

# チェック・ポイント・ダイレクト・サポート・プログラム サービス・レベル・アグリーメント

日本

ワールドワイド・テクニカル・サービス  
**Check Point Software Technologies, Inc.**

校閲: 2011年4月1日

## ダイレクト・サポートの条件

本チェック・ポイント・ダイレクト・サポート・プログラム・サービス・レベル・アグリーメント(「契約」)は、契約者(本サポートを購入する個人、およびかかる個人が代理を務める法人)(以下「契約者」または「契約者の」という)と Check Point Software Technologies, Inc. (以下「チェック・ポイント」という)の間で締結される契約である。本契約は、購入されたチェック・ポイント製品に対するダイレクト・ソフトウェア・テクニカル・サポートまたはハードウェア交換サービスに関し、そのサービスおよび約定を規定することを目的とする。

### 1. 定義

「**ハードウェア先出し交換**」とは、ハードウェア・サポートを購入した顧客に対して提供されるハードウェア交換サービスであり、チェック・ポイントTACがRMAを承認後、顧客が故障したハードウェアをチェック・ポイントに返却する前に、チェック・ポイントが交換用ハードウェアを顧客の拠点に送付するサービスを意味する。

「**ACEパートナー**」とは、チェック・ポイントACEパートナー要件に従い、チェック・ポイント認定プロフェッショナルおよびAppliance Certified Expert (ACE)を職員として擁する正規チェック・ポイント・パートナーを意味する。

「**有効化日**」とは、チェック・ポイント・ユーザ・センターにおいて、ソフトウェアを有効化するためのライセンス・キーの登録が行われた日を意味する。

「**アプライアンス**」とは、本契約書の「ハードウェア」の用語説明で定義されている意味を持つものとする。

「**営業日**」とは、顧客の拠点があるタイム・ゾーンでの標準的な就業日を意味する。

「**認定プロフェッショナル**」とは、チェック・ポイントのしかるべき現行認定テストに合格し、技術的能力を証明した個人を意味する。認定プロフェッショナルと認められるための現在の最小要件は、ネットワーク・ソフトウェアの現行メジャー・リリース対応のCheck Point Certified Security Expert (CCSE™)、エンドポイント・ソフトウェアのCheck Point Certified End Point Expert (CCEPE)、およびハードウェアの現行メジャー・リリース対応のCheck Point Appliance Certified Expert (CCSE ACE)である。

「**チェック・ポイント**」とは、顧客との間で締結される本契約の当事者であり、本契約の下になされる注文の受け手であるCheck Point Software Technologies, Inc.を意味する。

「**顧客**」とは、チェック・ポイントとの間で締結される本契約において、購入側の組織として認識される当事者を意味する。

「**専任担当者**」とは、顧客が指名した顧客側の担当者であり、顧客のサポート契約に関連付けられたユーザ・センター・アカウントに人物固有の電子メール・アドレスが定義されているエンジニアリング担当者を意味する。専任担当者は、チェック・ポイント認定プロフェッショナルになることが期待される。

「**デバイス番号**」とは、ハードウェア製品のラベルに記された、ハードウェア・デバイスの一意の識別子を意味する。チェック・ポイントは、ハードウェアの種類に応じて、メディア・アクセス制御 (MAC) アドレス、シリアル番号 (SN)、またはサービス・タグ番号 (STN) をデバイス番号として使用する。

「**文書**」とは、ソフトウェアおよびハードウェアと共に使用するためにチェック・ポイントが提供するユーザ・マニュアルおよび技術マニュアルを意味する。

「**エンドポイント・セキュリティ製品**」とは、エンドポイント・デバイスのセキュリティに焦点を当てたチェック・ポイント製品を意味する。

「**拡張**」とは、新リリース、新バージョン、製品の改善、システムの修正、アップデート、アップグレード、サービス・パック、フィーチャ・パック、現場での修正を含む、ソフトウェアに対するあらゆる変更、並びにチェック・ポイント・ハードウェアの正式な製品拡張およびアクセサリを含む、ハードウェアに対するあらゆる変更を意味する。

「**エラー**」とは、チェック・ポイントが公表している機能仕様およびパフォーマンス仕様に照らし、「重要度」の定義で規定されているような製品の性能低下を引き起こす製品のエラーを意味する。

「ハードウェア」とは、特定の機能および限定された設定能力を備えるコンピューティング・デバイスまたはその構成要素を意味する。ハードウェアは、それに付属する特定のチェック・ポイント・ソフトウェアを実行する目的でチェック・ポイントが販売する。

「情報」とは、その伝達方法にかかわらず、あらゆるアイデア、データ、プログラム、技術情報、企業情報、またはその他の無形情報を意味する。

「知的財産」とは、その所有者が、かかる財産の他者による不正利用を排除する法律上または衡平法上の権利を有する特許、著作権、商標、または企業秘密を意味する。

「レベル1のサポート」とは、次を提供することを意味する。販売前および販売後の一般的な製品情報の提供。ハードウェアおよびソフトウェア設定、アップグレード・サポートに関する質問への回答。関連する技術問題を特定するための情報の収集。基本的な問題判定の実施。標準的な製品、プロトコル、および機能についての基本的なサポートの提供。フィールド交換可能なユニット (Field Replaceable Units: FRU) またはハードウェア・ユニット全体の交換。

「レベル2のサポート」とは、レベル1のサポートに加えて、次を提供することを意味する。大部分の設定ミスの解決、複雑な設定、ハードウェア問題、およびソフトウェア問題のトラブルシューティングおよびシミュレーションの実施。ハードウェアの機能不全を特定するためのハードウェア診断の実施。問題の切り分けおよび製品仕様の欠陥特定への支援。顧客の本番用ネットワークに導入する予定のソフトウェアおよびハードウェアの新リリースに対する、ラボ環境でのシミュレーション、相互運用性テスト、および互換性テストの実施。実行計画の策定。すべての製品、プロトコル、および機能に対する高度なサポートの提供。痕跡の解析、遠隔地からの問題の診断、および問題を再現するための完全な手順の顧客への提供。

「レベル3のサポート」とは、レベル1およびレベル2のサポートに加えて、次を提供することを意味する。パッチおよびホットフィックスなどのソフトウェア拡張の提供、ソフトウェア・バグの修正またはそれに対処する回避策の開発。レベル2のサポートでは診断されなかったバグのトラブルシューティング。顧客と協力しての重大な状況の解決。顧客と協力しての複雑な問題に対処する実行計画の策定。

「ライセンス・キー」とは、チェック・ポイントによって提供される、ソフトウェアを有効化しソフトウェアを動作できるようにするためのコードを意味する。

「メジャー・リリース」とは、チェック・ポイントによって指定された、ソフトウェアまたはハードウェアの現行版を意味し、番号または名前の変化によって製品レベルが新しくなったことが表される (Check Point VPN-1 NG with Application Intelligence、NGX、またはNGX R65など)。HFA (Hot Fix Accumulator)、ホットフィックス、またはフィーチャ・パックは、メジャー・リリースの変化に当たらない。

「ネットワーク・セキュリティ製品」とは、ネットワーク・セキュリティに焦点を当てたチェック・ポイント製品を意味する。

「直前の順次のリリース」とは、当該製品の後続バージョンによって置き換えられたソフトウェアまたはハードウェアのリリースを意味する。

「リリース」とは、同一製品のメジャー・リリースを意味する。

「問題解決」とは、合理的な業務努力によって、報告された問題を解決することを意味する。これらの手法には、設定の変更、問題を修正するパッチの適用、故障したハードウェアの交換、ソフトウェアの再インストールなどが含まれるが、必ずしもこれらに限定されない。

「応答」とは、最初の要請に応じて問題を引き受けることを意味する。

「応答時間」とは、顧客がチェック・ポイントTACに最初に連絡してから、チェック・ポイント・サポート・スタッフが顧客に対して応答するまでに経過した合計時間を意味する。

「RMA」(Return Material Authorization)とは、故障したハードウェアまたはハードウェア製品の構成要素を交換するプロセスを意味する。このプロセスは、チェック・ポイントTACの認可を受ける必要がある。

「サービス・レベル・アグリーメント (Service Level Agreement: SLA)」とは、カスタマー・サービス・レベル・アグリーメント (Customer Service Level Agreement: SLA) を意味する。カスタマー・サービス・レベル・アグリーメントは、本文書の(1)「ダイレクト・サポートの条件」および(2)添付資料A「チェック・ポイント・ダイレクト・サポート・プランの説明」に基づき、チェック・ポイントが顧客に各種サポート・サービスを提供することに付随する機能を特定し、そのプロセスを定義する。

「サービス・リクエスト(**Service Request: SR**)」とは、チェック・ポイントTACによってオープンされる一つの問題を意味する。サービス・リクエストは、SR番号によって識別される。一意のSR番号は、1-nnnnnnnnnnまたは11-nnnnnnnn("n"はアラビア数字)という形式を取る。

#### ネットワーク・セキュリティ製品の「重要度」の定義

「重要度1」とは、次を意味する。

- (a) セキュリティ上の影響が製品に直接及ぶエラー。
- (b) 本番環境のソフトウェアまたはアプライアンスだけに原因があるエラーで、製品が動作不能な状態になるか、製品に破滅的な障害を生じさせるもの(システムに重大な影響を与える、システムがダウンするなど)。
- (c) 本番環境のライセンス供与された製品に見つかった欠陥で、合理的な方法では回避することができず、ライセンス供与された製品を使用しての必須業務の遂行が著しく制限される非常事態を発生させるもの。
- (d) ライセンス供与された製品が使用できないか、動作に重大な影響が生じており、直ちに問題を解決しなければならない状態。

「重要度2」とは、次を意味する。

- (a) ソフトウェアまたはアプライアンスだけに原因があるエラーで、製品のパフォーマンスを大幅に低下させるか、業務を相当に制限するもの(システムに大きな影響を与える、システムが一時的に停止するなど)。
- (b) ライセンス供与された製品に見つかった欠陥で、ライセンス供与された製品の1つ以上の機能を使用しての必須業務の遂行を制限するが、ライセンス供与された製品の使用を完全には制限しないもの。
- (c) ライセンス供与された製品は使用できるが、重要な機能が使用できず、動作に深刻な影響が生じる状態。

「重要度3」とは、次を意味する。

- (a) ソフトウェアまたはアプライアンスだけに原因があるエラーで、製品の使用に軽微な影響のみを与えるもの(システムに軽微な影響を与える、パフォーマンス上または動作上の影響を与えるなど)。
- (b) ライセンス供与された製品に見つかった欠陥で、ライセンス供与された製品の1つ以上の機能を使用しての必須業務の遂行を制限するが、回避が容易であるもの。
- (c) 機能的な制限を生じさせる可能性があるが、動作に重大または深刻な影響を与えないエラー。

「重要度4」とは、次を意味する。

- (a) ライセンス供与された製品に見つかった異常で、ライセンス供与された製品の1つ以上の機能を使用しての必須業務の遂行を大幅に制限することはないもの。これは軽微な問題で動作に著しい影響を与えない。
- (b) 容易に回避できるか、チェック・ポイントの研究開発部門に送付して拡張の開発を依頼することが必要となる可能性がある異常。

#### エンドポイント・セキュリティ製品の「重要度」の定義

「重要度1」とは、次を意味する。

- (a) セキュリティ上の影響が製品に直接及ぶエラー。
- (b) ソフトウェアだけに原因があるエラーで、合理的な回避策はなく、そのために製品が動作不能な状態になった結果、エンドポイント・デバイスに破滅的な障害が生じ、本番環境(導入前や準備段階ではなく)の1,000台を超えるエンドポイント・デバイスまたは展開済みクライアント・ベースの35%(影響を受けるエンドポイント・デバイスが100台を超える場合)が影響を受け、エンドポイント・デバイスが動作を停止して復旧できなくなったもの(導入されているシステム全体に深刻で全般的な影響を与える、

システムがダウンする、手順、設定、アプリケーション、ツール、またはデータの変更または追加を行っても、パフォーマンスの程度を問わず、エンドポイント・デバイスで必須業務を遂行できない、など)。

「重要度2」とは、次を意味する。

- (a)ソフトウェアだけに原因があるエラーで、合理的な回避策はなく、エンドポイント・デバイスの有用性を大幅に低下させた結果、1つ以上の必須業務機能の使用またはアクセスが制限され(ライセンス供与された製品の使用は完全には制限されない)、本番環境(導入前や準備段階ではなく)の500台を超えるエンドポイント・デバイスまたは展開済みクライアント・ベースの25%(影響を受けるエンドポイント・デバイスが50台を超える場合)が影響を受け、エンドポイント・デバイスまたはソフトウェアが動作を停止したが部分的または完全に復旧できたもの(エンドポイント・デバイスは動作するが能力が制限され、エンドポイント・デバイスによる1つ以上の必須業務の遂行に大幅な影響が生じる、エンドポイント・デバイスまたはソフトウェアは動作するが重要な製品機能が使用できないか動作しない、エンドポイント・デバイスまたはソフトウェアが動作を停止したが部分的または完全に復旧できた、インターネットまたはイントラネットに接続できない、など)。
- (b)ソフトウェアの導入またはアップグレードについて深刻な問題を引き起こすエラーで、必須業務を妨げるものではないが、500台を超えるエンドポイント・デバイスまたは実際のもしくは計画されたクライアント・ベースの25%以上に影響するもの(影響を受けるデバイスは50台以上)。当該エラーを回避できるかどうかは問わない(エンドポイント・デバイスによる必須業務の遂行を妨げるものではないが製品のインストールまたはアップグレードが行えない、または業務を妨げるものではないがパフォーマンスが低下する場合がある、など)。

「重要度3」とは、次を意味する。

- (a)ソフトウェアだけに原因があるエラーで、合理的な回避策があるもの。または、エンドポイント・クライアントに軽微な影響のみを与えるエラー。ライセンス供与された製品の1つ以上の機能の使用を制限し、必須業務に軽微な影響を与えるもの。このエラーは、何らかの機能的な制限を引き起こす場合があるが、動作に重大または深刻な影響を与えることはない(エンドポイント・デバイスは動作するが、パフォーマンスまたは動作上の制限が生じる場合があるなど)。
- (b)ソフトウェアだけに原因があるエラーで、1台または限られた数の特定のエンドポイント・デバイスに影響し、展開済みのエンドポイント・デバイス全体に共通するものではないもの。このエラーを回避できるかどうかは問わない(特定のエンドポイント・デバイスで問題が発生するが、展開済みエンドポイント・デバイス・クライアント・ベースに共通するものではないなど)。

「重要度4」とは、ライセンス供与された製品に見つかった異常で、通常の業務を遂行するエンドポイントの能力に大幅な影響を与えないものを意味する。これは軽微な問題であり、通常の業務を遂行する製品の能力に著しい制限を一切もたらさない。異常は容易に回避することができる(製品に外観上の異常または文書に欠陥がある、エンドポイント・デバイスまたはソフトウェアが動作を停止したが復旧できた、など)。

「拠点」とは、顧客のユーザ・センター・アカウントにおいて顧客が定めた、システムの導入されている物理的な場所を意味する。

「ソフトウェア」とは、合わせて提供されるすべての文書と共に、1つ以上のコンピュータ・プログラムまたは機械プログラム、およびかかるプログラムの情報コンテンツを構成し、かつかかるプログラムを補完する無形情報のオブジェクト・コード版を意味する。上記は、電子的な伝送手段で、またはメディアに収録されて顧客に提供される。

「ソフトウェア・サブスクリプション」とは、ソフトウェアに対する変更、修正、またはアップデートへの登録済みアクセスを意味する。HFA(Hot Fix Accumulator)、セキュリティ・フィックス、フィーチャ・パック、またはメジャー・アップグレードへのアクセスが含まれる。顧客へは無制限のWebダウンロード・アクセスを通じて提供されるが、顧客の要請があった場合は郵便にて提供される。ソフトウェア・サブスクリプションはすべてのサポート契約で提供される。

「シェルフ・スペア・ユニット」とは、顧客の拠点に保管されるチェック・ポイントのハードウェア・ユニットを意味する。このユニットは、チェック・ポイント・オンサイト・サポート・プランでカバーされている顧客のハードウェアに障害が発生した場合に限ってハードウェアを交換するために用意される。

「サポート」とは、チェック・ポイントが本契約の定めに従って顧客に直接提供するテクニカル・サポートおよびハードウェア交換サービスを意味する。

「サポート・プラン」とは、添付資料Aに記載されたオプションおよび便益を提供するダイレクト・サポート・プログラムを意味する。

「システム」とは、チェック・ポイントまたはチェック・ポイントの正規販売代理店もしくはパートナーが顧客に提供したハードウェア、ソフトウェア、および文書を意味する。

「TAC」とは、チェック・ポイント・テクニカル・アシスタンス・センターを意味する。TACは、チェック・ポイント製品の欠陥または障害の診断および解決を通じて顧客を支援するチェック・ポイント・サポート担当者を職員として擁する。

「回避策」とは、エラーを避けるために、製品の使用を大幅に妨げない範囲で、それまで使用されていた手続きやデータに対して行われる変更を意味する。

## 2. チェック・ポイントのサポート義務

チェック・ポイントのダイレクト・サポートのサービス内容は、本契約に付属している添付資料Aに記載されている。チェック・ポイントが有効な注文書を受領し、選択されたサポート・サービスに対応する支払いを受けたことをもって、顧客は、本契約の条件に従い、そのサービスで提供される機能および便益に基づきサポートを受ける権利を得る。

### 2.1 テクニカル・サポート

有効なチェック・ポイント・サポート・サービスの対象となる顧客に対しては、第5項「テクニカル・サポート」の条件に従ってテクニカル・サポートが提供される。チェック・ポイントは、それが適切な場合には、顧客に対してサポートを提供することに同意する。サポートには、次の活動が含まれるが必ずしもこれらに限定されない。

- (a) 顧客に対し、一般的な商用公開時に、製品のアップデート・リリース、関連文書、および情報記事へのアクセス手段を提供する。
- (b) 顧客に対し、TAC技術担当者へのアクセス手段を提供する。TAC技術担当者は、顧客と協力して問題の診断および問題解決の提供を行う。これには、必要に応じて、TAC管理者へ問題をエスカレーションすることも含まれる。

### 2.2 ハードウェアの交換

ハードウェア・サポートの対象となる顧客に対し、チェック・ポイントは、第4項「ハードウェアの交換」に記載されている条件に従い、商業的に合理的な努力を払ってハードウェア交換サービスを提供する。

### 2.3 オンサイト・ハードウェア・サポート

契約するサポート・レベルにオンサイト・サービス機能が含まれている顧客に対し、チェック・ポイントは、顧客からの要請を受け、TACが当該ハードウェア問題は、いずれかのハードウェア構成要素の機能不全に関係していると判断し、修理実行計画が策定された後、商業的に合理的な努力を払い、添付資料Aに記載されているかかるプランの条件および期限に従って、チェック・ポイント認定オンサイト技術者、またはACEパートナーを当該拠点に派遣する。オンサイト・サポートの条項は、次の制限事項に従う。

- (a) オンサイト・ハードウェア・サポートは、ハードウェア交換のみに限定される。ソフトウェア・トラブルシューティングなどのソフトウェア関連問題に対するオンサイト・サービスは一切提供されない。
- (b) チェック・ポイントの通常オンサイト・サービスエリア (<http://www.checkpoint.com/services/onsite-availability.html>) 外においてRMA備品の準備をするために、オンサイト・サポートサービスは認定技術者を現地に派遣しない場合がある。こうした状況では、顧客サイトにおける迅速な交換を保証するため特定の状況においてチェック・ポイントはセルフ・スペア・ソリューションを提供する場合がある。このサービスについて、顧客は別途セルフ・スペア・リプレースメント・アグリーメント契約が必要になる。

- (c) オンサイト・サービスの応答時間は、当該ハードウェアが置かれた顧客の拠点の所在地、交換用部品が顧客の拠点に時宜を得て到着するかどうか、および顧客の拠点へのアクセスの容易さに依存する場合があります。

オンサイト・ハードウェア・サポートは、購入日の1か月後に発効する。

## 2.4 サポート・ライフサイクル

- (a) チェック・ポイントは、有効なソフトウェア・サポート・プランの対象となる全ソフトウェア製品について、その時点での現行メジャー・リリースおよび直前の順次のリリースをサポートする。またチェック・ポイントは、全ソフトウェア製品に対し、当該製品のメジャー・リリース・バージョンの一般出荷日から少なくとも4年間、商業的に合理的な技術的支援を提供する。「一般出荷日」とは、製品が正式に購入可能になる日と定義されるが、問題解決は、製品の現行メジャー・リリースに制限される場合がある。
- (b) 通常、チェック・ポイントは、2つ目の後続メジャー・バージョンがリリースされた場合、または当該メジャー・バージョンがリリースされてから少なくとも4年が経過した場合にのみ、メジャー・リリース・バージョンのソフトウェア・サポートを終了する。チェック・ポイントは、**Check Point Software Support Timeline Web**サイト ([http://www.checkpoint.com/services/lifecycle/support\\_periods.html](http://www.checkpoint.com/services/lifecycle/support_periods.html)) に告知を掲載することによって、ソフトウェアのサポート終了を顧客に通知する。
- (c) チェック・ポイントは、自社のハードウェアに対し、包括的なサポート・ライフサイクルを提供する。チェック・ポイントTACの技術的支援は、チェック・ポイントの新アプライアンスの出荷が告知されてから最大5年間提供される。サポートされるバージョンは、ハードウェアの正確なモデル番号および仕様と、そこにインストールされたチェック・ポイント・ソフトウェアの組み合わせで判断される。
- (d) チェック・ポイント・ハードウェアにインストールされたソフトウェアまたはオペレーティング・システムについては、次が適用される。
- ハードウェアにインストールされたソフトウェアのその時点での現行メジャー・リリースは、チェック・ポイントの新アプライアンスの出荷が告知されてから1年間は完全にサポートされる。
  - メンテナンス・リリースまたはバグ・フィックスは、新アプライアンスの出荷が告知されてから最大3年間提供される。これらのフィックスを利用するには、顧客によるソフトウェア・アップグレードが必要になる場合がある。
  - フィックスおよびソフトウェア・アップグレードは、チェック・ポイントの新アプライアンスの出荷が告知されてから最大5年間、サポート問題への対応のために提供される。新しいソフトウェア・リリースを利用するには、顧客によるハードウェア・アップグレードの購入が必要になる場合がある。
- (e) チェック・ポイントは、チェック・ポイントの新アプライアンスの出荷が告知されてから最大5年間、ハードウェア交換サービスを提供する。ハードウェアは、チェック・ポイントの自由裁量により、修理、または必要に応じて同一もしくは類似の製品との交換が行われるものとする。
- (f) チェック・ポイントは、**Check Point Appliance Support Timeline Web**サイト (<http://www.checkpoint.com/services/lifecycle/appliance-support.html>) への告知の記載によって、チェック・ポイントの新アプライアンスの出荷告知日、およびハードウェアのサポート終了を顧客に通知する。
- (g) チェック・ポイントは、サポート・ライフサイクル・ポリシーをいつでも修正する権利を留保する。ポリシーの変更に関する通知は、第2.4項 (b) および第2.4項 (f) のWebサイトに掲載される。

## 2.5 不適合

チェック・ポイントが、問題の原因はソフトウェア・バージョンの公表されている仕様への不適合、またはチェック・ポイントに関連する別の重要な問題にあると判断した場合、チェック・ポイントは、チェック・ポイントのサポート・プランに基づき、問題が報告された時点で利用可能な、報告されている不適合に対するソフトウェア・フィックスを提供するものとする。かかるフィックスが存在しない場合、チェック・ポイントは、かか

る不適合を修正するために商業的に合理的な努力を払う。これには、回避策など、ソフトウェアに対する一時的な修正が含まれる場合がある。

## 2.6 除外事項

サポートには、次の項目または活動は含まれない。

- (a) ソフトウェアまたはサービス・パックの順を追ってのインストール。
- (b) オンサイト・サービス(顧客の購入したサポート・レベルにこの機能が含まれている場合を除く)、プロフェッショナル・サービス、教育サービス。
- (c) ソフトウェア・コードの修正、セキュリティ・ポリシーの設定、監査、またはセキュリティ設計。

チェック・ポイントは、次をサポートする義務を一切負わないものとする。

- (a) チェック・ポイントによる明確な承認を受けていない他のソフトウェア、ハードウェア、または製品に組み込まれるかこれらを組み込み、改変、損傷、または修正を受けた製品またはその一部。
- (b) 顧客の過失、誤用、もしくは不正使用、チェック・ポイントのユーザ・マニュアルに明記されていない製品の用法、またはチェック・ポイントのコントロールを超えるその他の原因によって引き起こされた製品問題。
- (c) チェック・ポイントによってサポートされないコンピュータ・ハードウェアにインストールされた製品。
- (d) チェック・ポイントの価格表から購入されていない製品。
- (e) 異常な物理的もしくは電氣的負荷、誤用、過失、または事故にさらされるか、甚だしく危険性が高い活動で使用されていた製品。
- (f) 前記第2.4項で規定されているサポート終了日を過ぎた製品。
- (g) Smart-1及びPower-1(オプション)におけるLOM(Lights Out Management)の設定。

次に該当する場合、チェック・ポイントは顧客をサポートする義務を一切負わないものとする。

- (a) サポートに対する適切な支払いをチェック・ポイントが受領しておらず、販売代理店に対するかかる支払いを顧客が合理的に証明できない場合。
- (b) 顧客の年間サポート期間が更新されず、失効した場合。

## 2.7 チェック・ポイントに原因がないエラーの顧客への報告

通常のプロセスに従い、適切な管理体制下でサービス・リクエストを処理した結果、顧客によって報告された問題はチェック・ポイント製品のエラーに起因するものではない可能性があるため、チェック・ポイントがその時点で判断した場合、チェック・ポイントは顧客に通知する。顧客はこの時、(a)チェック・ポイントに対し、本契約で定められた発生しうる費用を自ら負担しての問題判定の続行を指示するか、(b)チェック・ポイントに対し、発生しうる費用を自ら負担しての問題判定を望まない旨を通知することができる。

顧客がチェック・ポイントに対し、発生しうる費用を自ら負担しての問題判定の続行を要請し、当該エラーは製品のエラーに起因するものではないとチェック・ポイントが判断した場合、顧客は、かかる問題判定に関連して行われたすべての作業に対し、その時点における現行の、チェック・ポイントの標準的なコンサルティング料金、およびその作業で発生した合理的な関連費用をチェック・ポイントに支払うものとする。顧客は、次については責任を負わないものとする。

- (a) 問題がチェック・ポイント製品の異常に起因する場合の問題判定もしくは修理。
- (b) 顧客がチェック・ポイントに対し、発生しうる費用を自ら負担しての問題判定の続行を望まない旨を通知した後に行われた作業(かかる通知は、チェック・ポイントが実際に受領した時点をもって行われたものと見なす)。

顧客がチェック・ポイントに対し、発生しうる費用を自ら負担しての問題判定を望まない旨を通知した場合、またはかかる問題判定が顧客の指示を上回る作業を必要とする場合、チェック・ポイントはその単独の自由裁量により、その一切の責任を負うことなく問題を調査できる。



### 3. 顧客の義務

#### 3.1 担当者の配置

チェック・ポイントにサポートの要請を行う顧客側の担当者は全員、チェック・ポイントのソフトウェアまたはハードウェアのメジャー・リリースと、サポートを必要としている現在の問題の両方について、十分な知識を有している必要がある。

#### 3.2 指定された専任担当者

顧客は、チェック・ポイントへの連絡は指定された人数の専任担当者が行うことに同意する。顧客は、チェック・ポイント・ユーザ・センターにおいて、妥当な専任担当者として人物固有の電子メール・アドレスを指定し、更新する責任を負う。顧客は、サポート・サービス、ソフトウェア・サブスクリプション・ダウンロード、およびSecureKnowledgeへのアクセスは、これらの専任担当者が行い、別名は使用しないことに同意する。担当者を追加する権利は、その時点でのサポート・プラン・プログラム・ガイドラインに従って購入することができる。

#### 3.3 ネットワーク・アクセス

重要度1の問題に対処する場合、または問題を遠隔地から診断するために技術担当者が顧客のネットワークにアクセスする必要があるとチェック・ポイントが判断した場合、顧客は、チェック・ポイントまたはその正規技術担当者に対し、可能な範囲内で、またはチェック・ポイントの要請どおりに、問題のネットワーク環境へのアクセス手段を提供することが必要になる場合があることを了解する。チェック・ポイントの要請どおりにアクセス手段が提供されない場合、問題判定に時間がかかったり問題判定が十分に行われなかったりすることを顧客は了解する。

#### 3.4 設定ファイル

顧客は、ハードウェアをリストアするために使用できる設定のバックアップを保持することに同意する。

#### 3.5 システム情報

顧客は、サポート・プランに基づき、各システムに関する情報をチェック・ポイントに提供するために、すべての製品を、次に示す正確な詳細情報と共に顧客のユーザ・センター・アカウントに登録しなければならない。

- (a) 製品のライセンス・キーまたはデバイス番号。
- (b) ハードウェア製品が置かれている物理的な拠点の所在地。
- (c) 拠点の連絡先担当者。

ハードウェアを元の拠点から別の場所へ物理的に移動する場合、顧客は、かかる変更並びに新しい拠点の所在地および連絡先を直ちにチェック・ポイントに通知しなければならない。顧客は、かかる変更を顧客のユーザ・センター・アカウントに反映する責任を負う。かかる通知を顧客から受けるまで、チェック・ポイントは、かかるハードウェアに関するサービス提供における過誤、またはハードウェア納入の遅滞に対し、一切の責任を負わないものとする。

#### 3.6 データのバックアップおよび除去

消失または変更された顧客のファイル、データ、またはプログラムを復元するため、顧客は、サポート対象のソフトウェア製品またはハードウェア製品に依存しないバックアップのシステムまたは手続きを別途保持しなければならない。

顧客は、該当する場合において、ハードウェア交換サービスを受ける前、またはハードウェアを廃棄もしくはチェック・ポイントに返却する前に、次のことを行うことに同意する。

- (a) ハードウェアに格納されているすべてのプログラムおよびデータをバックアップし、安全性を確保する。

- (b)チェック・ポイントからハードウェア製品と共に提供されたもの以外のすべてのプログラムおよびデータを確実に消去する。顧客は、チェック・ポイントがこの交換サービスに基づく責任を履行するために、ハードウェア製品またはそのソフトウェアのすべてまたは一部を世界各国の第三者の所在地に送付する必要があることを認識し、チェック・ポイントのかかる行為を許可する。
- (c)チェック・ポイントからハードウェア製品と共に提供されたもの以外のすべての機能、部品、オプション、改変、および付加物を取り除き、ハードウェアの交換を妨げる法律上の義務または制限がハードウェア上に一切存在しないようにする。

### 3.7 オンサイト・アクセス

顧客は、該当する場合において、チェック・ポイントがその義務を履行できるようにするため、チェック・ポイントまたはその正規パートナーに対し、顧客の施設への十分かつ安全なアクセス手段を提供することに同意する。

### 3.8 オンサイトのシェルフ・スペア・ユニット

シェルフ・スペア・ユニット交換サービスを含むハードウェア・サポートを購入した場合、顧客は、チェック・ポイントが常に、顧客の敷地内に保管されるシェルフ・スペア・ユニットの独占的な所有者であり続けることに同意する。顧客は、顧客の拠点に保管されている各シェルフ・スペア・ユニットを使用できるのは、チェック・ポイントのTACが承認するハードウェア障害が発生した場合に「限られる」ことに同意する。各シェルフ・スペア・ユニットを保管する拠点は、物理的に在庫しているハードウェアの棚卸しを四半期ごとに実施し、その結果をチェック・ポイントの物流部門（電子メール・アドレスはlogistics-reports@checkpoint.com）宛てに通知しなければならない。シェルフ・スペア・ユニットを保管する拠点が、該当するチェック・ポイントの在庫品目を在庫しておらず、かつ、不足している在庫品目が見つからないかその理由が明らかでないかと判断された場合、または在庫品目が顧客の慣行により破損している場合、その在庫品目は紛失したものと見なされ、チェック・ポイントは顧客に対し、チェック・ポイントの標準的なカタログ価格での賠償請求権を有するものとする。

各地域のACEパートナーまたは下請業者がオンサイト交換サービスを提供することをチェック・ポイントが認定する場合、チェック・ポイントは顧客に対し、顧客の敷地内にあるシェルフ・スペア・ユニットを、チェック・ポイントの費用負担で該当するパートナーに送付するよういつでも要請できる権利を有するものとする。このサポート・プランが更新されない場合、顧客は、シェルフ・スペア・ユニットをチェック・ポイントに返却するか、新ユニットのカタログ価格を全額支払うことに同意する。

## 4. ハードウェア交換

### 4.1 ハードウェア返却の手続き

ハードウェア・サポートの期間中、ハードウェア製品またはそのいずれかの構成部品が機能せず、かかる不適合をチェック・ポイントが確認できた場合、チェック・ポイントは自己の選択により、チェック・ポイントがそのハードウェアに対して指定しているハードウェア・サポート・プランのタイプに基づき、ハードウェア先出し交換サービスと、そのハードウェアの正常な部品またはユニットを提供する。欠陥のあるハードウェア製品またはそのいずれかの構成部品をチェック・ポイントに返却する場合には、チェック・ポイントの書面による事前の承認を受けなければならない。かかるすべての承認は、チェック・ポイントの正規サービス担当者によって発行されたReturned Material Authorization ("RMA") 番号に言及するものとする。

RMA番号を要請するためには、顧客がチェック・ポイントTACに連絡してサービス・リクエストをオープンしなければならない。顧客は、ハードウェア製品を顧客のチェック・ポイント・ユーザ・センター・アカウントに必ず登録する必要がある。ハードウェア製品をチェック・ポイントに登録していない場合、顧客は、ハードウェア・サポート・サービスを受ける資格があることの証拠として、購入証明書の提出を求められる場合がある。ハードウェア製品のデバイス番号は、すべてのRMAで必要となる。

欠陥のある製品をチェック・ポイントに返却するのに関連して輸送費が発生した場合、その費用は顧客が負担するものとする。修理した製品または交換用の製品をチェック・ポイントが顧客に引き渡すのに関

連して発生した輸送費は、チェック・ポイントが負担するものとする。ただし、チェック・ポイントが単独の自由裁量により、欠陥があるとされた製品はハードウェア・サポート・プランの条件の対象外であると判断した場合、または請求がハードウェア・サポート期間の満了後に行われた場合、チェック・ポイントによる修理または交換の費用（あらゆる輸送費用を含む）は、顧客が賠償するものとする。

## 4.2 ハードウェア交換の手続き

ハードウェアのサポートを購入している顧客に対し、チェック・ポイントは、電話またはWebで問題の診断および解決を試みる。当該ハードウェア問題がいずれかのハードウェア構成要素の機能不全に関係していると判断された場合は、チェック・ポイントTACによりRMAプロセスが開始される。チェック・ポイントTACは、故障している部分（電源、ファン、ハードディスクなど）またはユニット全体を交換する。チェック・ポイントは、そのハードウェアに対してチェック・ポイントが指定しているハードウェア・サポート・プランに基づき、顧客のユーザ・センターに記載され顧客がサポート・サービス・リクエストのオープン時に確認した拠点の所在地に必要なハードウェアを送付する。

顧客は、故障したハードウェア製品（または交換可能なユニット）を、交換用製品に同梱されているRMAレターで指定されているガイドラインに従って適切に梱包し、チェック・ポイントが指定した場所に返送しなければならない。故障したハードウェアの返送は、交換用製品の到着後または保管予備ユニットの使用に対するRMAの承認後、5営業日以内に行う必要がある。さもなければ、すべてのハードウェアの交換分に対し、チェック・ポイントの標準的なカタログ価格を支払うものとする。

## 5. テクニカル・サポート

### 5.1 Webベースのサポート

チェック・ポイントのWebベースのサポート (<https://support.checkpoint.com> で提供される) は、顧客に次へのアクセス手段を提供する。

#### (a)ドキュメント

文書には、チェック・ポイントのソフトウェア製品およびハードウェア製品に関する製品文書、リリース・ノート、トラブルシューティング・ガイド、および技術白書が含まれ、リリースの一般出荷に合わせて提供される。

#### (b)SecureKnowledge<sup>SM</sup>

SecureKnowledgeは、アクセス制限付きのセルフサービス型ナレッジ・ベースであり、数千の技術文書に加え、インストールおよびアップグレードの計画からエラー・メッセージの理解、特定の既知の問題の解決に至るさまざまな作業を行うためのツールを提供する。チェック・ポイントのエンジニアおよび技術スタッフによって執筆された、技術的な解決策、ハウツー、トラブルシューティングに関する文書が日々追加されている。顧客は、そのサポート・レベルおよび本契約の規定に従い、アドバンスド・アクセスまたはエキスパート・アクセスを行うことができる。ある問題の解決策が判明した場合、チェック・ポイントTACは、その解決策を電子メールまたは口頭で顧客に伝える場合がある。

#### (c)ソフトウェア・サブスクリプション・ダウンロード

サポート契約を締結している顧客のみがその契約期間中に利用できるアクセス制限付きのダウンロード・サイト。最新の製品アップグレード、HFA (Hot Fix Accumulator)、フィーチャ・パック、セキュリティ・フィックス、ツール、ユーティリティなどが提供される。ソフトウェア・サブスクリプションは、最新の製品拡張および機能を提供することにより、チェック・ポイントのソリューションをできる限り最新の状態に維持できるようにする。顧客は、メジャー製品リリースについては、ソフトウェア・アップグレード・パッケージを収録したメディア・キットを送付するようチェック・ポイントに要請できる。

#### (d)製品フォーラム

チェック・ポイントの製品およびソリューションについての情報を共有できる、顧客、パートナー、および従業員によるオンライン・コミュニティ。チェック・ポイントの製品および技術についてのニュースも提供される。サポート契約を締結している顧客は、全フォーラムのディスカッション・スレッドの参照および投稿を行うことができる。

## 5.2 TACへの連絡

顧客によるTACへの連絡は、電話、Webリクエスト、またはライブ・チャットで行う必要がある。

- (a)電話の場合: <http://www.checkpoint.com/services/contact/index.html>を参照し、最寄りのTACに連絡する。自動着信呼分配システムにより、該当するサポート・プラン・オプションを選択するように求められる。TAC技術担当者につながったら、電子メール・アドレスを伝える。顧客が専任担当者であり、アカウントに有効なサポート契約が関連付けられていることが確認された後、問題の内容をTACに伝える。その後、TACがチェック・ポイントのデータベースにサービス・リクエストを作成する。
- (b)Webリクエストの場合: ユーザ・センターにログインし、[Support]タブで[Create Service Request]リンクをクリックする。問題についての情報をリクエスト・フォームに入力し、リクエストを送信する。チェック・ポイントのデータベースにサービス・リクエストが作成される。
- 注意:** 重要度1の問題に対するサービス・リクエストをWebリクエスト・フォームから送信してはならない。重要度1の問題については、電話でチェック・ポイントに連絡し、該当するサポート・オプションを選択する。
- (c)ライブ・チャットの場合: ユーザ・センターにログインし、[Support]タブで[Live Chat]アイコンをクリックする。ライブ・チャットは、チェック・ポイントの製品およびサービスについて顧客が簡単に質問を行えるようにするために用意されている。トラブルシューティングを必要とする問題は、電話またはWebリクエストで連絡しなければならない。
- (d)電子メールの場合: 電子メールでサービス・リクエストをオープンすることはできない。リクエストは、電話またはWebリクエストでオープンする必要がある。ただし、顧客側の専任担当者が、チェック・ポイントTACからの電子メールに返信する場合に限っては、サービス・リクエストのオープンについて電子メールで対話することができる。

TACの対応可能時間は、第8.1項「不可抗力」に記載された状況を条件とし、本契約の規定に従う。

	スタンダード	プレミアム
TAC の対応可能時間	5x9(平日営業日の 9 時間)	7x24(24 時間 365 日)
無制限のサービス・リクエスト	可	可

## 5.3 テクニカル・サポートの手続き

チェック・ポイントTACは、チェック・ポイントのソフトウェア・サポート・プランに基づき、問題解決のために多層型のサポート・モデルを活用する。TACに対する最初の連絡が行われると、技術担当者またはWebサービス・リクエスト・ツールが、顧客情報、契約情報、デバイス番号を確認し、その質問または問題に関連する詳細情報を収集する。一意のサービス・リクエスト(SR)番号が顧客側の専任担当者に割り当てられ、口頭で、またはWebリクエストもしくは電子メールを介してその専任担当者に通知される。このSR番号は、最初の連絡から最終的な問題解決に至るまで、あらゆる問題を追跡するために使用される。必要な場合には、チェック・ポイントのテスト・ラボで問題の再現が行われる。ネットワーク・ラボ環境で、追加のテストおよび問題再現が実施される場合もある。追加のトラブルシューティングまたはデバッグなどのさらなる調査が必要となる場合もある。テスト・ラボでの調査結果に基づき、問題が解決される。異常が見つかった場合は、適切なチェック・ポイントのチームに最終的な問題解決が引き継がれる。

チェック・ポイントは、本契約の規定に従い、問題解決のために、商業的に合理的な努力を払って顧客と協力することに同意する。関係するすべての当事者は、時宜を得た努力を払わなければならない。顧客からの連絡が通知なく途絶えた場合、チェック・ポイントは、5営業日経過後、通知を行ったうえで、顧客側の無為を理由としてサービス・リクエストをクローズすることができる。サービス・リクエストは、クローズから連続30日以内であれば再オープンすることができる。サービス・リクエストがクローズされてから連続30

日間が経過した場合、当該問題は恒久的にクローズされたと見なされ、再オープンすることはできなくなる。さらなる作業が必要な場合は、新しいサービス・リクエストをオープンする。作業を続行する前に、すべての関係資料を再提出することが必要となる場合がある。

#### 5.4 各重要度レベルの応答時間と約定

チェック・ポイントは、問題の重要度に基づいて顧客の要請に対応するため、次のとおり商業的に合理的な努力を払うことに同意する。

重要度レベル	応答時間 (サポート・プランに従う)		約定
	スタンダード	プレミアム	
重要度 1	30 分	30 分	チェック・ポイントと顧客は、問題解決のため、24 時間体制で必要なリソースを投入し、回避策を確立するかエラーの重要度を減じる。
重要度 2	4 時間	2 時間	チェック・ポイントと顧客は、問題解決のため、通常の営業時間中はフルタイムのリソースを投入し、回避策を確立するかエラーの重要度を減じる。通常の営業時間外は別のリソースを投入する。
重要度 3	4 時間	4 時間	チェック・ポイントと顧客は、問題解決のため、通常の営業時間中はフルタイムのリソースを投入し、回避策を確立するかエラーの重要度を減じる。
重要度 4	4 時間	4 時間	チェック・ポイントと顧客は、問題解決のため、通常の営業時間中はリソースを提供する。

**注意：** チェック・ポイントは、指定された時間内での問題解決を保証しない。

ネットワーク・セキュリティ製品またはエンドポイント・セキュリティ製品における重要度の定義については、第1項「定義」、「ネットワーク・セキュリティ製品の『重要度』の定義」および「エンドポイント・セキュリティ製品の『重要度』の定義」を参照のこと。

この第5.4項に記載された応答時間は、チェック・ポイントによって顧客に提供されるべきテクニカル・サポートの設定目標である。チェック・ポイントは、該当する重要度レベルに対して設定された目標時間内に顧客の要請に応えるため、商業的に合理的な努力を払う。両当事者は、いかなる問題にも特異な性質が含まれる可能性があることを認め、突発的に設定目標を達成できないことがあっても、本契約に基づくチェック・ポイントのサポート義務違反とならないことに合意する。

#### 5.5 エスカレーションのプロセスと手続き

(a)顧客が開始するエスカレーション： チェック・ポイントのサポート・プランにおいて、一部の作業項目（特に、重大な状況に関係するもの）は迅速に処理することが必要となる場合がある。かかる場合、顧客はその重大な状況についてチェック・ポイントTACに通知するものとする。TACが、顧客から十分な情報が提供されたと判断し、エスカレーションが受け付けられた場合、チェック・ポイントは適切な解決策を提供することについて顧客と協力する。エスカレーションは、チェック・ポイントの標準的な業務慣行に従って開始される。チェック・ポイントは、要請に応じて、実行計画を顧客に提供することができる。

これには、問題についての声明、問題を解決するための次なる作業項目、これらの作業項目の推定所要時間が含まれるが必ずしもこれらに限定されない。

- (b) チェック・ポイント社内におけるエスカレーション・プロセス：問題解決には社内的なエスカレーションが必要であるとTACが判断した場合、その問題に対しては、チェック・ポイントの標準的な業務慣行に基づき、エンジニアの技能レベルおよび管理者の関与レベルの引き上げが行われる。第5.5項(c)に規定された、顧客が開始するエスカレーションの場合を除き、問題の重要度が高まるか、または問題解決に向けた進展が止まるかもしくは甚だしく遅れることがない限り、かかる問題を上位管理者にエスカレーションする必要はない。
- (c) 上位管理者へのエスカレーション：問題が、しかるべき期間内で解決に向けて進展していないと感じられた場合、または管理者の関与が必要であると感じられた場合、顧客は、直ちにエスカレーションを行うため、技術担当者に対し、チーム・リーダーと直接対話させるよう要請するか、またはその問題を直接取り扱う技術担当者のチーム・リーダーに連絡することができる。チーム・リーダーの連絡先は、サービス・リクエスト電子メールの末尾に記載されている。未解決のサービス・リクエストの処理に費やされた期間に関係なく、エスカレーションは技術担当者レベルで開始されるものとし、その後チーム・リーダー、TACマネージャ、TACディレクター、TACバイス・プレジデントにエスカレーションされるものとする。チェック・ポイントTACのエスカレーション先上位管理者の最新の連絡先については、ユーザ・センターのサービス・リクエストWebツールの[Escalation Management]リンクを参照のこと。

## 6. 賠償責任の制限

本契約に含まれる他の一切の規定またはその他の取り決めにかかわらず、チェック・ポイントまたはその供給業者のいずれも、チェック・ポイントまたはその供給業者がかかる損害の可能性について助言されていたかどうかに関係なく、いかなる契約、過失、厳格責任、またはその他の法律上もしくは衡平法上の理論に基づいても、本契約の一切の主題に関して次の賠償責任を負わない。(i) 懲罰的、偶発的、または結果的な一切の損害、またはデータの消失もしくは逸失利益、(ii) 代替の商品、技術、またはサービスの調達費用、(iii) 製品またはサービスに含まれる一切のエラー、欠陥、または不適合に基づく請求については、かかる欠陥を含む製品またはサービスについてチェック・ポイントに支払われた価格を超える額、(iv) 製品に含まれるエラー、欠陥、または不適合に関連しないその他一切の請求については、その原因が発生した日付に先立つ3か月間に本契約に基づいてチェック・ポイントに支払われた総額を超える額。

## 7. 期間と終了

### 7.1 期間

サポートは年単位の期間で提供されるものとし、既存の契約を更新する意図を顧客がチェック・ポイントに通知した場合、またはサポート・プランのレベルを変更する意図を顧客がチェック・ポイントに通知した場合、その時点での現行サポート・プランに更新できるものとする。サポート契約の更新は、第2.4項に規定されているサポート終了通知の対象となる製品に限定される。

サポート提供における過誤を回避するため、契約更新の注文は、サポート契約満了日より前に、販売代理店を通じてチェック・ポイントに対して行われなければならない。満了日を過ぎて更新が行われた場合、サポートに対する支払期間は、顧客がその前に締結していた契約の満了日翌日まで遡及して適用され、請求は、チェック・ポイントのその時点での現行カタログ価格に従って行われる。

### 7.2 終了

顧客が販売代理店に対し、指定されたサポート・プランに対する適切な支払いを行わなかった場合、チェック・ポイントは本契約を終了できる。チェック・ポイントは、契約終了に先立ち30日間の是正期間を設けるものとする。

### 7.3 SLAの更新

本契約および関連するチェック・ポイント・サポート・プラン・サービスの詳細は事実上有効なものであるが、チェック・ポイントはいつでもその内容を修正できる。チェック・ポイントは、適切な手段を用いて顧客に修正を通知すると共に、顧客に対し、提案されたすべての変更を精査し、チェック・ポイントと協議し、改訂に従うことができない当事者がある場合は違約金なしで顧客関係を終了できる権利および期間を提供する。本契約は、これより前のすべてのサービス・レベル・アグリーメントに優先する。

### 7.4 サポート・プランのアップグレード

チェック・ポイントは、サポート契約の期間中に年間サポートをいつでもアップグレードすることを許可する。サポート契約が終了した場合、チェック・ポイントは比例配分による払い戻しを行わないものとする。チェック・ポイントが第7.3項に従って本契約を修正し、かかる修正が本契約に基づくチェック・ポイント・サポート・プラン・サービスに大幅な影響を与える場合、または将来的に与えると予想される場合、顧客は前記にかかわらず、チェック・ポイントがかかる修正を発効させた時点で、前記のサポートを直ちに終了すると共に、有効期間の残りの期間について比例配分による払い戻しを受けることができる。

## 8. 雑則

### 8.1 不可抗力

支払うべき金銭の支払い義務を除き、いずれの当事者も、不履行当事者の合理的な支配下でない事象（天変地異、地震、労使紛争、供給不足、政府機関による行為、暴動、戦争、火災、疫病、その他不履行当事者の合理的な支配を超える状況を含むがこれに限定されない）に起因する履行遅滞または不履行に対し責任を負わない。責任を免除される当事者の義務および権利は、正当な遅滞の期間と同じ期間、1日単位で延長されるものとする。

### 8.2 勧誘禁止

顧客は、チェック・ポイントの書面による明示的な同意なく、チェック・ポイントの従業員に対し、雇用の要請、雇用の申し出、または雇用の勧誘を行わないことに同意する。前記の制限は、本契約の期間中、および本SLAまたはその延長期間の終了後1年間、有効であるものとする。勧誘には、一般的なマスメディアにおける広告は含まれず、かかる広告に個人が応じるよう明確に働きかけている場合を除き、広告に応じた個人を雇用することに制限は設けないものとする。

### 8.3 譲渡

顧客は、チェック・ポイントの書面による事前の同意なく、本契約を譲渡することはできない。チェック・ポイントは、チェック・ポイントの完全子会社にその権利を譲渡することができる。

### 8.4 完全なる合意

チェック・ポイント製品のソフトウェア・テクニカル・サポートまたはハードウェア交換サービスの条件について記載した本契約は、チェック・ポイントと顧客間の完全なる合意を構成し、本契約の主題について両当事者間で以前に交わされた書面または口頭によるあらゆる合意に優先する。本契約の条件は、注文書またはその他の顧客文書に記載された、それとは反対のあらゆる条件に優先する。

## 9. 事業所の所在地

ワールドワイド本社:

**Check Point Software Technologies Ltd.**

5 Ha'Solelim Street, Tel Aviv 67897, Israel

電話(代表): +1 972-3-753-4555

ファクス(代表): +1 972-3-575-9256

米国本社:

**Check Point Software Technologies, Inc.**  
**800 Bridge Parkway**  
**Redwood City, California 94065**  
電話(代表): +1 650-628-2000  
ファクス(代表): +1 650-654-4233

ワールドワイド・テクニカル・  
サービス:

**Check Point Software Technologies, Inc.**  
8333 Ridgepoint Drive, Suite 150  
Irving, Texas, 75063  
電話(代表): +1 972-444-6625  
ファクス(代表): +1 972-444-6552

チェック・ポイントWebサイ  
ト:

<http://www.checkpoint.com>

チェック・ポイント・サポー  
ト・サイト:

<http://support.checkpoint.com>

チェック・ポイント・ユーザ・  
センター

<http://usercenter.checkpoint.com>

サポート・プログラム:

<http://www.checkpoint.com/techsupport/>

サポート・サービス:

<http://www.checkpoint.com/services/>

サポート用セキュアFTPサ  
イト:

米国TAC: <ftp.ts.checkpoint.com>

オタワTAC: <ftp.ott.checkpoint.com>

インターナショナルTAC: <ftp.checkpoint.com>



## 添付資料A

### チェック・ポイント・ダイレクト・サポート・プランの説明

本契約に記載されたサポート・サービスは、製品ファミリーおよびサービス提供地域で利用できることを条件とする。顧客は、チェック・ポイントの正規販売代理店に連絡することが望ましい。または、チェック・ポイントがその自由裁量により、購入可能なサポート・プログラムを確認する。

チェック・ポイント・テクニカル・サポートに連絡する場合は、次の URL を参照のこと。

<http://www.checkpoint.com/services/contact/index.html>

#### 1. チェック・ポイント・サポート・サービス

1.1 チェック・ポイントは、その企業顧客の要求に応えるため、チェック・ポイントのソフトウェア製品をサポートするエンタープライズ・サポート・プログラムを提供する。このプログラムは、総合的なサポート・サービス・ソリューションを企業顧客に直接提供する。チェック・ポイントのダイレクト・エンタープライズ・サポート・プログラムに用意されているプログラム・レベルを次に示す。

ダイレクト・エンタープライズ・サポート
<ul style="list-style-type: none"><li>● エンタープライズ・スタンダード</li><li>● エンタープライズ・プレミアム</li><li>● エンタープライズ・ダイヤモンド/ダイヤモンド・プラス</li></ul>

注意：エンタープライズ・ダイヤモンド/ダイヤモンド・プラスは、エンタープライズ・プレミアム・サポートに付加されるサービスである。エンタープライズ・プレミアム・サポートの条件に加えて、ダイヤモンド/ダイヤモンド・プラスの顧客に提供されるサービス、機能、およびメリットについては、ダイヤモンド・サポートの修正条項を参照のこと。

1.2 チェック・ポイントのサポート・プログラムの一環として、およびソフトウェアとハードウェアの双方を含むアプライアンスの販売に関連して、チェック・ポイントは、ソフトウェアとハードウェアの双方に対して下記に示すサポート・レベルを提供する。これらのサポート・レベルは、ハードウェアにインストールされたソフトウェアおよびOS、並びにハードウェア自体を対象とする。

ダイレクト・ハードウェア・サポート
<ul style="list-style-type: none"><li>● アプライアンス・スタンダード</li><li>● アプライアンス・スタンダード・オンサイト*</li><li>● アプライアンス・プレミアム</li><li>● アプライアンス・プレミアム・オンサイト*</li></ul>

\* ハードウェアの問題が発見され、それがRMAリクエストに必要と判断される場合、オンサイトサービスはオンサイトハード交換を提供するエンタープライズサポートプログラムを参照する。

## 2. サポート・プランの説明

チェック・ポイント・サポート・プランの最新の機能リストについては、次のオンラインURLを参照のこと。

[http://www.checkpoint.com/services/techsupport/programs/ces/compare\\_enterprise\\_support.html](http://www.checkpoint.com/services/techsupport/programs/ces/compare_enterprise_support.html)

### 2.1 TACへのアクセス

チェック・ポイントのソフトウェア・サポートまたはハードウェア・サポートを受ける顧客は、本契約の条件に従い、そのサポート・プランに基づいてTACエンジニアにアクセスできる。

- スタンダード: 5 x 9 BD - 週5日、1日9時間、営業日のみ
- プレミアム: 7 x 24 - 週7日、1日24時間、年中無休

### 2.2 サポートWebへのアクセス

サポート契約を締結している顧客専用提供される、アクセス制限付きのWebサイトおよびリソースにアクセスできる。これらは、チェック・ポイント・ユーザ・センター (<http://usercenter.checkpoint.com>)、チェック・ポイント・サポート・センター (<http://support.checkpoint.com>) で提供されている。

### 2.3 SecureKnowledge

チェック・ポイントは、サポート契約を締結している顧客に対し、一般アクセス権を持つユーザに対して提供されるインストールおよびアップグレードに関する一般的な記事へのアクセス権に加えて、そのサポート・プランに基づき、ナレッジ・ベースのアクセス制限された記事へのアクセス権を提供する。

- アドバンスド・アクセス - 修正作業の複雑さが中程度である、複雑なエラーを伴う、またはトラブルシューティングを必要とするような技術問題や、チェック・ポイント・サポートへの連絡が必要となる既知の問題に関する解決策にアクセスできる。
- エキスパート・アクセス - アドバンスド・アクセス権を持つ顧客に対して提供される記事に加えて、修正作業の複雑さが高度な問題、回避策またはホットフィックスがある既知の問題、極めて複雑なトラブルシューティング、および機能拡張リクエストに関する解決策にアクセスできる。エキスパート・アクセスは、プレミアムを締結している顧客に提供される。プレミアムを締結している顧客とは、ユーザ・センター・アカウントがプレミアム・サポートの対象である顧客、またはそのアカウントに登録されているのがアプライアンスのみである場合は、すべてのアプライアンスがプレミアム・サポート以上のサポートの対象である顧客を意味する。

### 2.4 ソフトウェア・サブスクリプション

サポート契約を締結している顧客専用提供される、アクセス制限付きのダウンロード・サイトにアクセスできる。最新の製品アップグレード、拡張、HFA (Hot Fix Accumulator)、フィーチャ・パック、セキュリティ・フィックス、ツール、ユーティリティなどが提供される。

### 2.5 重要度レベルに応じた応答時間

チェック・ポイントは、本契約の条件に従い、問題の重要度に基づいて、そのサポート・プランに指定された目標時間内に、商業的に合理的な努力を払って顧客の要請に応えることに同意する。

### 2.6 サポート窓口

チェック・ポイント・テクニカル・アシスタンス・センターは、大規模ネットワークのサポートに関する幅広い経験を持ち、チェック・ポイント製品の欠陥または障害の診断および解決を通じて顧客を支援するサポート・エンジニアを職員として擁する。顧客のあらゆるサポート・ニーズに対する総合窓口であるTACのサポート・エンジニアは、その専門知識と経験によってグループ分けされており、サポート・プランおよび本契約の条件に基づく優先順位に従って速やかに対応を行う。

- デスク・サポート・エンジニア
- プレミアム・サポート・エンジニア
- エスカレーション・サポート・エンジニア

## 2.7 先出し交換

チェック・ポイントのハードウェア・サポートを受ける顧客は、そのサポート・プランおよび本契約の条件に従って、ハードウェアの先出し交換サービスを受けることができる。交換用ハードウェアの納入目標は、そのサポート・プランにより示される。

### アプライアンス・スタンダード

TACが、当該ハードウェア問題はいずれかのアプライアンス構成要素の機能不全に関係していると判断した後、チェック・ポイントは、故障したハードウェア製品のハードウェア先出し交換サービスを提供する。これは、翌営業日の納入を目標とする同営業日出荷\*で行われる。

### アプライアンス・スタンダード・オンサイト

TACが、当該ハードウェア問題はいずれかのアプライアンス構成要素の機能不全に関係していると判断し、修理実行計画が策定された後、チェック・ポイントは、翌営業日にオンサイト・ハードウェア交換サービスを提供する。これには、交換部品のデリバリーとチェック・ポイント認定オンサイト技術者もしくはACEパートナーによる基本インストールが含まれる。

### アプライアンス・プレミアム

TACが、当該ハードウェア問題はいずれかのアプライアンス構成要素の機能不全に関係していると判断した後、チェック・ポイントは、故障したハードウェア製品のハードウェア先出し交換サービスを提供する。これは、その時点において一番早い便で出荷する次回便サービスもしくは速配サービス(可能な場合\*\*)、または同日夕方/夜もしくは翌営業日早朝の納入を目標とする同日出荷\*\*で行われる。

### アプライアンス・プレミアム・オンサイト

TACが、当該ハードウェア問題はいずれかのアプライアンス構成要素の機能不全に関係していると判断し、修理実行計画が策定された後、チェック・ポイントは、4時間以内にオンサイト・ハードウェア交換サービスを提供する。これには、交換部品のデリバリーとチェック・ポイント認定オンサイト技術者もしくはACEパートナーによる基本インストールが含まれる。

\* RMAの決定は午後3時(地域ハブの時刻)までに行われる。それ以降の場合は翌営業日の出荷となり、目標納入日も1日順延される。

\*\* 次回便サービスまたは速配サービスは、EU(欧州連合)圏内および米国本土で提供される。通常の営業時間内に出荷されたアプライアンスが、就業時間後や翌営業日(午前9時まで)に配達されることもある。

本文書はこの原文である「Check Point Direct Support Program - Service Level Agreement - Japan」を訳したものであり、この内容はその原文を優先する。