはお客様が利用するクラウド・サービス・プロバイダーもしくはその他のサービス・プロバイダー）が、適切な現地条件または環境条件を維持していない
 - (C) お客様の従業員または請負業者による過失
 - (D) WinMagic の正規サービス担当者以外の者による、本ソフトウェアの修理、メンテナンス、または変更の試み
 - (E) 事故、天災、ストライキ、暴動、戦争、サードパーティの不正行為
 - (F) 電力、電話、通信回線などの故障または不通
 - (G) その他、本ソフトウェアの外的要因（許可された使用条件以外）
- (d) **サポート・サービスの対象外:** 以下のものはサポート・サービスに含まれない。
 - (i) 本ソフトウェアのステップバイステップ・インストール（ドキュメントに記載の説明を除く）
 - (ii) オンサイトでのプロフェッショナル・サービスまたはトレーニング（別途合意済みの場合を除く）
 - (iii) 本ソフトウェアの変更、セキュリティ・ポリシーの設定および／または設計
- (e) **バグ修正プログラムおよびその他のパッチ** WinMagic は、最新バージョンに対しバグ修正プログラムを適用しない。バグ修正プログラムおよびその他のパッチ（オペレーティング・システムの変更に伴い、必要に応じて要求される）は、次期バージョン（またはマイナー・リリース）に含まれる。お客様は、当該次期バージョン（またはマイナー・リリース）によってバグ修正プログラムまたはその他のパッチを適用することに合意する。上記にかかわらず WinMagic は、お客様の使用しているバージョンに適用するためのバグ修正プログラムまたはその他のパッチをお客様に直接提供することを独自の判断で決定した場合、その権利を留保する。
- (f) **新バージョン:** お客様が本ソフトウェアの新バージョンを利用できるようになるタイミングは、WinMagic が当該バージョンの市販を開始した時点である。
- (g) **オンライン・ナレッジ・ベース:** お客様は WinMagic のドキュメントを通じて、技術文書、リリース・ノート、既知の制限に関する文書、製品に関する助言、およびトラブルシューティング・ガイドを収めたリポジトリを利用することができる。
- (h) **オンサイト・サポート:** お客様が購入したサポート・サービスにオンサイト・サポート・サービスが含まれる場合は、WinMagic の技術担当者が以下の各条件に従ってお客様の現場を訪問する。
 - (i) オンサイト訪問は、他のどのサポート・サービスでも問題を解決できなかった場合に限り実施する。
 - (ii) お客様へのオンサイト訪問は、年 3 回に限られる。
 - (iii) 最初の 3 日を費やした後もオンサイト・サポートが必要な場合は、その日数に応じて、その時点で WinMagic が提示しているプロフェッショナル・サービスの料金をお客様に請求される。
 - (iv) お客様は、オンサイト訪問に伴う妥当な出張費を WinMagic に支払うことに同意する。
 - (v) 訪問後、問題の原因が本ソフトウェア以外のものであると、もしくは適用可能なバグ修正プログラムかその他のパッチをお客様がインストールしていなかったと WinMagic が判断した場合、または本 SSLA の第 2(c) 条に記載されているいずれかの理由による場合、お客様は当該オンサイト・サービスについて、その時点で WinMagic が提示しているプロフェッショナル・サービスの料金を WinMagic に支払うことに同意する。
 - (vi) お客様は、WinMagic が本 SSLA に基づく義務を履行できるよう、WinMagic またはその正規パートナーに対し、お客様の施設への十分かつ安全な立ち入りを許可することに同意する。
 - (vii) 地域によってはオンサイト・サポートが利用できない（または遅延する）場合があることに、お客様は同意する。

- (i) **お客様の義務:**お客様は、以下のことを請け合うことに同意する。
- (i) WinMagic がサポート・サービスを提供するために必要な、関連ファイル、データ、および設定内容の最新バックアップ・コピーを保持すること。
 - (ii) WinMagic がサポート・サービスを提供できるよう、十分かつ正確に問題を説明し、必要な情報を提供できること。
 - (iii) WinMagic がトラブルシューティング支援のために指示した特定の作業をお客様が実施できるよう、お客様が支援を要求するバージョンについて、お客様の担当者が適切なトレーニングを受けていること。
 - (iv) 重大度 1 または 2 の問題について、お客様のネットワークに適時のアクセスを WinMagic に許可する用意があること。
 - (v) 第 3 条で定める連絡担当者の管理窓口を指定すること。この管理窓口に対し WinMagic は、サポート・サービスに関して(お客様が指定した連絡担当者以外の)ユーザーからの問い合わせ内容を転送してサポートを要請する権利を留保する。
- (j) **サポート・ライフサイクル:**WinMagic が提供するサポート・サービス(本 SSLA の付録 A を参照)の対象は、(i) その時点で最新のメジャー・リリースの全バージョンおよび (ii) 過去 3 年間にリリースされた一つ前のメジャー・リリースの全バージョンである。
- (k) **サポート終了プロセス:**リリース日から 3 年が経過し、かつ新しいメジャー・リリースによって古くなったバージョンは、サポートが終了した(以下「EOL」)ものと見なされる。バージョンの EOL について、WinMagic は少なくとも 12 か月間通知する。当該通知の方法は、WinMagic が独自に定める。WinMagic は、公開仕様に適合していないバージョンの EOL の時期を早める権利を留保する。EOL を早める場合、WinMagic は報告された不適合に対応するために、その不適合が報告された時点で準備可能な修正プログラムを提供するものとする。この修正プログラムを用意できない場合、WinMagic はその不適合を解消するため、商業的に妥当な努力を払う(回避方法、その他の応急措置の実施など)。
- (l) **コンピューティング・プラットフォーム(オペレーティング・システム):**各バージョンが対応するコンピューティング・プラットフォームは、ドキュメントおよび/またはリリース・ノートにおいて WinMagic が指定する。WinMagic は自らの一存により、お客様に 12 か月間通知することで、コンピューティング・プラットフォームのサポートを中止する権利を留保する。

3. **技術連絡担当者の指定:**お客様は、本ソフトウェアに関する不明点/問題について WinMagic に問い合わせる担当者(この人数には限りがある)を指定しなければならない。通常、この担当者に該当するのは、お客様の IT 部門内の SES 管理者および/またはヘルプ/サポート・デスク・スタッフなどである。この担当者は、該当するサービス・レベルに応じて、「サポート・サービスの一覧」(添付書類 A)に記載のさまざまな方法で WinMagic に連絡することができる。お客様が指定できる担当者は、下記のとおりである。

- (a) プレミアム・レベル・サポート・サービスの場合は、最大 50 名の技術連絡担当者(所在地は世界中の複数の地域でもよい)
- (b) スタンダード・レベル・サポート・サービスの場合は、最大 6 名の技術連絡担当者

技術連絡担当者が 6 名を超える場合は、プレミアム・レベル・サポート・サービスが必須である。これは、許可されたインストールが 1,000 回以上の場合も同様である。

4. **更新:**お客様が便宜上ライセンス・マテリアルの永久ライセンスを WinMagic から購入した場合は、お客様から別段の指示がない限り、有効なサポート・サービス期間の満了日の遅くとも 30 日前に、WinMagic はお客様に更新注文書を送付するものとする。お客様は、購入済みかつ本 SSLA の対象となるライセンスについてのみ、書面によって更新を拒否し、更新注文を取り消すことができる。お客様がライセンス・マテリアルの非永久ライセンスを WinMagic から購入した場合は、そのサブスクリプション期間の更新と共に本 SSLA が更新される。

5. **責任の制限:**本契約のいかなる事項も制限することなく、本契約に従って提供されたライセンス・マテリアルまたはそれと併用する可能性のあるシステムもしくは機器について、WinMagic がお客様に提供した助言またはその他の支援が本 SSLA に基づくサポート・サービスに含まれるとは合理的に考えられない場合、その提供行為は、契約、保証、不法行為(過失の程度に関係なく怠慢を含む)、厳格責任、特許侵害、またはその他のうちいずれにおけるものであれ、WinMagic の賠償責任の対象にはならないものとする。

6. **終了:** サポート・サービス期間(またはサブスクリプション期間)が更新されずに本契約が終了する場合は、その期間満了日(契約終了日)の経過後、お客様および WinMagic は本 SSLA に基づく義務を有しないものとする。

7. **一般条項**

(a) **優先性:** 本契約と本 SSLA との間に矛盾が存在する場合は、本契約を優先するものとする。ただし、そのような矛盾について本契約よりも本 SSLA を優先する旨が本 SSLA に明記されている場合は、(サポート・サービスに限り)本 SSLA を優先するものとする。

(b) **不可抗力:** WinMagic は、自らの合理的支配が及ばない事由に起因する、本 SSLA の条件の履行遅延または不履行もしくは不順守から生じた損失または損害について、ここに規定する不履行とは見なされず、責任もないものとする。かかる事由とは、天災または反社会的行為、暴動および反乱、戦争、事故、火災、ストライキおよびその他の労働争議(当事者がこのような要求を認める立場にあるかどうかを問わず)、禁輸、訴訟、輸出の不許可または許可不能、必要な労働力、材料、エネルギー、部品、または機械設備の不足、民間人の行為、軍事当局者の行為などのことである。

付録 A
サポート・サービス

プレミアム・レベル・サポート・サービス

サポート・サービスの一覧	利用可？
生産への影響による重大問題について、年中無休の電話サポートの利用(第 3 (a) 条 -「問題の重大度の一覧」のとおり)	可
SES サーバーの設置について、通常の営業時間内に電話サポートの利用	可
サポート・サービス・レベル - 第 3 (a) 条の定義を参照	可
E メールでのサポート	可
オンライン(電子チケット)	可
オンライン・ナレッジ・ベース	可
オンライン・トレーニング・ビデオの利用(使用可能な場合)	可
オンサイト・サポート(他のどの方法でも問題を解決できなかった場合に限り)	可
ドキュメント(マニュアル、リリース・ノート、セットアップ・ガイド)	可

問題の重大度の一覧			
重大度	定義	対応要件	実施内容
1	お客様のビジネス遂行能力に著しく影響を及ぼす破局的問題。本ソフトウェアの重要機能が失われ、回避手続きも実施されないため、お客様のシステムおよび/またはアプリケーションに広範な影響が及ぶおそれがある。	WinMaagic は、通常の営業時間内にお客様からサポート要請を受けてから 2 時間以内にお客様へ直接対応する。	目標は、24 時間以内に問題の重大度を低減してお客様のシステムを動作可能な状態に戻すことである。重大度 1 の問題の切り分け、診断、および回避方法の提示(または修復)の作業は、継続的に行うものとする。日常の電話連絡および進捗状況更新も予想される。この進捗状況更新は、WinMaagic の提供する解決策に従って実施する(妥当な場合)か、問題の重大度が低減するまで 1 日 1 回以上行う。重大度が 2 または 3 (以下で定義)に低減したら、それに応じた手順(後述)に従う。

2	影響の大きい問題。本ソフトウェアの重要機能が失われるため、お客様はオペレーションが困難な状況に陥るが、生産性を失うことなくビジネス遂行に必要なオペレーションを続行するための能力は残っている。	WinMaaic のエンジニアリング・サポート組織は、通常の営業時間内にお客様からサポート要請を受けてから 4 時間以内にお客様へ対応する。	目標は、平均 20 営業日以内に回避方法または解決策をお客様に提供することである。重大度 2 の問題の切り分け、診断、および回避方法の提示(または修復)の作業は、通常の営業時間内に継続的に行うものとする。日常の電話連絡および進捗状況更新も予想される。この進捗状況更新は、WinMaaic の提供する解決策に従って実施する(妥当な場合)か、問題の重大度が低減するまで毎週 2 回以上行う。重大度が 3 (以下で定義)に低減したら、それに応じた手順(後述)に従う。
3	中小規模の影響がある問題。本ソフトウェアの非重要機能が部分的に失われるが、重要なオペレーションが困難になるほどではない。この問題によって一部のオペレーションに支障を来すが、軽微な変更/調整によってお客様はビジネスを継続できる。	WinMaaic のサポート組織は、お客様からサポート要請を受けてから 3 営業日以内にお客様へ対応する。	目標は、平均 30 営業日以内に回避方法または解決策をお客様に提供することである。重大度 3 の問題の切り分け、診断、および回避方法の提示(または修復)の作業は、通常の営業時間内に継続的に行うものとする。
4	使用に関する一般的な質問、本ソフトウェアの将来の改良に関する提案、ドキュメント改訂の要望、アプリケーションの品質、性能、機能は設計どおりであり、これらに影響はない。	WinMaaic のサポート組織は、問い合わせの性質に適した方法で対応する。	WinMaaic は、社内で関係者/チームと最初の審査を行った後、サポート要請に応じ、お客様に最新情報を提供する。本ソフトウェア改良の要望はソフトウェア管理チームに送られ、適切と見なされれば改良の判断が下される。

スタンダード・レベル・サポート・サービス

サポート・サービスの一覧	利用可?
生産への影響による重大問題について、年中無休の電話サポートの利用(第 3 (a) 条 -「問題の重大度の一覧」のとおり)	不可
SES サーバーの設置について、月曜日～金曜日(お客様の現地における法定休日を除く)のうち通常の営業時間内に電話サポートの利用	可
サポート・サービス・レベル - 第 3 (a) 条の定義を参照	可
E メールでのサポート	可
オンライン(電子チケット)	可
オンライン・ナレッジ・ベース	可
オンライン・トレーニング・ビデオの利用(使用可能な場合)	不可
オンサイト・サポート(他のどの方法でも問題を解決できなかった場合に限る)	不可
ドキュメント(マニュアル、リリース・ノート、セットアップ・ガイド)	可

問題の重大度の一覧

重大度	定義	対応要件	実施内容
1	お客様のビジネス遂行能力に著しく影響を及ぼす破局的問題。本ソフトウェアの重要機能が失われ、回避手続きも実施されないため、お客様のシステムおよび/またはアプリケーションに広範な影響が及ぶおそれがある。	WinMaagic は、通常の営業時間内にお客様からサポート要請を受けてから 4 時間以内にお客様へ直接対応する。	目標は、2 営業日以内に問題の重大度を低減してお客様のシステムを動作可能な状態に戻すことである。重大度 1 の問題の切り分け、診断、および回避方法の提示(または修復)の作業は、継続的に行うものとする。日常の電話連絡および進捗状況更新も予想される。この進捗状況更新は、WinMaagic の提供する解決策に従って実施する(妥当な場合)か、問題の重大度が低減するまで 1 日 1 回以上行う。重大度が 2 または 3 (以下で定義)に低減したら、それに応じた手順(後述)に従う。
2	影響の大きい問題。本ソフトウェアの重要機能が失われるため、お客様はオペレーションが困難な状況に陥るが、生産性を失うことなくビジネス遂行に必要なオペレーションを続行するための能力は残っている。	WinMaagic のエンジニアリング・サポート組織は、お客様からサポート要請を受けてから 1 営業日以内にお客様へ対応する。	目標は、平均 20 営業日以内に回避方法または解決策をお客様に提供することである。重大度 2 の問題の切り分け、診断、および回避方法の提示(または修復)の作業は、通常の営業時間内に継続的に行うものとする。日常の電話連絡および進捗状況更新も予想される。この進捗状況更新は、WinMaagic の提供する解決策に従って実施する(妥当な場合)か、問題の重大度が低減するまで毎週 2 回以上行う。重大度が 3 (以下で定義)に低減したら、それに応じた手順(後述)に従う。
3	中小規模の影響がある問題。本ソフトウェアの非重要機能が部分的に失われるが、重要なオペレーションが困難になるほどではない。この問題によって一部のオペレーションに支障を来すが、軽微な変更/調整によってお客様はビジネスを継続できる。	WinMaagic のサポート組織は、お客様からサポート要請を受けてから 3 営業日以内にお客様へ対応する。	目標は、平均 30 営業日以内に回避方法または解決策をお客様に提供することである。重大度 3 の問題の切り分け、診断、および回避方法の提示(または修復)の作業は、通常の営業時間内に継続的に行うものとする。
4	使用に関する一般的な質問、本ソフトウェアの将来の改良に関する提案、ドキュメント改訂の要望。アプリケーションの品質、性能、機能は設計どおりであり、これらに影響はない。	WinMaagic のサポート組織は、問い合わせの性質に適した方法で対応する。	WinMaagic は、社内で関係者/チームと最初の審査を行った後、サポート要請に応じ、お客様に最新情報を提供する。本ソフトウェア改良の要望はソフトウェア管理チームに送られ、適切と見なされれば改良の判断が下される。