



アドビ サポートガイド 2009/11

改訂日 2009/11/20

アドビシステムズ株式会社

カスタマーケア

- 本ドキュメントは、アドビシステムズ株式会社が提供するテクニカルサポートについて、その概要をご理解いただくための説明用資料です。
- 2009/11/20 現在のアドビが提供しているサポートの最新の情報でまとめてあります。内容は随時アップデートされます。
- この内容およびアドビサポートプログラムが、予告無く変更される場合がありますので、アドビホームページなどで最新情報のご確認をお願いいたします。2009/11/20 以降にサポートプログラムの内容、価格などの変更が、アドビからの発表またはホームページの変更がされている場合、その変更が優先されます。
- 本ドキュメントの最新版も下記アドビホームページサイトで入手できます。
<http://www.adobe.com/jp/support/programs/>
- Adobe, Acrobat, Acrobat Reader, Acrobat Elements, After Effects, Audition, ColdFusion, Distiller, Encore, Flash, Flex, Flex Builder, GoLive, Illustrator, InDesign, JRun, LiveMotion, PageMaker, Photoshop, Photoshop Elements, Premiere, Premiere Elements, PostScript, Adobe LiveCycle は、Adobe Systems Incorporated (アドビシステムズ社) の米国ならびにその他の国における商標または登録商標です。その他すべての商標、それぞれの権利は帰属者の所有物です。

変更履歴

2007/6/25 – 初版

2007/8/1 – 下記変更を反映

- メンテナンスオプションが「含まれる・含まれない」を表中に追加 (p.13)
- プラチナM & Sサポート購入の際に、対象となるライセンス数の考え方を表記 (p.13)
- サーバ製品のクライアントとして使用する Adobe Reader が、プラチナM & Sサポートでの問い合わせの対象となることを表記 (p.13)

2007/9/25 – 下記変更を反映。

- TLP,CLP で無償サポートインストールを受けるための記述を追加(P.13)

2008/2/4 – 下記を入れて大幅に変更。2008 年版として改定。

- Gold Support (ゴールドサポート) を全体に追加
- CLP/TLP 扱いのサーバ製品向け、ブロンズ・シルバー・ゴールドサポートの追加(P.9)
- デベロッパーサポート、Flex AEDP サポートの記述を変更 (P.6, P.17)
- カスタマーサービスの内容に、Web の表記変更を取り入れ(P.7)

2008/6/16 – 下記変更を反映。

- サポートの概要の内容に、概要の説明を追加
- 本書全体にわたる用語の統一
- 「1.1 無償インストールサポートの製品による制限について」、および 25 ページからの「製品別サポートリスト」 Adobe Reader, Flash Player, Shockwave と無償インストールサポートのリストを追加
- AOO(TLP,CLP)で購入した製品への無償サポートインストールのポリシー変更を反映 (P.13)
- 別表 2 「サポート内容の説明」を定義の変更に伴い表記の変更

2009/11/16 – 下記変更を反映。

- デベロップメントサポートから(ソリューションパートナープログラムで提供)を削除。単体でも販売可能のため。

- コールセンターの受付時間を 20:00 までに変更。
- シルバーサポートに関する記述を削除。
- Flash Player/Shockwave Player の無償インストールサポートは、「標準インストール」に限る事を記述。
- Acrobat/Adobe Reader のゴールドサポートのサポート期間について記述。
- ライセンスプログラムに ALV を追記。
- アドビストアで購入できるサポートプログラムを明記。
- CLP/TLP で購入できるサポートプログラムを修正。
- ゴールドサポートの対象製品を追加。PSE/PRE/Flash Player/FrameMaker
- ゴールドサポートの対象製品を削除。FreeHand
- 「サポート契約の有効化」を「サポート契約の開始手続き」に変更。
- TLP/CLP で販売される FMIS/FMSS の無償インストールサポートを無しに変更。
- AEDP サポートの購入方法にライセンスプログラムを追加。

目次

アドビシステムズのテクニカルサポート概要

- 1 製品テクニカルサポート
 - 1.1 無償インストールサポートの製品による制限について
- 2 デベロッパーサポート
- 3 カスタマーサービス
- 4 お客様、使用目的からの有償サポート
- 5 製品テクニカルサポート比較一覧
 - 5.1 サポート範囲と制限
- 6 有償サポートの購入
 - 6.1 個人でデスクトップ製品を使用
 - 6.2 法人、企業でデスクトップ製品を使用
 - 6.3 法人、企業でサーバ製品を使用
 - 6.4 開発にかかわるデベロッパーサポートが必要なお客様
- 7 製品テクニカルサポートの提供終了
 - 7.1 サーバ製品のサポート提供終了
 - 7.2 デスクトップ製品のサポート提供終了
- 8 修正プログラム
 - 8.1 修正プログラム
 - 8.2 個別修正プログラム

別表 1. 製品ごと対象サポートプログラム一覧

別表 2. サポート内容の説明

別表 3. サポート規約

アドビシステムズのサポート概要

アドビシステムズの製品はいろいろなお客様にご使用いただいています。例えば、ご家庭で趣味としてご利用になられている Photoshop Elements。例えば、デザインの専門家に仕事のパートナーとしてご利用いただいている Creative Suites。例えば会社のシステム開発をされている方にご使用いただいている Acrobat や LiveCycle。このような、実に様々な状況やニーズにお応えできるよう、アドビのサポートをご用意いたしました。

ここでは、アドビが提供するサポートの概要を見ていただきます。図1.「アドビサポートプログラム概要」(7 ページ)を参照しながらご確認ください。

「問い合わせ内容」として、**技術的な問い合わせ**と、**技術以外の問い合わせ**があります。

技術的な問い合わせでは、製品の使用方法、誤動作の報告、API の使用法などが該当します。これには、**製品テクニカルサポート**と呼ぶカテゴリと、**デベロッパーサポート**と呼ぶカテゴリがあります。

技術以外の問い合わせは、アップグレード方法、ライセンスアクティベーション、購入後の返金などが該当します。これは、カスタマーサービスのカテゴリで提供されます。これは無償対応です。

製品テクニカルサポートは、例えば製品のインストールや使用方法に関する問い合わせへのサポートを提供します。その対象となる製品や状況により、無償インストールサポート、Bronze Support (以下、ブロンズサポート)、Gold Support (以下、ゴールドサポート)そして Platinum Maintenance & Support (以下、プラチナM&Sサポート)が提供されます。

無償インストールサポート以外は、有償サポートです。

デベロッパーサポートのカテゴリでは、開発者へのサポートが提供されます。「デベロッパーサポート」と「AEDP サポート」が提供されます。いずれも有償サポートになります。

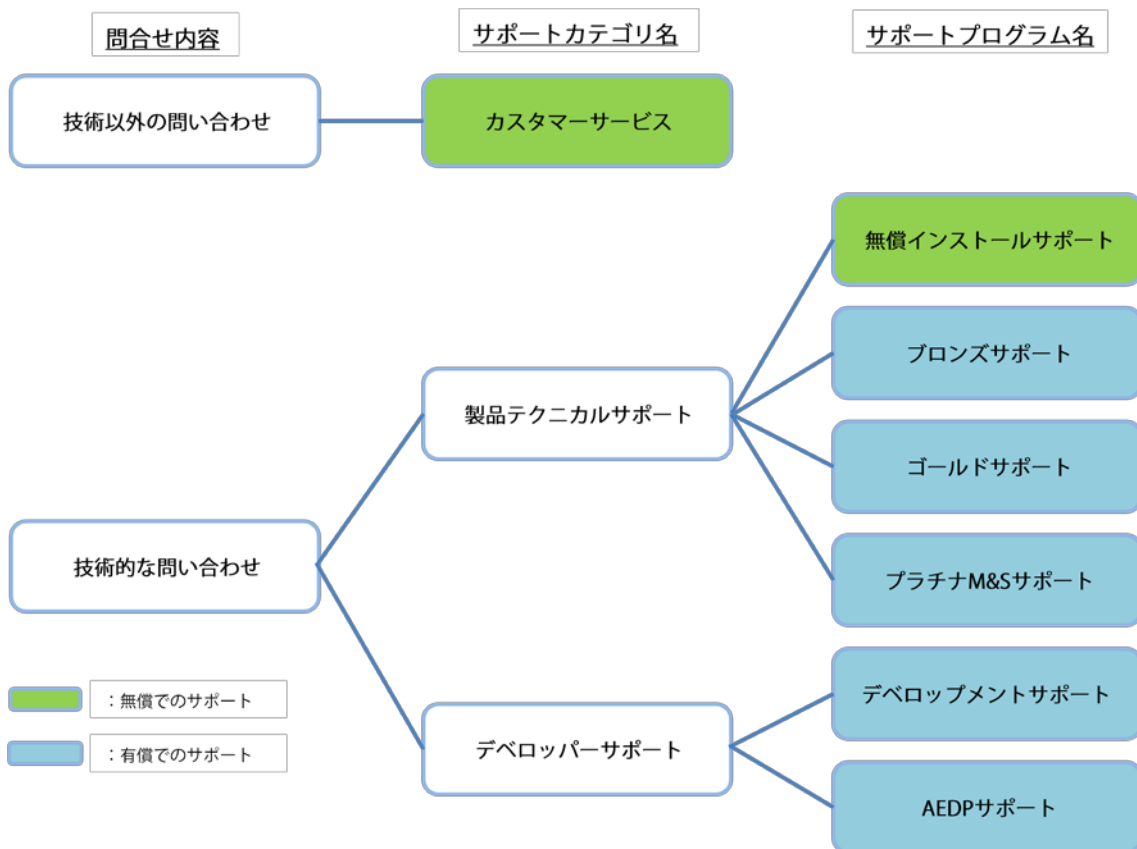


図1. アドビサポートプログラム概要

1 製品テクニカルサポート

製品テクニカルサポートのカテゴリでは、製品に対する技術的な問い合わせのうち、機能の説明や使い方、不具合がおきているときの対処方法などのサポートを含みます。サポートの対象になる製品やバージョン、お客様が購入されたルート、期待しているサポート内容などによって、いくつかのサポートプログラムが提供されます。

サーバ製品向け

- ・ プラチナM&Sサポート

デスクトップ製品向け

- ・ ゴールドサポート
- ・ ブロンズサポート
- ・ 無償インストールサポート

無償インストールサポート以外のサポートプログラムは有償サポートです。詳しくは「5. 製品テクニカルサポート一覧」をご覧ください。

1.1. 無償インストールサポートの、製品による制限について

Adobe Reader への無償インストールサポートはありません。Web で提供されている情報をご覧ください。有償サポートをご利用ください。

Flash Player, Shockwave Player に関する製品テクニカルサポートは、製品の標準インストール時に発生する問題に限り、カスタマーサポートポータルからのサポートを提供します。Flash Player には有償サポートの提供があります。

体験版へのサポートは、無償インストールサポート、有償サポート共にありません。Web で提供されている情報をご覧ください。

2 デベロッパーサポート

デベロッパーサポートのカテゴリは、開発者向けのサポートをさします。

デスクトップ製品では、SDK を使ってプラグインを開発したり、機能の作りこみを行ったりする場合があります。サーバ製品では、その機能を使ったアプリケーションを作製したりワークフローを構築したりする場合があります。このような開発者に対する SDK の内容、API に関する技術的なサポートがこのカテゴリに入ります。

デベロッパーサポートには、下記の2つのサポートプログラムがあります。

- AEDP サポート – Flex, Flash, AIR を対象とする。
- デベロップメントサポート – アドビ全製品を対象とする。

デベロップメントサポートは、単独での購入以外に、ソリューションパートナープログラムに入会すれば自動付与されます。

ソリューションパートナープログラムは、アドビ製品を活用・販売をされる企業向けのパートナープログラムです。本書では詳しく記述しませんので、興味のある方は、下記アドビホームページにてご確認ください。

- アドビホームページ (<http://www.adobe.com/jp/>) から、「コミュニティ」>「パートナー」>「ソリューションパートナープログラム」

3 カスタマーサービス

技術以外の問い合わせに対する情報提供のサポートをカスタマーサービスと呼びます。カスタマーサービスは、無償での情報提供です。電話による問い合わせ、サポートポータルからの問い合わせ、ホームページでの情報検索ができます。

サービス & サポート FAQ 情報

http://www.adobe.com/go/support_faq_jp

製品のユーザ登録

<http://www.adobe.com/jp/support/service/registration/>

ライセンス認証

<http://www.adobe.com/jp/activation/>

製品ご購入前のご相談

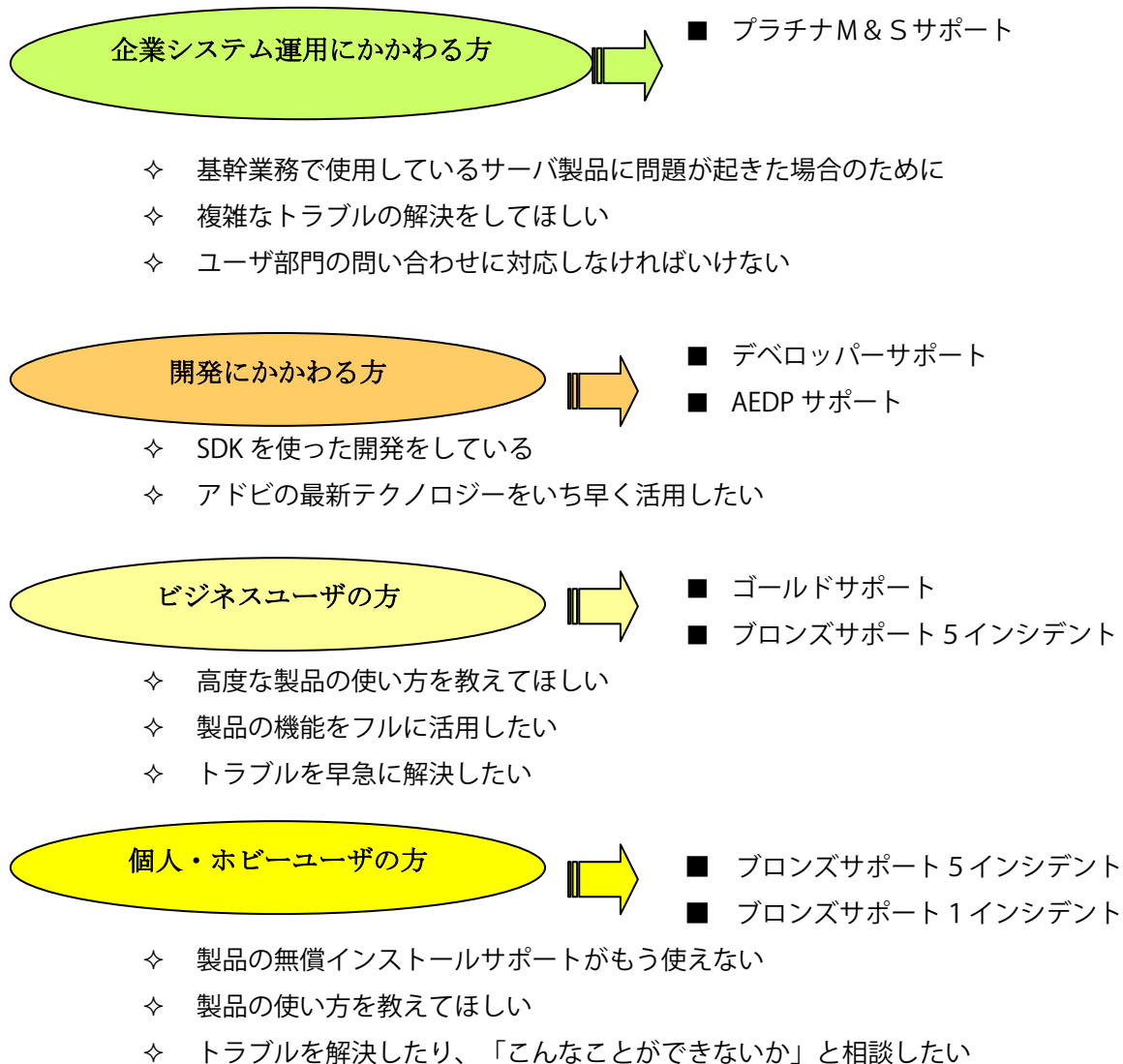
<http://www.adobe.com/jp/support/service/preparepurchasequestion/>

その他、カスタマーサービス一般（技術的な内容以外のお問い合わせ）

<http://www.adobe.com/jp/support/service/>

4 お客様、使用目的からの有償サポート

ご使用いただいている状況や形態に合わせてサポートをお選びいただけます。



5 製品テクニカルサポート比較一覧

	プラチナM&S サポート	ゴールド サポート	ブロンズ サポート	無償インストール サポート	無償インストール サポ ー ト AOO/AVL(*1)で 購入した製品)
サポート対象製 品カテゴリ (*2)	サーバー製品 (*15)	コンシューマ製品 デスクトップ製品 一部のサーバ製品	コンシューマ製品 デスクトップ製品 一部のサーバ製品	コンシューマ製品 デスクトップ製品 一部のサーバ製品	コンシューマ製品 デスクトップ製品 一部のサーバ製品
有償サポートの 販売窓口	製品ライセンスを購入 した際のアドビ マス ターソリューションリ セラー(*5)	アドバイセンス製品 販売代理店	アドバイセンス製品 販売代理店 アドビストア 0120-61-3884 サポート契約センター 0570-020-884 (註：TLP, アドビスト アではブロンズ5イン シデントのみ販売)	-	-
参考価格 (税込) *アドビストアでの 価格	所有ライセンス数 により価格決定。要 見積り (*13)	所有ライセンス数 により価格決定。要 見積り	<u>1インシデント</u> ■コンシューマ製品 3,780 円 ■デスクトップ製品： 5,145 円 ■一部のサーバ製品： 28,350 円 ----- <u>5インシデント</u> ■デスクトップ製品： 22,995 円	-	-

	プラチナM&S サポート	ゴールド サポート	ブロンズ サポート	無償インストール サポート	無償インストール サポート: AOO/AVL (*1)で 購入した製品)
有効な期間、または 問合せできる インシデント数	年間契約 期間中、問合せインシ デント数の制限無し 註：製品ライセンス購 入と同時にプラチナM & S サポートの購入が 必要	年間契約 期間中、問合せインシ デント数の制限無し	1 インシデント または 5 インシデント (1 年 間有効)	2 インシデント。 ただし、Suite 製品は 4 インシデント。Master Collection は 6 インシ デント 註：最初の間合せから 90 日以内	インシデント数による 制限なし。 ※問合せできる内容に よる制限有り。次ペー ジにある「サポート内 容」を参照。 註：最初の間合せから 90 日以内
サポート対象 者、人数	-(*)3)	4 名。	1 名	1 名	1 名 註： AOO/AVL(TLP/CLP) の もとで購入したライセ ンス製品の使用者が、 各自サポート対象者
サポート対象 人数の追加	-(*)3)	追加料金にて可能	不可	不可	不可
受付時間 (右記、いずれも祝 祭日、アドビ指定の 休日を除く)	通常は月一金 9:30 - 17:30 (*3) 優先度 1 の問題は 24 時間 365 日対応	月一金 9:30 - 20:00 優先度 1 の問題は 24 時間 365 日対応	月一金 9:30 - 20:00	月一金 9:30 - 20:00	月一金 9:30 - 20:00
問合せ方法	E メール(*3)	電話・Web (*4)	電話・Web (*4)	電話・Web(*4)	電話・Web(*4)
サポート対象 バージョン (「7.テクニカル サポートの提供 終了」参照)	エンタープライズ サポートライフサイ クルポリシーに 準じる	最新バージョンを 含む 2 世代 Acrobat/Adobe Reader はリリース 後 5 年間	最新バージョンを 含む 2 世代	最新バージョンの み	最新バージョンの み

	プラチナM&S サポート	ゴールド サポート	ブロンズ サポート	無償インストール サポート	無償インストール サポート: AOO/AVL (*1)で 購入した製品)
メンテナンス (*14)	含まれる	なし	なし	なし	なし
個別修正プログラムの提供 (「8. 修正プログラム」参照)	あり	なし	なし	なし	なし
サポートプログラムに関する問合せ窓口	アドビ マスターソリューションリセラー (*5)	サポート契約センター 0570-020-884 (*6)	サポート契約センター 0570-020-884 (*6)	サポート契約センター 0570-020-884 (*6)	サポート契約センター 0570-020-884 (*6)
サポート提供窓口	アドビ マスターソリューションリセラー (*5)	コールセンター (*8)	コールセンター (*8)	コールセンター (*8)	コールセンター (*8)
OEM 製品に対するサポート	-	○	○	× (*10)	× (*10)

サポート内容

	プラチナM&S サポート	ゴールド サポート	ブロンズ サポート	無償インストール サポート	無償インストール サポート: AOO/AVL(*1)で 購入した製品)
標準的なインストール	○	○	○	○	○
製品の不具合	○	○	○	○	×
製品機能/操作手順	○	○	○	○	×
相互運用性 (互換)	-	○	○	×	×
相互運用性 (標準)	○	○	×	×	×
相互運用性 (アドビデ スクトップ・サーバ製 品)	○	○	×	×	×
文書内のスクリプティ ングと自動化に関する スクリプティング (JavaScript, VBScript など)	○	○	×	×	×
ネットワークインスト ールと導入	-	○	×	×	×
SDK/開発サポート	×	×	×	×	×
コードサンプルの提供	×	×	×	×	×
コーディング/デバッ グ	×	×	×	×	×
他社製品、OS、PCのサ ポート	×	×	×	×	×

○：サポート提供対象 ×：サポート提供対象外 -：製品またはサポートの性質上適用されない

*1: AOOは「Adobe Option Options」、AVLは「アドビボリュームライセンス」というアドビのライセンスプログラムです。TLPとCLPという、2つのライセンスプログラムがあります。TLPまたはCLPで購入した製品に対するサポートは、他のルート（例えばPCショップや、アドビストアなど）で購入した場合と無償インストールサポートの内容が異なります。AVLについては、

<http://www.adobe.com/jp/aboutadobe/volumelicensing/>を参照してください。

*2: 「別表 1. 製品ごと対象サポートプログラム一覧」参照。ただし「一部のサーバ製品」には、2009/11 現在、FMS, ColdFusion, , FrameMaker Server があります。特に FMS3, ColdFusion は、他とは違うサポート体系になるので、別表 1 を参照。

*3: アドビのサポート窓口としての情報です。お客様へのサポートはアドビマスターソリューションリセラーより提供されますので、その取り決めによります。

*4: 下記 URL のサポートポータルからのお問い合わせになります。

http://www.adobe.com/go/support_portal_jp

*5: 直接のサポートは、アドビマスターソリューションリセラー、またはその指定されるパートナーより提供されます。

*6: 有償サポートの申し込み窓口。

*7: (欠番)

*8: アドビへの問い合わせを受けるコールセンター。

サポート電話窓口は、http://www.adobe.com/jp/support/phone_indexes/index.htmlにてご確認ください。

*9: 問い合わせは通常 E メールでお問い合わせいただけます。宛先アドレスは、サポート購入後にご案内いたします。

*10: 特別にサポート対象の記述がない限り、アドビからの無償インストールサポートは提供されません。製品の提供元へお問い合わせいただくか、有償サポートをご利用ください。

*11: 「サポート内容」の詳しい記述は、「別表 2. サポート内容の説明」をご参照ください。

*12: (欠番)

*13: ブラチナ M & S サポートを購入する場合は、対象となる製品すべてのライセンスに対して必ず購入しなければなりません。一部のライセンスに対してだけ購入することはできません。例えば、LiveCycle Policy Server という製品でブラチナ M & S サポートを受ける場合、LiveCycle Policy Server のライセンス数が 10 ある場合、その 10 ライセンスすべてに対するブラチナ M & S サポートになります。一部のライセンスに対してのみブラチナ M & S サポートを指定することはできません。またライセンスを追加する場合は、その追加するライセンスにおいてもブラチナ M & S サポートが必要です。(複数の別の製品の場合、ある製品に対してブラチナ M & S サポートを購入し、別の製品では購入しない、ということが可能です。)

*14: メンテナンスオプションとは、その期間中に製品のアップグレードがあったときに、無償でアップグレードができる権利です。デスクトップ製品では、サポートプログラムでメンテナンスオプションを含むサポートはありません。ただし TLP もしくは CLP において、アップグレードオプションとして、別途有償で提供されるものがあります。

*15: LiveCycle 製品で、サーバのクライアントとして Adobe Reader を使用している場合、Adobe Reader もブラチナ M & S サポートの対象になります。(サーバのクライアントとしての使用がされていない場合は、ブラチナ M & S サポートの対象となりません)

5.1. サポート範囲と制限

アドビは、本サポートサービスを専門家としての技能をもって提供するために商取引上合理的な努力を払いますが、お客様が提起する質問や問題の全てを解決するおよび解決できることを保証するものではありません。

有償サポートは、製品のエンドユーザ使用許諾契約や製品の使用に関わるその他のアドビとの契約に定められている保証および瑕疵担保責任の内容を拡張または追加するものではありません。

有償サポート契約に基づくアドビの責任は、お客様が注文した有償サポートサービスについてお客様によって支払われた金額を限度とします。いかなる場合も、アドビは、賠償責任に関するあらゆる法理の下で、有償サポートに起因して生じる特別、懲罰的、間接的、および、派生的な損害（逸失利益、データの消失、代替的な物品若しくはサービスの調達費用、機器若しくは施設の使用の損失、および業務の中断を含むがこれらに限定されるものではない。）については、アドビがかかる損害の可能性について知らされていたか否かを問わず、一切責任を負わないものとします。この制限は、限定的な救済措置の重要な目的を損なうものであったとしても適用されます。

6. 有償サポートの購入

有償サポートは、その種類により購入する窓口が異なります。

FLP, CLP, TLP は、アドビ製品のライセンス販売プログラムです。アドビ製品をご購入いただくのと同様に、有償サポートを購入していただけます。

FLP では、プラチナM & S サポートが購入できます。

CLP では、ゴールドサポートが購入できます。

TLP では、ゴールドサポート、ブロンズサポート 5 インシデントが購入できます。

詳しくはアドビライセンス製品販売代理店にお問い合わせください。

アドビストアは、アドビ製品を購入できるアドビホームページ上の販売窓口です。アドビストアでも有償サポートを購入することができます。(注：アドビストアで購入できるのは、ブロンズサポート 5 インシデントと AEDP サポートです。)

サポート契約センターは、有償サポートを販売する専用窓口になり、電話での有償サポート購入が可能です。

アドビストアまたは契約センターでは、カード決済、銀行振込み、などでのご購入ができます。銀行振込みなどの振込みの場合、お振込みの確認ができてからサポートの開始になりますのでご注意ください。

6.1 個人でデスクトップ製品を使用

サポート契約センターでご購入される場合、クレジットカードで購入されるとすぐにサポートを受けられます。振込みの場合は、振込みが確認できてから、サポートが受けられます。

- 0120-535057 (土日祝祭日、弊社指定休日を除く 9:30-20:00)

アドビストアでは、24 時間 365 日、有償サポートをご購入いただけます。(※サポートを開始するには、一度契約センターでサポート契約の開始手続き (サポートのアクティ

バージョン)を行っていただきます。サポートのアクティベーションの方法は、購入後にご案内が送られます)

- アドビホームページ (<http://www.adobe.com/jp/>) から、「アドビストア」を選択

有償サポートをすぐに受けたい場合は、サポート契約センターに電話をしてクレジットカードでお申し込みください。

6.2 法人、企業でデスクトップ製品を使用

デスクトップ製品の有償サポートの場合、上記「6.1 個人でデスクトップ製品を使用」に書かれているのと同様に、サポート契約センターおよびアドビストアでも購入いただけます。

その他に、有償サポートを CLP/TLP でも販売しています。アドビ製品を CLP/TLP でご購入いただいている場合、同様に CLP/TLP で有償サポートをご購入いただけます。

請求書や領収書が必要な場合、サポート契約センターやアドビストアでも対応していますので、ご用命ください。

注：通常法人や企業のお客様の場合、クレジットカードでの支払いは出来ないケースが多くあります。サポートを受けたくても、すぐに受けていただくことができません。このような場合に備えて、前もって有償サポートをご契約いただいて、いつでもサポートを受けられるように準備されることを、おすすめいたします。

6.3 法人、企業でサーバ製品を使用

アドビサーバ製品のサポートご使用の場合、技術的な問い合わせはプラチナM & Sサポートになります。サーバ製品取り扱いのアドビマスターソリューションリセラーにて、

ご購入いただけます。

プラチナM & Sサポートは、デスクトップ製品向けの有償サポートは違い、ライセンス購入時からご契約いただく必要があります。ライセンスの発注と同時に、プラチナM & Sサポートを発注してください。

アドビマスターソリューションリセラー：

<http://www.adobe.com/jp/enterprise/partners/japan.html>

6.4 開発にかかわるデベロッパーサポートが必要なお客様

AEDP サポートは、ライセンスプログラム、もしくは、アドビストア 0120-61-3884 にてご購入いただけます。

- アドビホームページ (<http://www.adobe.com/jp/>) から、「アドビストア」を選択

デベロップメントサポート単独での購入は www.adobe.com/go/solutionpartner_jp をご覧になるか、アドビパートナープログラム事務局 (03-5740-2620) へお問い合わせください。

デベロップメントサポートは、アドビソリューションパートナープログラムへ入会すると自動的に付与されます。アドビソリューションパートナープログラムについても、www.adobe.com/go/solutionpartner_jp をご覧になるか、アドビパートナープログラム事務局 (03-5740-2620) へお問い合わせください。

7 製品テクニカルサポートの提供終了

製品テクニカルサポートは、一定の期間、一定の条件で、サポートの提供を終了いたします。

インシデント単位のサポートは、所定のインシデントを消費するか、インシデントの有効期間（1年）を過ぎることによって、サポート提供が終了します。

年間単位のサポートは、あらかじめ定められているサポート終了日をもって、サポート提供が終了します。

その他に、製品固有、または製品バージョンによる、サポート提供終了日があります。この製品ごとに持っているサポート提供終了日に達すると、そのバージョンに対するサポートの提供は、終了します。（その場合、後継のバージョンでのサポートを、サポート契約の有効期間中受けられます）

アドビでは、主にサーバ製品に対するものと、デスクトップ製品に対するもので、製品バージョンによるサポート提供終了日の考え方が異なります。

7.1 サーバ製品のサポート提供終了

エンタープライズサポート ライフサイクルポリシーとして、製品販売開始から一定期間サポートをご提供いたします。

コアサポート期間

「x.0」製品バージョンのリリース（以下、ルートリリース）から起算して、該当製品の一般提供開始日から5年間、コアサポート期間としてサポートを提供します。

延長サポート期間

5年間のコアサポート提供期間のあと、2年間を延長サポート期間としてサポートを提供します。コアサポート期間でのサポート価格より、価格がアップします。

セルフサービス レガシーサポート

延長サポート終了後の、1年間のオンラインセルフヘルプのサポートです。

ポリシーの詳細な説明、および各製品のサポート提供期間につきましては、下記ホームページにてご確認ください。

http://www.adobe.com/jp/support/programs/policies/policy_enterprise_lifecycle.html

個別の各製品のサポート終了日は、同じホームページの、「アドビエンタープライズ製品ならびにテクニカルサポート期間の一覧」という文章部分をクリックすることで、確認できます。

7.2 デスクトップ製品のサポート提供終了

無償インストールサポートは、販売をしている最新のバージョンのみに対するサポートになります。

有償サポートは、2世代(*1)のバージョンのサポートになります。2世代とは、最新バージョンと、それより一つ前の世代のバージョンです。(ブロンズサポート、ゴールドサポート) Acrobat/Adobe Reader のゴールドサポートのみ、リリース後5年間のサポートを提供します。

無償インストールサポート、有償サポートともに、新バージョンの発売から90日間は移行期間として引き続き前のバージョンが提供されますので、実際にサポートが終了するのは新バージョンの発売開始から90日後になります。

サポートが提供されているバージョンは、製品毎に下記ホームページで確認できます。

<http://www.adobe.com/jp/support/programs/policies/supported.html>

*1. 「世代」と呼ぶ場合、“.” (コンマ) 以下の数字が違っていても同じ世代とみなします。例えば、バージョン 8.1 と 8.5 は同じバージョン 8 の世代となりますので、最新バージョンが 9.0 の場合、

その一つ前の世代であるバージョン 8.5 も 8.1 も、ともに有償サポートの対象となります。

8 修正プログラム

主に、発売している製品の問題を修正する目的で出され、製品をお持ちのお客様に一般的に提供される**修正プログラム**と、特定のお客様向けに提供される**個別修正プログラム**があります。

8.1 修正プログラム

修正プログラムは、パッチ、アップデート、などとも呼ばれることがあります。製品の問題を修正する目的で出され、通常本体の製品をお持ちのお客様に無償で提供されます。

公開されている修正プログラムは、下記のサイトからダウンロードすることができます。
<http://www.adobe.com/jp/downloads/>

8.2 個別修正プログラム

個別修正プログラムは、プライベートパッチとも呼ばれることがあります。個別修正プログラムは、一般に修正プログラムとして提供されるものとは別に、特定のお客様に対して提供される修正プログラムになります。一般の修正プログラムより先に、もしくは特定の問題に対してのみ提供されることがあります。

デスクトップ製品で個別修正プログラムが提供されることはありません。

サーバ製品の場合でプラチナM & Sサポートを購入されている場合、個別修正プログラムが提供される事があります。個別に修正プログラムを提供するかどうかは、問題の大きさ、影響を考慮して、アドビ社が判断いたします。プラチナM & Sサポートに参加されていない場合、個別の修正プログラムは提供されません。

別表 1. 製品ごと対象サポートプログラム一覧

FLP で販売される製品へのサポート

【サーバ製品】 製品名	プラチナ サポート	ゴールド サポート	ブロンズ サポート	
			1 インシデント	5 インシデント
ColdFusion Enterprise	○	*1	*1	×
Distiller Server 8 *3	○	×	×	×
Flash Media Interactive Server *2	○	*2	×	*2
Flash Media Streaming Server *2	×	*2	×	*2
FMS Pro, FMS Edge, FMS Origin	○	×	×	×
JRun	○	×	×	×
Connect (ライセンスサーバ)	○	×	×	×
Flex Data Service	○	×	×	×
Flex Builder Flex Builder with/Charting	○	×	×	×
Adobe Form Client	○	×	×	×
Adobe Form Designer	○	×	×	×
Central Pro Output Server	○	×	×	×
InDesign Server	○	×	×	×

LiveCycle	○	×	×	×
Assembler,				
Barcoded Forms,				
Designer,				
Document Security,				
Form Manager,				
Forms,				
PDF Generator,				
Policy Server,				
Print,				
Reader Extensions,				
Rights Management,				
Workflow				

○ : 提供しているサポート

× : 提供していないサポート

*1). ColdFusion は ColdFusion8 から、デスクトップ製品として TLP/CLP でも販売されています。それにともないゴールド、ブロンズのサポートでも、サポートが受けられるようになりました。ただし、FLP で購入した ColdFusion のサポートは、プラチナ M & S サポートでのみ提供されます。

*2). Flash Media Server は FMS3 から、デスクトップ製品として TLP/CLP でも販売されています。それにともないゴールド、ブロンズのサポートでも、サポートが受けられるようになりました。ただし、FLP で購入した Flash Media Interactive Server サポートは、プラチナ M & S サポートでのみ提供されます。

*3). Distiller Server 8 から、FLP 製品として販売開始されています。この Distiller Server 8 のサポートは、プラチナ M & S サポートになります。Distiller Server 8 より以前のバージョンは FLP ではなく、TLP/CLP 製品として販売されていました。この以前のバージョンである Distiller Server 8 のサポートは、ゴールド、ブロンズサポートが受けられます。

TLP/CLP/ストア/シュリンクラップで販売される製品のサポート

【デスクトップ製品】 ：コンシューマ 製品名	プラチナ サポート	ゴールド サポート	ブロンズ サポート		無償 インストール サポート
			1 インシデント	5 インシデント	
Photoshop Elements	×	○	○	○	2
Premiere Elements	×	○	○	○	2
【デスクトップ製品】 ：プロフェッショナル 製品名	プラチナ サポート	ゴールド サポート	ブロンズ サポート		無償 インストール サポート
			1 インシデント	5 インシデント	
Acrobat Standard Acrobat Professional	×	○	○	○	2
Acrobat 3D	×	○	○	○	2
Acrobat Elements	×	○	○	○	2
Acrobat Capture	×	○	○	○	2
Acrobat Distiller Server *6	×	○	○	○	2
Adobe Reader	×	○	○	○	×
After Effects Standard After Effects Professional	×	○	○	○	2
Audition	×	○	○	○	2
Captivate	×	○	○	○	2
ColdFusion Standard *4	*4	○	○	×	2
Contribute	×	○	○	○	2
Contribute Publishing Server	×	○	○	○	2
Director	×	○	○	○	2
Dreamweaver	×	○	○	○	2
Encore, Encore DVD	×	○	○	○	2
Fireworks	×	○	○	○	2
Flash Media Interactive Server *5	*5	○	○	×	×
Flash Media Streaming Server *5	×	○	○	×	×

Flash Professional	×	○	○	○	2
Flash Basic					
Flash Player	×	○	×	×	特殊 *1
FrameMaker	×	○	○	○	2
Freehand	×	×	○	○	2
GoLive	×	○	○	○	2
Illustrator	×	○	○	○	2
InCopy	×	○	○	○	2
InDesign	×	○	○	○	2
Lightroom	×	○	○	○	2
OnLocation	×	○	○	○	2
PageMaker	×	○	○	○	2
Photoshop	×	○	○	○	2
Premiere Pro	×	○	○	○	2
Production Studio	×	○	○	○	2
RoboHelp	×	○	○	○	2
FontFolio Open Type	×	×	○	○	2
Shockwave	×	×	×	×	特殊 *1
Soundbooth	×	○	○	○	2
Type Classics Type Set	×	×	○	○	2
Ultra	×	○	○	○	2
【デスクトップ製品】 ：スイート 製品名	プラチナ サポート	ゴールド サポート	ブロンズ サポート		無償 インストール サポート
			1 インシデント	5 インシデント	
Creative Suite Design Premium/Standard Web Premium/Standard Production Premium	×	○	○	○	4
Master Collection	×	○	○	○	6

○ : 提供しているサポート × : 提供していないサポート

無償インストールサポートの列に関しては、 数字 : インシデント数 × : 無償インストールサポート無し

特殊 *1. Flash Player, Shockwave については、インストールに関する問い合わせのみ、カスタマーサポートポータルから受付

*4). ColdFusion は ColdFusion8 から、デスクトップ製品として TLP/CLP でも販売されています。それにともないゴールド、シルバー、ブロンズのサポートでも、サポートが受けられるようになりました。ただし、FLP で購入した ColdFusion8 のサポートは、プラチナM & Sサポートでのみ提供されます。

*5). Flash Media Server は FMS3 から、デスクトップ製品として TLP/CLP でも販売されています。それにともないゴールド、シルバー、ブロンズのサポートでも、サポートが受けられるようになりました。ただし、FLP で購入した Flash Media Interactive Server サポートは、プラチナM & Sサポートでのみ提供されます。

*6). Distiller Server 8 から、FLP 製品として販売開始されています。この Distiller Server 8 のサポートは、プラチナM & Sサポートになります。8 より以前のバージョンは FLP ではなく、TLP/CLP 製品として販売されていました。この以前のバージョンである Distiller Server 6 のサポートは、ゴールド、シルバー、ブロンズサポートが受けられます。

別表 2. サポート内容の説明

サポートの定義は、下記のようになっています。

標準的なインストール作業／製品不良	一般的なインストール作業に対するテクニカルサポートと、製品不良が認められた際のトラブルシューティングを提供します。
製品機能／操作手順	コマンド、メニュー項目、ユーザガイドならびにオンラインヘルプに記述された範囲内で、主要機能など、製品の使用方法に関するサポートを提供します。
相互運用性（ベーシック）	アドビがその連携性を認定したファイル形式やアプリケーションを利用する際の製品、ファイル、プロセスに対する問題解決など、複数のアドビ製品を利用したワークフローに対するサポートを提供します。
相互運用（スタンダード）	相互運用（ベーシック）でのサポートに加え、サードパーティ製のアプリケーションやプラグインを利用する機能（機能内容が明文化されたものに限り）に対するサポートを提供します。アプリケーションやアドビファイルフォーマットのカスタマイズは対象外です。
相互運用（アドビデスクトップ・サーバ製品）	相互運用性（スタンダード）でのサポートに加え、アドビ製品同士の接続性、アドビ製品とオペレーティングシステムの接続性、ならびにアドビ製品とデータベースや Web サーバといった必須テクノロジーとの接続性に対するサポートを提供します。サポートの対象としてアドビ製品のセットアップと設定が含まれますが、サードパーティ製テクノロジーの設定は対象外です。
文書内のスクリプティングと自動化に関するスクリプティング (JavaScript、VBScript など)	アドビ製品に収録されているデフォルトのスクリプティング機能（アクション）に対するサポートを提供します。このサポートには、アドビ製アプリケーションとともに提供されるコード、ならびにアドビ製アプリケーションが生成したコードの、スクリプト内容、ステップ、動作内容に関するトラブルシューティング（デバッグ）が含まれます。ユーザが記述したコードのトラブルシューティングはサポート対象外です。

ネットワークインストールと導入	Tuner、WMI、SMS、ならびにアドビが認定したその他のネットワークインストール テクノジを利用したアドビ ソフトウェアのネットワークインストールとデプロイメントに対するサポートを提供します。
導入計画とワークフロー	サーバ製品の導入と設定、もしくはネットワーク環境へのアドビ新製品・アップグレード製品のボリュームライセンスの導入と設定に関する、技術支援とベストプラクティスを提供します。 カスタマイズされたネットワークロールアウト計画の作成・承認はサポート対象外です。
アプリケーションのスク립ティングと統合	アドビが認定したサードパーティ製サーバやその他のテクノジとの間のアプリケーションスク립ティング、ならびに統合に対するサポートを提供します。サポート対象には、製品の主要機能を拡張するためのスク립トに対するトラブルシューティングが含まれます。また場合によっては、必要な機能性を説明するためのサンプルが提供されることもあります。直ちに本運用できるコードの作成、トラブルシューティング、承認などの事柄はサポート対象外です。
コードサンプル	製品内に収録されたコードサンプルに対するサポートと、サポートエージェントが特定の機能性を紹介するために提示したコードサンプルに対するサポートを提供します。なお、アドビのナレッジベースやユーザフォーラムに投稿されたコードサンプルはサポート対象外です。また、サポートエージェントは直ちに本運用できるコードの作成、提供を行いません。

別表 3. サポート規約

ゴールドサポート、ブロンズサポート、AEDP サポートのサポート規約は、アドビホームページに掲載されています。

プラチナM&Sサポートに関しては、それぞれ販売パートナーにご確認ください。

3-1. ゴールドサポート・サポート規約

掲載(http://www.adobe.com/jp/support/programs/policies/terms_customer.html)

Adobe® Gold Support Program Service Agreement

(アドビ・ゴールド・サポート・プログラム・サービス契約 (CLP 用))

本契約は、アドビ・ゴールド・サポート・プログラム (「本サポート・プログラム」) を注文する顧客 (「カスタマー」) が米国、カナダまたはメキシコに在住する場合には、当該カスタマーと Adobe Systems Incorporated との間のものであり、本サポート・プログラムを注文するカスタマーがその他の国に在住する場合には、Adobe Systems Software Ireland Limited とカスタマーとの間のものとなる。前記アドビの2法人を総称して以下「アドビ」と言う。カスタマーは、Adobe CLP プログラム (「CLP プログラム」) の下でライセンスを受けた該当する登録済みのアドビ製品 (「本製品」) について、並びに、表示されている場合には、第三者の製品及び技術について、アドビがカスタマーに提供するサポート・サービスに以下の条件が適用されることについて同意するものである。下記第 5 条に定めるカスタマーによる解除権を前提として、本サポート・プログラムを注文することによって、カスタマーは、本契約に定める条件を受諾したことを表明することとなる。本契約はカスタマーの発注書をアドビが直接またはサポート購入窓口であるリセラーを通じて受領し、これを請けた日 (「本開始日」) に発効するものとする。

1. サービス

アドビは、www.adobe.com/jp/support/programs/gold.html (「本サポート・サイト」) に記載されたサポート・サービス (「本サポート・サービス」) をカスタマーが指名した所定の人数のユーザ (「本テクニカル・サポート・コンタクト」)

に提供する。かかる記載は、適宜変更されるものを含め、本契約の一部とみなされる。ゴールド・サポートの対象となる製品および技術は、本サポート・サイトに記載される。ゴールド・サポートは、全アドビ・ソフトウェア製品について提供されるものではない。本サポート・サービスはアドビのテクニカル・サポート・チームが、本テクニカル・サポート・コンタクトに対して、本サポート・サイトに記載の受付時間に提供するものである。追加で本テクニカル・サポート・コンタクトを購入し、本サポート・プログラムの許可されたユーザとして登録することができる。本サポート・サービスは日本においては日本語で提供される。

2. 制限 アドビは、その合理的な裁量により、本サポート・サービスが、濫用的に又は不正な方法により使用していると判断されるカスタマーに対して提供される本サポート・サービスを制限又は終了することができるものとする。かかる使用の例としては、既に解決した問題について繰り返し多数のコールを行なうこと、文書上容易に回答を見出すことができる質問をくり返し行なうこと、また、テクニカル・サポートと関連のない事項について議論することなどがあげられる。本サポート・サービスの再販および譲渡は厳に禁止するものであり、本契約解除の理由となる。本テクニカル・サポート・コンタクトを別の者に変更する場合は、事前に書面によるその旨の変更依頼が必要である。アドビは、本サポート・サイトに記されている通り、アドビに適切に登録されている本製品についてのみ本サポート・サービスを提供する。

3. 所有権の譲渡 カスタマーは、アドビと締結した CLP メンバーシップ契約の条件に従い、CLP のライセンスの譲渡と併せて本サポートを譲渡することができる。この場合、本サポートの譲渡は、次の条件の下で行うものとする。a) 本プログラムによりサポートされている登録製品ライセンスと共に有効な本プログラムが譲渡されること。b) 新旧双方のライセンシーが、CLP のプログラム・ガイドに従い、ライセンス譲渡の書面に記入、捺印すること。c) 譲受人が本契約の条件に従うことを明示的に書面で同意すること。

4. 除外 アドビは、次によって発生する不具合もしくは問題に関連して本サポート・サービスを提供することは求められない。(i) 「製品に意図されたものと異なる方法でのカスタマーの製品の使用、(ii)本製品が提供される媒体および本製品がインストールされるコンピュータへの損害、(iii)顧客による不注意、誤用、又は、本製品の変更、(iv)本製品の最新バージョン（例、5.x）ならびに1世代前のバージョン（例、4.x）以外のバージョン、ただし、本サポート・サイトにサポート対象として列挙されなくなった製品について本サポート・サービスを提供する必要のないことを条件とし、(v)本サポート・サイトにサポート対象として記載されているネットワーク・インストール支援に関連していない第三者の製品およびテクノロジー、および(vi)アドビが認定していないハードウェア、ドライバー、及び、ソフトウェアの交換およびインストールに関連する不適合。

5. 有効期間及び解除

- a. 本契約において定める理由に基づいて中途解除されない限り、本契約の有効期間は、購入した期間に応じて、本開始日から1年間または2年間とする。
- b. 本契約に別途定めがあることに拘らず、アドビがカスタマーに書面にて通知し、10日を経ても本サポート・サービスに係る年次料金が支払われない場合、アドビは本契約を解除することができる。アドビはまた、カスタマーによる本契約の重大な違反が生じた場合、その旨書面にて通知し、30日以内にその違反が是正されない場合、解除できるものとする。但し、本製品の使用条件やエンドユーザ使用許諾契約の重大な違反があった場合には、アドビは、即時に本契約を解除することができるものとする。
- c. アドビは、本製品の製造、開発（古いバージョンのソフトウェア製品の頒布を含む）および本製品のサポート・サービスを独自の裁量においていつでも解除する権利を留保することについて、カスタマーは了解する。但し、本製品への本サポート・サービスを、本契約に基づく解除事由による場合を除き、現行の年次有効期間中は中止しないことを条件とする。アドビは、合理的な裁量をもって、本サポート・サービスを適宜変更することができるものとする。但し、その変更は、次の結果を招くものであってはならない：(i)本契約に定めるよりも低いサポートレベル、(ii)アドビの責務の重大な減少、(iii) カスタマーの権利の重大な減少、または(iv)その時点で有効な年次期間内において年次サポート料金が高くなること。アドビは本条項の下で許される範囲の本サポート・サービスの変更について、30日前までに書面で通知をするものとする。

6. サポートの開始手続 アドビのオンライン・ストアおよび Adobe Open Options プログラムを通じて購入したすべての本サポート・プログラムは、本開始日から30日以内にアドビに電話をすることをもって、開始手続を取らなくてはならない。開始手続の方法や連絡先に関する情報は、こちらのサイトに載っています：http://www.adobe.com/go/supportactivation_jp。開始手続を行うには、カスタマーが購入したサポートの対象製品のシリアル番号および本サポート・プログラムの利用を許可された本テクニカル・サポート・コンタクトの氏名が必要となる。開始手続が完了次第、アドビはカスタマーに対して電話でのアドビへのアクセスならびに eCase テクニカル・サポートのアクセス方法の概要を記したテクニカルサポート確認証が送付されます。開始手続が踏まれない場合でも本サポート・プログラムは、上記第5条に記載の通り、本開始日から1年間をもって失効する。

7. 返金ポリシー カスタマーが本契約条件に同意しないとき、カスタマーが本サポート・プログラムの開始手続を取っていない場合に限り、本開始日から30日以内に年間料金の全額返金を依頼することができる。返金依頼は、本サポート・プログラムを購入したりセラーか、アドビから直接購入した場合にはアドビに提出されるものとする。

8. 更新 本ゴールド・サポート・プログラムの料金は1年のサポート期間について前払い方式で支払われるものであ

り、標準価格および CLP の下で購入したライセンスの数量に基づいたディスカウント・レベルに基づいて決定される。アドビのリセラー（例えば、CLP プログラムのもとでアドビソフトウェア製品のライセンスを再販している販売店）から購入する場合、サポート料金は、そのリセラーにより定められる。但し、カスタマーが購入した製品ライセンス数量に応じた割引を利用することができる場合がある。更新時の更新料金は購入経路により、カスタマーとアドビのリセラーとの間で決められるか、もしくは標準価格が適用されることとなる。追加ライセンスを購入した場合、それをもって、本サポート購入において、より高いディスカウント・レベルに移ることができる場合があります。

9. 保証及び免責 アドビは、本サポート・サービスを専門家としての技能をもって提供するために商取引上合理的な努力を払うが、アドビは、カスタマーが提起する質問や問題の全てを解決するおよび解決できることを保証するものではない。本契約中のいずれの規定も、本製品のエンドユーザ使用許諾契約や本製品の使用に関わるその他のアドビとの契約に定められている保証および瑕疵担保責任の内容を拡張または追加するものではない。カスタマーに適用される法によって除外又は制限することができない保証、条件、表明又は条件を除き、明示的、黙示的、および、法定のものであるかを問わず、アドビは、本契約および本契約に基づいて提供される部材およびサービスに関連または起因する、いかなる保証や条件を提供するものではなく、カスタマーはこれを受けるとはできない。アドビは、一切の商品適格性又は特定目的適合性に関する黙示的な保証および瑕疵担保責任を明示的に排除する。

10. 責任の制限 本契約に基づくアドビの責任は、カスタマーが注文した本サポート・サービスについてカスタマーによって支払われた金額を限度とする。いかなる場合も、アドビは、賠償責任に関するあらゆる法理の下で、本契約に起因して生じる特別、懲罰的、間接的、および、派生的な損害（逸失利益、データの消失、代替的な物品若しくはサービスの調達費用、機器若しくは施設の使用の損失、および業務の中断を含むがこれらに限定されるものではない。）については、アドビがかかる損害の可能性について知らされていたか否かを問わず、一切責任を負わないものとする。この制限は、限定的な救済措置の重要な目的を損なうものであったとしても適用される。

11. 追加 本契約に加えられる追加的なサービスは、アドビがカスタマーに対する書面の通知をもって行い、当該追加的なサービスは、本契約の定めに従って提供されるものとする。

12. 一般規定 本契約に別途明確な定めのある場合を除き、カスタマーは本契約を譲渡することはできない。これに違反して行われた譲渡は無効とする。本契約は、その対象事項に関するカスタマーとアドビの間の他の全ての書面及び口頭の提案、注文書、従前の合意、及び、その他の連絡に優先するものであり、本サポート・サービスの提供に関するアドビとカスタマーとの間の完全なる合意を構成するものである。カスタマーが CLP プログラム・メンバーである場合には、本契約の準拠法はその CLP 契約の準拠法に従って適用されるものとする。カスタマーが CLP プログラム・メンバーではない

場合で、日本国に居住または所在する場合、本契約は、抵触法の原則を除き日本法に準拠する。東京地方裁判所が、本契約に関するあらゆる紛争についての専属的管轄権を有する。本契約の定めを履行させるために必要な法的な手段を用いた場合に、勝訴した当事者はその他の救済に加えて、合理的な弁護士報酬、費用、経費を請求することができる。本契約の第9条、第10条、および第11条は、期間満了およびいかなる理由による途中解除の後も有効に存続するものとする。

3-2. (欠番)

3-3 ブロンズサポート・サポート規約

掲載(http://www.adobe.com/jp/support/programs/policies/terms_customer.html)

本契約は、Adobe ブロンズ・サポート・プログラム（「本サポート・プログラム」）を注文する顧客（「カスタマー」）が米国、カナダまたはメキシコに在住する場合には、当該カスタマーと Adobe Systems Incorporated との間のものであり、本サポート・プログラムを注文するカスタマーがその他の国に在住する場合には、Adobe Systems Software Ireland Limited とカスタマーとの間のものである。前記アドビの2法人を総称して以下「アドビ」と言う。カスタマーは、該当する登録済みのアドビ製品（「本製品」）について、並びに、表示されている場合には、第三者の製品及び技術について、アドビがカスタマーに提供するサポート・サービスに以下の条件が適用されることについて同意するものである。下記第5条に定めるカスタマーによる解除権に従うことを条件として、本サポート・プログラムを注文することによって、カスタマーは、本契約に定める条件を受諾したことを表明することとなる。本契約はカスタマーの発注書をアドビが直接またはサポート購入窓口であるリセラーを通じて受領し、これを請けた日（「本購入日」）に発効するものとする。

1. **サービス** アドビは、www.adobe.com/jp/support/programs（「本サポート・サイト」）に記載のサポート・サービス（「本サポート・サービス」）をカスタマーに提供する。かかる記載は、適宜変更されるものを含め、本契約の一部とみなされる。ブロンズ・サポートが提供される対象製品は、本サポート・サイトに列挙されている。ブロンズ・サポートは、全アドビ・ソフトウェア製品について提供されるものではない。ブロンズ・サポートは、インシデント単位で提供される。ただし、下記の第2条に記載の新規インシデントとなるコンタクトを行なうたびにインシデントが減少します。本サポート・サービスはアドビのテクニカル・サポート・チームによりカスタマーのテクニカル・サポート・ユーザに対して、本サポート・サイトに記載の現地の受付時間中、提供されるものである。本サポート・サービスは日本において日本語で提供される。
2. **制限** アドビは、その合理的な裁量により、本サポート・サービスが、濫用的に又は不正な方法により使用していると判断されるカスタマーに対して提供される本サポート・サービスを制限又は終了することができるものとする。再販および譲渡は厳に禁止するものであり、本契約解除の理由となる。アドビは、本サポート・サイトに記されている通り、アドビに適切に登録されている本製品についてのみ本サポート・サービスを提供する。1 サポート・インシデントは、製品の一態様に焦点を絞った問題のサポートに限定される。例えば、具体的に記載されている製品の機能の使用に関する質問や、特定の問題やエラーメッセージが各々これに当たる。但し、問題が製品の他の態様に関連する場合、当該他の態様への対応は、別途サポート・インシデントとなる。1 サポート・インシデントには複数回の電話、電子メールおよびオフラインでの調査が含まれることがある。

アドビのテクニカル・サポート・エンジニアは問題の解決に合理的な努力を払うが、アドビは全ての問題が解決できることを保証するものではない。

3. **除外** アドビは、次によって発生する不具合若しくは問題に関連して本サポート・サービスを実施することは求められない。(i)「製品に意図されたものと異なる方法でのカスタマーの製品の使用、(ii)本製品が提供される媒体および本製品がインストールされるコンピュータへの損害、(iii)カスタマーによる不注意、誤用、又は、本製品の変更、(iv)本製品の最新バージョン（例、5.x）ならびに1世代前のバージョン（例、4.x）以外のバージョン、ただし、本サポート・サイトにサポート対象として列挙されなくなった製品について本サポート・サービスを提供する必要のないことを条件とし、(v)本サポート・サイトにサポート対象として記載されているネットワーク・インストール支援に関連していない第三者の製品およびテクノロジー、および(vi)アドビが認定していないハードウェア、ドライバー、及び、ソフトウェアの交換およびインストールに関連する不適合。

4. 有効期間及び解除

1. 本契約において定める理由に基づいて中途解除されない限り、本契約の有効期間は、全インシデントの使用を完了した日まで、または、本開始日より1年間のいずれか早い日までとする。
2. 本契約に別途定めがあることに拘らず、アドビがカスタマーに書面にて通知し、10日を経ても本サポート・サービスに係る年次料金が支払われない場合、アドビは本契約を解除することができる。アドビはまた、カスタマーによる本契約の重大な違反が生じた場合、その旨書面にて通知し、30日以内にその違反が是正されない場合、解除できるものとする。但し、本製品の使用条件やエンドユーザ使用許諾契約の重大な違反があった場合には、アドビは、即時に本契約を解除することができるものとする。
3. アドビは、本製品の製造、開発（古いバージョンのソフトウェア製品の頒布を含む）および本製品のサポート・サービスを独自の裁量においていつでも解除する権利を留保することについて、カスタマーは了解する。但し、本製品への本サポート・サービスを、本契約に基づく解除事由による場合を除き、現行の年次有効期間中は中止しないことを条件とする。アドビは、合理的な裁量をもって、本サポート・サービスを適宜変更することができるものとする。但し、その変更は、次の結果を招くものであってはならない：(i)本契約に定めるよりも低いサポートレベル、(ii)アドビの責務の重大な減少、(iii)カスタマーの権利の重大な減少、または(iv)その時点で有効な年次期間内において年次サポート料金が高くなること。アドビは本条項の下で許される範囲の本サポート・サービスの変更について、30日前までに書面で通知をするものとする。
5. **サポートの開始手続** アドビのオンライン・ストアおよび Adobe Open Options プログラムを通じて購入したすべての本サポート・プログラムは、本購入日から30日以内にアドビに電話をすることをもって、開始手続を取らなくてはならない。開始手続の方法や連絡先に関する情報は、こちらのサイトに載っています：
<http://www.adobe.com/jp/support/programs/policies/activation.html>。開始手続を行うには、カスタマーが購入したサポートの対象製品のシリアル番号および本サポート・プログラムの利用を許可されたテクニカル・

サポート・ユーザの氏名が必要となる。開始手続きが完了次第（「本開始日」）、アドビはカスタマーに対して電話でのアドビへのアクセスならびに eCase テクニカル・サポートのアクセス方法の概要を記したサポート確認書が送付されます。開始手続きが踏まれなかった本サポート・プログラムは、上記第 4 に記載の定めによらず、本購入日から 1 年間をもって失効する。

6. **返金ポリシー** カスタマーが本契約条件に同意しないとき、カスタマーが本サポート・プログラムの開始手続きを取っておらず、インシデントを使用していない場合に限り、本購入日から 30 日以内に全額返金を依頼することができる。返金依頼は、本サポート・プログラムを購入したりセラーか、アドビから直接購入した場合にはアドビに提出されるものとする。
7. **更新** 本プログラムの料金は前払い方式で支払われるものであり、本購入日から 1 年間または購入したインシデントを全て使用した日のいずれか早い日をもって終了する。アドビのリセラー（例えば、Adobe Open Options プログラムのもとでアドビソフトウェア製品のライセンスを再販している販売店）から購入する場合、サポート料金は、そのリセラーにより定められる。更新時の更新料金はカスタマーとアドビのリセラーとの間で決められるか、もしくは標準価格に拠ることとなる。
8. **保証及び免責** アドビは、本サポート・サービスを専門家としての技能をもって提供するために商取引上合理的な努力を払うが、アドビは、カスタマーが提起する質問や問題の全てを解決するおよび解決できることを保証するものではない。本契約中のいずれの規定も、本製品のエンドユーザ使用許諾契約や本製品の使用に関わるその他のアドビとの契約に定められている保証および瑕疵担保責任の内容を拡張または追加するものではない。カスタマーに適用される法によって除外又は制限することができない保証、条件、表明又は条件を除き、明示的、黙示的、および、法定のものであるかを問わず、アドビは、本契約および本契約に基づいて提供される部材およびサービスに関連または起因する、いかなる保証や条件を提供するものではなく、カスタマーはこれを受けるとはできない。アドビは、一切の商品適格性又は特定目的適合性に関する黙示的な保証および瑕疵担保責任を明示的に排除する。
9. **責任の制限** 本契約に基づくアドビの責任は、カスタマーが注文した本サポート・サービスについてカスタマーによって支払われた金額を限度とする。いかなる場合も、アドビは、賠償責任に関するあらゆる法理の下で、本契約に起因して生じる特別、懲罰的、間接的、および、派生的な損害（逸失利益、データの消失、代替的な物品若しくはサービスの調達費用、機器若しくは施設の使用の損失、および業務の中断を含むがこれらに限定されるものではない。）については、アドビがかかる損害の可能性について知らされていたか否かを問わず、一切責任を負わないものとする。この制限は、限定的な救済措置の重要な目的を損なうものであったとしても適用される。
10. **追加** 本契約に加えられる追加的なサービスは、アドビがカスタマーに対する書面の通知をもって行い、当該追加的なサービスは、本契約の定めによらずのものとする。

11. **一般規定** カスタマーは本契約を譲渡することはできない。これに違反して行われた譲渡は無効とする。本契約は、その対象事項に関するカスタマーとアドビの間の他の全ての書面及び口頭の提案、注文書、従前の合意、及び、その他の連絡に優先するものであり、本サポート・サービスの提供に関するアドビとカスタマーとの間の完全なる合意を構成するものである。カスタマーが日本国に居住する場合、本契約は、抵触法の原則を除き日本法に準拠する。東京地方裁判所が、本契約に関するあらゆる紛争についての専属的管轄権を有する。本契約の定めを履行させるために必要な法的な手段を用いた場合に、勝訴した当事者はその他の救済に加えて、合理的な弁護士報酬、費用、経費を請求することができる。本契約の第8条、第9条、および第10条は、期間満了およびいかなる理由による途中解除の後も有効に存続するものとする。

3-4 AEDP サポート・サポート規約

(掲載 http://www.adobe.com/jp/support/programs/flex/policies/terms_aedp.html)

Adobe Systems Software Ireland Limited (以下「アドビ」という)は、Flex – Adobe Enterprise Developer Program (以下「Flex AEDPサポート」という)を購入されたお客様(以下「お客様」)に対して、以下の条件に基づいてFlex AEDPサポートを提供するものです。本サービス規約は日本国内におけるFlex AEDPサポートに対してのみ適用されます。

1. 質問を行うためのフォームはアドビにより提供され、お客様は、1つのフォームで、独立した一つの事項に関する1つの質問を行うものとし、これを1インシデントと称します。Flex AEDPサポートにおいて対象となる質問は、アドビによって提供されるAdobe Flex Software (以下「Flex」)およびアドビ指定のサイトからダウンロードできるFlex用開発ツール(以下「SDK」)の使用方法、コードに関する質問、もしくは開発に関する質問です。
2. お客様がアドビ所定のフォームをもって行った質問について、アドビは受信後、速やかに回答するよう努め、必要に応じて追加の対応を行うものとします。但し、対応に要する時間および問題が解決されることについて、アドビは何らの保証も提供するものではありません。
3. アドビが提供する一切の情報、ソフトウェアおよびその他の資料は、現状有姿で提供されるものであり、それらの正確性および完全性に関していかなる保証をするものではありません。アドビは、問題に関する結果、特定および修正について保証するものではありません。アドビは、サービス、ソフトウェア、およびその他の資

料について、市場性、品質及び特定目的への適合性に関する黙示の保証を含め、明示的であれ暗示的であれ、一切の保証および担保責任を行わないものとします。

4. Flex A E D Pサポートに基づいてサポートサービスに関連してアドビがコード（サンプル・コードなど）を提供する場合、当該コードはお客様による使用の目的においてのみ使用許諾されるものです。アドビは、前述のコードに関わる一切の権利を留保します。SDKのエンドユーザ使用許諾契約またはコードに付随する条件に定めのある場合を除き、お客様は、当該コードを複製、逆コンパイル、リバースエンジニアリング、再使用許諾又は配布を行う権利を一切有しないものとします。
5. Flex A E D Pサポートの要請及びそのサポートを受けるに際し、お客様は、お客様のソフトウェアに含まれる情報を含め、お客様および第三者のいかなる機密情報をもアドビに提供しないものとします。お客様からアドビに提供された資料に含まれる上記と矛盾する一切の告知、説明又はラベルは、効力を有しないものとします。アドビは、お客様がFlex A E D Pサポートに関連してアドビに提供した情報を、製品のサポートや開発を含め、アドビの自社の営業目的に使用することができるものとします。アドビはかかる情報の使用にあたっては、当該お客様が特定されないように配慮します。
6. 削除・変更されたファイル、データ、プログラムの復元に関しては、すべてお客様がその責任を持つものとします。