

年間保守サポートサービス(米国サポート製品)

年間保守サポートサービスに加入していただき、ありがとうございます。このサービスを利用される前に、この「年間保守サポートサービス(米国サポート製品)」に記載されている事項を確認してください。

この保守サポートサービスは、「ユーザ登録カード」の登録情報に基づいて提供されます。新規加入の場合は、同梱の「ユーザ登録カード」に必要事項を記入の上、当社宛に返送してください。ユーザ登録者の異動など登録内容に変更がある場合は、「登録ユーザ変更依頼書」に必要事項を記入の上、FAXまたは郵便にて当社まで送付してください。

I. 契約内容

加入された年間保守サポートサービスの期間、保守ID、および対象製品カテゴリは、次のとおりです。保守IDは、この保守サポートサービスの更新を申し込みされるときに必要です。

年間保守サポートサービスの期間	保守ID	対象製品カテゴリ
2009年X月X日 ~ 2009年X月X日	ADJ09SxxxEI1H0	ManageEngine

II. 保守サポートサービスの内容

この保守サポートサービスで提供されるサービスは次のとおりで、すべて英語で提供されます。

(1) 技術文書へのオンラインアクセス

これは、米国ゾーホーコーポレーションのウェブサイト(章参照)で提供されるサービスで、24時間365日利用可能です。

(2) 障害解決、機能説明、本ソフトウェア(この保守サポートサービスの対象ソフトウェア)利用に関する技術サポート

(3) 本ソフトウェアの不具合の分析とその解決の支援

上記(2)および(3)は、電子メールまたは電話(章参照)により提供されるサービスです。原則、24時間365日受付可能ですが、このサービスは、米国ゾーホーコーポレーションの営業時間内(米国太平洋標準時刻 8:30-18:00)で提供されます。米国の土、日、および祝祭日と米国ゾーホーコーポレーションの会社定休日、および平日営業時間外は、このサービスは提供されません。

(4) 本ソフトウェアのマイナーアップデート

(5) 本ソフトウェアのアップグレード (対象製品カテゴリが ManageEngine の製品のみ)

(6) 特定プロジェクト向けパッチ提供 (拡張保守サービスに加入の場合のみ)

上記(6)のサービスは、拡張保守サービスに加入されている場合に限り提供されます。拡張保守期間内において、特定のプロジェクト(本ソフトウェアのライセンス契約等で指定するプロジェクト)で発生した不具合に対し、当該プロジェクト遂行上、パッチの提供が必須と当社が判断した場合、再現確認の後に当該プロジェクト専用のパッチを提供するものです。

この保守サポートサービスでは、当社の定める利用環境で本ソフトウェアが利用されていることを前提としています。また、パッチ、バグ修正、暫定処置¹、サービスバック²、アップデート³、アップグレード⁴の提供などは、当社の判断で実施します。

この保守サポートサービスの解約はできません。また、譲渡もできません。本文書に定義されたもの以外の保守サポートサービスについては、お客様と当社との合意に基づき、別途、有償サービスとして提供します。

¹ 暫定措置は、問題に対する一時的解決策です。暫定措置により、本ソフトウェアは問題を回避し、正常動作が可能になります。

² サービスバックには、当該サービスバックのリリース時点までになされた暫定措置、パッチ、バグ修正すべてを含みます。通常、SP を修飾子とする数字、たとえば、「SP1」のように表記します。

³ アップデートはマイナーリリースを指し、製品リリース番号の小数部の数字の更新で識別します(たとえば、4.1 から 4.2 への更新)。

⁴ アップグレードはメジャーリリースを指し、製品リリース番号の整数部の数字の更新で識別します(たとえば、3.1 から 4.1 への更新)。

III. 保守サポートサービスの窓口

保守サポートサービスは、本ソフトウェアの製品カテゴリに応じて、次のいずれかのウェブサイトから本ソフトウェアのサポート担当まで、電子メールまたは電話で依頼してください。

ManageEngine (製品カテゴリのページ) http://www.manageengine.com (サポートのページ) http://www.manageengine.com/support.html	WebNMS (製品カテゴリのページ) http://www.webnms.com (サポートのページ) http://www.webnms.com/support.html	SwissSQL (製品カテゴリのページ) http://www.swissql.com (サポートのページ) http://www.swissql.com/support.html
+1-925-924-9500 または +1-888-720-9500		

IV. 保守サポートサービスの更新について

保守サポートサービスの更新については、当社または当社販売代理店より、保守サポートサービス期間満了 45 日前を目安に、更新案内を電子メールまたは電話で連絡します。更新されない場合、「更新なし」の通知をお願いします。更新される場合、保守サポートサービス期間満了日までに、「更新依頼書」と更新用保守サポートサービスの注文書を、当社または当社販売代理店まで送付してください。保守サポートサービス期間満了日までに更新依頼書が提出されない場合、更新される意思がないものと判断します。その場合、この保守サポートサービスの継続はできません。すなわち、この保守サポートサービスは、一旦切れると、再加入できませんのでご注意ください。次期保守サポートサービス期間満了時についても同様の処理とします。