



## ADOBE PDM – Adobe Gold Support (2013v3)

The Products and Services described in this PDM are governed by the terms of this PDM, the applicable Sales Order, the General Terms, and the exhibit for OnPremise Software. This PDM sets forth the additional terms and conditions for the provision of support services (“**Support Services**”) under the Adobe Gold Support Program.

1. **Gold Support.** If Customer subscribes to Gold Support Services for any OnPremise Software and pays the annual Support Services fee detailed in the applicable Sales Order (“**Annual Support Fee**”), Adobe shall provide the following Support Services:
  - 1.1 Adobe will provide Customer technical support to a maximum of 4 named Customer technical support contacts (“**Customer’s Technical Support Contacts**”).
  - 1.2 Adobe will provide prioritized, toll-free Support Services for the OnPremise Software to be accessed by Customer’s Technical Support Contacts between the hours of 07.00 and 20.00 Customer’s regional time Monday through Friday (excluding holidays) via telephone, facsimile, e-mail and Adobe’s web site (currently [www.adobe.com/support](http://www.adobe.com/support), the “**Support Site**”), for all non-critical issues. Adobe will provide prioritized toll free Support Services for critical issues 24 hours a day, 7 days a week.
  - 1.3 Adobe will provide code corrections as required to correct OnPremise Software malfunctions in order to bring the OnPremise Software into substantial conformity with applicable documentation.
    - (A) If Customer encounters a problem in the usage of the OnPremise Software, Customer will provide Adobe with sufficient detail to permit Adobe to understand and reproduce the problem. Adobe will use reasonable efforts to diagnose the problem and if it is mutually determined by Customer and Adobe that the problem represents an error in the OnPremise Software that causes it to not to operate in substantial conformity with applicable documentation, Adobe will use commercially reasonable efforts to provide a fix to Customer.
    - (B) Adobe may, at its sole discretion and from time to time, make Fix Releases generally available to users of the OnPremise Software.
    - (C) ADOBE DOES NOT GUARANTEE, REPRESENT OR WARRANT CONSULTATION RESULTS, IDENTIFICATION OF ALL VIRUSES, OR THAT ALL ERRORS AND BUGS WILL BE CORRECTED.
  - 1.4 Customer shall have unlimited secure access to Adobe’s on-line support facility on the Support Site or any successor site.
  - 1.5 Customer shall have access to Adobe’s eSupport services via remote computer access.
    - (A) If Customer chooses to access such services, Customer hereby grants permission to Adobe to remotely access the OnPremise Software from an external computer controlled by Adobe, including any and all of Customer’s systems on which the OnPremise Software resides, for the sole purpose of providing Support Services to Customer.
    - (B) CUSTOMER ACKNOWLEDGES THAT IT MAY CONTROL ALL ADOBE ACCESS TO THE ONPREMISE SOFTWARE AND TO CUSTOMER’S SYSTEMS BY SELECTING A “HIGH” SECURITY SETTING AND MONITORING ALL SUCH ACCESS.
  - 1.6 The priority or severity of each Service Request will be established based on Adobe’s published Case Priority definitions which are currently available on the Support Site, at <http://www.adobe.com/support/programs/policies/sla.html>. Adobe shall undertake reasonable efforts to:
    - (A) Acknowledge receipt of a Service Request from a Technical Support Contact within the time allotted (“**Response Time**”). This will generally be via the same medium of communication by which the Service Request was reported;
    - (B) Provide a short status report to Customer within a reasonable time; and

- (C) Solve the Service Request by providing a remedy that could take the form of eliminating the defect, providing updates, or demonstrating how to avoid the effects of the defect with reasonable commercial effort. The remedy may also include error corrections, patches, bug fixes, workarounds (i.e. temporary solutions used to complete a task that would not otherwise be possible due to a problem or limitation in the affected Adobe OnPremise Software), replacement deliveries or any other type of software or documentation corrections or modifications.
- (D) Each party acknowledges that despite a party's reasonable efforts, not all problems may be solvable. Processing time for Adobe starts from the date and time when the Adobe Support team acknowledges receipt of a Service Request. If the Service Request cannot be solved within a commercially reasonable timeframe, the Service Request may be escalated within the Adobe Support organization.

**2. Software License for Updates.** Customer acknowledges that any updates or Fix Releases of the OnPremise Software provided hereunder are not provided as additional copies. The use of any update provided hereunder shall be governed by the updated license use/restriction terms in the applicable end user license agreement, if any. Nothing in this Gold Support Product Description shall be construed as increasing the number of copies of the OnPremise Software licensed to Customer.

### **3. Annual Support Fee/ Initial Term and Renewals.**

3.1 **Term.** The initial term for Support Services is 1 year, unless otherwise provided in the Sales Order (the "Initial Term"). If Adobe generally makes renewals for such Support Services available to its customers, Adobe will provide Customer with a renewal reminder in advance of expiration of the then-current term for Support Services, so that Customer can order a further one year period for Support Services. Renewal terms after the Initial Term are optional, unless provided otherwise in a Sales Order. If Customer desires to renew, Adobe shall invoice Customer for the next renewal term. If Support Services lapse, Customer may be subject to additional fees, to cover the lapsed period, prior to the reinstatement of Support Services.

3.2 **Renewals.** Customer may elect to renew Support Services for any OnPremise Software, provided Support Services are generally made available by Adobe for the that version of OnPremise Software then held by Customer. If Customer so elects, the renewal Annual Support Fee is determined as follows:

- (A) For the first renewal term, the initial Annual Support Fee increased by 3%,
- (B) For the second through the fourth renewal terms, the Annual Support Fee for immediately preceding renewal term increased by 3%, and
- (C) For the fifth and subsequent renewal term(s), the lesser of 20% of the then-current List Price for the software or the Annual Support Fee for the immediately preceding renewal term increased by the applicable Consumer Price Index (CPI), for the twelve-month period preceding the renewal date, however, in no event shall the amount be less than the Annual Support Fee paid for the prior year for the OnPremise Software covered by the applicable renewal.

**4. Right to Discontinue or Modify Services.** Customer acknowledges that Adobe has the right to discontinue the manufacture and development of any of the OnPremise Software and the Support for that Software, including the distribution of older OnPremise Software versions, at any time in its sole discretion, provided that Adobe agrees not to discontinue the support for that OnPremise Software during the then current annual term of this Agreement, subject to the termination provisions herein. If Adobe discontinues the manufacture and support for particular OnPremise Software, Support Services for any remaining OnPremise Software covered by this PDM during the same annual period shall not be adversely affected; provided however, Adobe reserves the right to alter the Support Services, from time to time, using reasonable discretion but in no event shall such alterations made during the then current annual term result in: (a) diminished support from the level of support set forth herein; (b) materially diminished obligations for Adobe; or (c) materially diminished rights of Customer. Adobe shall provide Customer with 60 days prior written notice of any material changes to the Support Services contemplated herein.

**5. Decommissioning.** When buying Support Services and the customer has multiple copies of one product, if Customer chooses at its option to renew Support, Customer must purchase Support Services on 100% of those licenses. If Customer wishes to renew Support Services on a lesser number of licenses, Customer must secure written approval from Adobe and will be subject to Adobe's policies on documenting decommissioned licenses.

**6. Additional Definitions.** Unless otherwise defined herein, capitalized terms will have the meanings ascribed to them in the corresponding Adobe General Terms.

6.1 **“Fix Release”** means releases designated by Adobe as third digit releases (e.g., 4.2.2 to 4.2.3). Fix Releases are not considered upgrades for the purposes of this Agreement, and must be requested by Customer.

6.2 **“Service Request”** means an error or question reported to Adobe by one of Customer’s Technical Support Contacts based on a material failure of the OnPremise Software to conform to the published product specifications.

## アドビ PDM – アドビゴールドサポート (2013v3)

本 PDM に記載された本製品およびサービスは、本 PDM、適用されるセールスオーダー、基本利用条件、およびオンプレミスソフトウェア付録の諸条件に従うものとします。本 PDM は、アドビゴールドサポートに基づいて、サポートサービス（以下、「サポートサービス」といいます）を提供する上での追加の諸条件を規定しています。

1. **ゴールドサポート** お客様がオンプレミスソフトウェアについてゴールドサポートサービスに加入し、適用されるセールスオーダーに記載されている年間サポートサービス料金（以下、「年間サポート料金」といいます）を支払った場合、アドビは以下のサポートサービスを提供するものとします。

1.1 アドビは、お客様が指名した最大 4 名のテクニカルサポート問い合わせ担当者（以下、「お客様のテクニカルサポート担当者」といいます）に対して、テクニカルサポートを提供します。

1.2 アドビは、お客様のテクニカルサポート担当者に対し、優先度に応じたオンプレミスソフトウェアのサポートサービスを提供します。これは通話料金無料のサービスで、重大でない問題に関しては、月曜日～金曜日の 7:00～20:00（休日を除く）の間に、電話、ファックス、電子メールにより、もしくはアドビの Web サイト（現在は [www.adobe.com/jp/support](http://www.adobe.com/jp/support)、「サポートサイト」といいます）からアクセスいただけます。クリティカルな問題に関しては、優先度に応じた通話料金無料の電話サポートサービスを年中無休で提供します。

上記の定めにとらえず、日本においては、祝祭日およびアドビ指定の休業日を除く月曜から金曜の 9:30 から 20:00 の間サポートを提供します。また、日本におけるサポートは、日本語のみでの対応となります。

1.3 アドビは、オンプレミスソフトウェアを適用されるそのドキュメンテーションに実質的に適合させるため、オンプレミスソフトウェアの不具合の修正に必要なコード修正を提供します。

(A) お客様は、オンプレミスソフトウェアの使用において問題が生じた場合、アドビがその問題を理解して再現できるよう、十分な詳細をアドビに提供するものとします。アドビは合理的な努力を払ってかかる問題を診断します。かかる問題が本ソフトウェアのエラーであり、オンプレミスソフトウェアが該当するドキュメンテーションに実質的に適合して動作しないと、お客様とアドビの両者が判断した場合、アドビはお客様にフィックスを提供するために商業的に合理的な努力を払います。

(B) アドビは独自の裁量に基づき、オンプレミスソフトウェアのユーザーに対し、適宜フィックスリリースを一般提供することがあります。

(C) アドビは、コンサルティングの結果、すべてのウイルスの特定、またはエラーおよびバグがすべて修正されることについて、保証も表明もしません。

1.4 お客様は、サポートサイトもしくは後継サイト上のアドビのオンラインサポート機能に、無制限かつ安全にアクセスできるものとします。

1.5 お客様には、リモートコンピューターアクセスによるアドビの eSupport サービスへのアクセス有します。

(A) お客様は、かかるサービスにアクセスすることを選択する場合、アドビに対し、アドビがお客様にサポートサービスを提供する目的に限り、アドビが管理する外部コンピューターから

オンプレミスソフトウェア（オンプレミスソフトウェアがインストールされているお客様のシステムすべてを含む）にリモートでアクセスすることをここに許可します。

(B) お客様は、セキュリティ設定を「高」に設定し全てのアクセスを監視することにより、アドビによるオンプレミスソフトウェアおよびお客様のシステムへの全てのアクセス制御できることを了承します。

1.6 各サービスリクエストの優先度および重大度は、公開されているアドビのケース優先度の定義に基づいて設定されます。これらは現在サポートサイト <http://www.adobe.com/jp/support/programs/policies/sla.html> に記載されています。アドビは合理的な努力のもとに以下を行うものとします。

(A) テクニカルサポート問い合わせ担当者からのサービスリクエストの受領確認を、指定された時間（以下、「目標レスポンス時間」といいます）内に行います。受領の確認は、通常、サービスリクエストが報告されたときと同じ通信手段を介して行います。

(B) 合理的な時間内に簡潔なステータスレポートをお客様に提供します。

(C) 不具合を除去する、アップデートを提供する、または商業的に合理的な努力をもって不具合の影響を回避する方法を提示するなどの形で救済手段を提供することにより、サービスリクエストを解決します。さらに救済手段には、エラー修正、パッチ、バグフィックス、問題回避措置（すなわち、影響を受けたアドビのオンプレミスソフトウェアの問題や制限により完了できないタスクについて、これらを完了するための一時的な解決策）、代替物の提供、またはその他あらゆる種類のソフトウェアもしくはドキュメンテーションの訂正や修正が含まれます。

(D) 各当事者は、当事者の合理的な努力にもかかわらず、すべての問題が解決可能であるとは限らないことを了承します。アドビによる問題処理時間は、アドビのサポートチームがサービスリクエストの受領を確認した日時から起算します。商業的に合理的な時間内にサービスリクエストを解決できない場合は、アドビのサポート組織内でサービスリクエストがエスカレーションされることがあります。

2. アップデートのソフトウェアライセンス：お客様は、本契約に基づいて提供されるオンプレミスソフトウェアのアップデートもしくはフィックスリリースが追加コピーとして提供されるものではないことを了承します。本契約に基づいて提供されるアップデートの使用は、適用されるエンドユーザー使用許諾契約書（ある場合）のアップデートライセンスの使用または制限の条項に従うものとします。本ゴールドサポート製品ディスクリプションのいかなる定めも、お客様に使用許諾されたオンプレミスソフトウェアのコピー数を増加させるものとして解釈されないものとします。

### 3. 年間サポート料金/初回期間と更新

3.1 **期間** サポートサービスの初回期間は、セールスオーダーにおいて特段定めがない限り、1年間とします（以下、「初回期間」といいます）。アドビがかかるサポートサービスの更新を、その顧客を対象に一般的に利用できるようにする場合、アドビは、現行のサポートサービス期間が終了する前に、更新についてお客様に案内します。これによりお客様は、サポートサービスを1年間延長するための発注を行うことができます。初回期間後の更新期間は、セールスオーダーに別段の定めがない限り、オプションです。お客様が更新を希望する場合、アドビは次の更新期間についてお客様に請求します。サポートサービスの期限が切れている場合、サポートサービスの再開には、失効していた期間についてお客様に追加料金をお支払い頂くことがあります。。

3.2 **更新** お客様がその時点で保有しているオンプレミスソフトウェアのバージョンに対するサポートサービスが、アドビにより一般的に提供されていることを条件として、お客様は、オンプレ

レミスソフトウェアのサポートサービスを更新することができます。お客様が更新を選択する場合、更新の年間サポート料金は以下のように決定されます。

- (A) 最初の更新期間は、初回年間サポート料金の3パーセント増し
- (B) 2回目から4回目までの更新期間については、直前の更新期間に対する年間サポート料金の3パーセント増し
- (C) 5回目以降の更新期間については、その時点のソフトウェアの料金表価格の20%、または直前の更新期間の年間サポート料金に更新日前の12カ月間の消費者物価指数(CPI)を乗じた額の、いずれか低い金額となります。ただしこの金額は、更新の対象となるオンプレミスソフトウェアについて前年分に対して支払われた年間サポート料金を下回ることはありません。

4. **サービスを中止または変更する権利** お客様は、アドビが独自の裁量に基づき、いつにても本ソフトウェアの旧バージョンの頒布を含む、いかなるオンプレミスソフトウェアもその製造と開発、およびそのオンプレミスソフトウェアのサポートをも中止する権利を有することを了承します。ただし、アドビは、本契約の解約条項が適用される場合を除き、本契約の現行契約年度中は、かかるオンプレミスソフトウェアのサポートを中止しないことに同意します。アドビが特定のオンプレミスソフトウェアの製造およびサポートを中止した場合でも、本PDMの対象である残りのオンプレミスソフトウェアのサポートサービスには不利な影響が及ばないものとします。ただしアドビは、その合理的な裁量により、サポートサービスを適宜変更する権利を有しますが、いかなる場合においても、現行契約年度中に行われたかかる変更により、(a) サポートのレベルが本契約に定めるレベルより低下すること、(b) アドビに対する義務が大幅に減ること、または (c) お客様の権利が大幅に損なわれることはないものとします。本契約に定めるサポートサービスの内容に重大な変更がある場合には、アドビは60日前までに書面によりお客様にその旨を通知するものとします。

5. **使用中止** サポートサービスの購入の際、お客様が1つの製品について複数のコピーを保有している場合は、お客様がサポートの更新を選択したとき、これらのライセンスを100%カバーするサポートサービスを購入する必要があります。保有数より少ない数のライセンスについてサポートサービスを更新することを希望する場合、お客様はアドビから書面による承認を得る必要があります。さらに、ライセンスの使用中止について必要な文書に関するアドビの方針に従うものとします。

---

6. **追加の定義** 本書に定義がある場合を除き、大文字の用語はアドビ基本利用条件で定める意味があるものとします。

6.1 「**フィックスリリース**」とは、アドビが3桁の変更(例えば4.2.2から4.2.3)として指定するリリースを意味します。フィックスリリースは、本契約におけるアップグレードとはみなされず、お客様がリクエストする必要があります。

6.2 「**サービスリクエスト**」とは、オンプレミスソフトウェアが公開された製品仕様に著しく適合しないことによりお客様のテクニカルサポート担当者の1人がアドビに報告する、エラーまたは質問を意味します。