



PRODUCT DESCRIPTIONS AND METRICS

ADOBE PDM – Adobe Enterprise Support (2014v2) (JAPAN)

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 On-premise Software and/or On-demand Services, as applicable. This PDM sets forth the additional terms and conditions for the provision of support services (“Support Services”).

1. Enterprise Support. If Customer subscribes to Enterprise Support Services and pays the Support Services or subscription fee detailed in the applicable Sales Order (“Annual Support Fee”), Adobe will provide the following Support Services:

- 1.1 Adobe will provide Customer technical support to Customer’s nominated enterprise administrators (“Enterprise Administrators”). Adobe recommends Customer designate a maximum of ten (10) Enterprise Administrators. For Creative Cloud for Enterprise only, Customer’s Enterprise Administrators may schedule “Expert Services Appointments” consisting of up to 30 minutes of telephone advice regarding Creative Cloud product flows and best practices.
- 1.2 Adobe will provide prioritized, toll-free Support Services for the Adobe 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 Support web site (currently <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. Notwithstanding the foregoing, in Japan, Support Services will be provided between the hours of 9:30 through 20:00, Monday through Friday, excluding national holidays and Adobe-designated holidays, and in the Japanese language.
- 1.3 Adobe will provide code corrections as required to correct Adobe software malfunctions in order to bring the software into substantial conformity with applicable documentation.
 - (A) If Customer encounters a problem in the usage of the 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 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 updates generally available to users of the 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 will have unlimited secure access to Adobe’s on-line support facility on the Support Site or any successor site.
- 1.5 Customer will 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 Adobe software from an external computer controlled by Adobe, including any and all of Customer’s systems on which the software resides, for the sole purpose of providing Support Services to Customer.
 - (B) CUSTOMER ACKNOWLEDGES THAT IT MAY CONTROL ALL ADOBE ACCESS TO THE ADOBE 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 Adobe Support Site, at <http://www.adobe.com/support/programs/policies/sla.html>. Adobe will 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 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 of the Adobe software provided hereunder are not provided as additional copies. The use of any update provided hereunder will be governed by the updated license use/restriction terms in the applicable product description and metric document, if any. Nothing in this Enterprise Support Product Description will be construed as increasing the number of copies of the software licensed to Customer.

3. **Right to Discontinue or Modify Services.** The Adobe software for which Support Services are available is listed at <http://www.adobe.com/support/products/enterprise/eol/index.html>. Customer acknowledges that Adobe has the right to discontinue the manufacture and development of any of the software and the Support for that software, including the distribution of older software versions, at any time in its sole discretion, provided that Adobe agrees not to discontinue the support for that 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 software, Support Services for any remaining software covered by this PDM during the same annual period will 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 will 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 will provide Customer with sixty (60) days prior written notice of any material changes to the Support Services contemplated herein.

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

4.1 **"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 Adobe software to conform to the published product specifications.

アドビ PDM – アドビエンタープライズサポート (2014v2) (日本)

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および/またはオンデマンドサービス付録の諸条件に従うものとします。本 PDM は、アドビエンタープライズサポートプログラムに基づいて、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. **エンタープライズサポート** お客様がエンタープライズ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サポートサービス料金またはサブスクリプション料金（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します。
 - 1.1 アドビは、お客様が指名したエンタープライズアドミニストレーター（「エンタープライズアドミニストレーター」）に対して、テクニカルサポートを提供します。アドビは、最大 10 名のエンタープライズアドミニストレーターを指定することを推奨します。Creative Cloud エンタープライズ版についてのみ、お客様のエンタープライズアドミニストレーターは、Creative Cloud の製品フローおよび成功事例に関する 30 分の電話によるアドバイスで構成される「エキスパートサービスのアポイントメント」をスケジュールすることができます。
 - 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、優先度に応じたアドビの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、もしくはアドビのサポート Web サイト（現在は 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。前記の定めに拘らず、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、日本語のみでの対応となります。
 - 1.3 アドビは、アドビの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、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、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。かかる問題がソフトウェアのエラーであり、適用され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、ソフトウェアのユーザーに対し、適宜アップデート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 サービスを利用できます。

- (A) お客様は、かかるサービスの利用を選択する場合、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ソフトウェア（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、アドビによるアドビの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。これらは現在アドビのサポートサイト <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アドビのソフトウェアのアップデート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、適用される製品ディスクリプションおよびメトリック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。本エンタープライズ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. サービスを中止または変更する権利 サポートサービスが提供されるアドビのソフトウェアのリストは <http://www.adobe.com/jp/support/products/enterprise/eol/index.html> にあります。お客様は、アドビが独自の裁量に基づき、いつにてもソフトウェアの旧バージョンの頒布を含む、いかなるソフトウェアもその製造と開発、およびその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。

4. 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。

4.1 「サービスリクエスト」とは、アドビの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。