サービス仕様書– ソフォス・セキュリティサービス・スタンドアロン IR リテーナー

本サービス仕様書は、**ソフォス・セキュリティサービス・スタンドアロン** IR **リテーナー**サービス（「**サービス**」）を説明しています。 本サービス仕様書におけるすべての太字の用語は、規約（以下で定義）または以下の定義セクションで与えられた意味を持ちます。

本サービス仕様書は、次のいずれかに該当する規約の一部であり、組み込まれています。

(i) お客様またはマネージドサービスプロバイダーがソフォスとの間でサービスサブスクリプションの購入をカバーする手動またはデジタル署名された規約
(ii) マネージドサービスプロバイダーがソフォスとの間でサービスの一部であるオファリングの購入をカバーする手動またはデジタル署名された規約
(iii) そのような署名された規約が存在しない場合、本サービス仕様書は https://www.sophos.com/legal に掲載されているソフォスエンドユーザー利用規約の条件に従います（総称して「**規約**」と呼ばれます）。規約の条件と本サービス仕様書の条件に矛盾がある場合、本サービス仕様書の条件が優先されます。

規約に反するいかなることにもかかわらず、お客様/MSP は次のことを認め、同意します。

(i) ソフォスは、全体的な機能を実質的に低下させることなく、サービスを随時変更または更新することができる

(ii) ソフォスは、提供されるサービスを正確に反映するために、本サービス仕様書をいつでも変更または更新することができ、更新されたサービス仕様書は https://www.sophos. com/legal に掲載された時点で有効になります。

I. 定義

本サービス仕様書で使用される太字の用語で、規約で別途定義されていないものは、以下に示す意味を持ちます：

「緊急インシデント対応」、「緊急 IR」または「EIR」は、https://www.sophos.com/legal/emergency-incident-response-description に記載されているソフォスの緊急インシデント対応サービスを意味します。

「エンゲージメント開始」は、お客様/MSP が承認したエンゲージメント作業指示に従って、ソフォスが緊急 IR サービスの提供を開始する時点を意味します。

「エンゲージメント・ワークオーダー（EWO）」は、お客様/MSP の承認が必要な緊急 IR エンゲージメントの種類、範囲、および関連コストを説明するためにソフォスが作成した文書を意味します。

「**インシデント**」は、お客様/MSP の資産に対して差し迫った脅威をもたらす、システムの疑わしい/確認された侵害、または無許可のアクセスを意味し、インタラクティブな攻撃者、データの暗号化または破壊、及び情報の流出を含む場合があります。

「初回連絡」とは、緊急 IR サービスのリクエストに続いて、ソフォスがお客様/MSP に対してメールまたは電話で初期連絡を行い、リクエストの性質、範囲、およびアクションプランを明らかにするための電話をスケジュールすることを意味します。

II. サービスの範囲

本サービスは、お客様/MSP がインシデント発生時にソフォスを利用できるようにし、サブスクリプション期間中、事前に定められた時間単価でソフォスの緊急インシデント対応サービスを購入する権利をお客様/MSP に付与します。

このサービスは、以下に記載された活動で構成されています。

1. オンボーディング

1.1 お客様/MSP は、購入後にサービスへの登録が確認されたことを知らせるメールを受け取ります。このメールには、サービスに関するすべての関連情報や文書、およびサービスおよびそのコンポーネントへのアクセス方法に関する指示が含まれています。

1.2 お客様/MSP は、サービスを十分に利用するためには、以下に示すすべての要求された情報を提供し、お客様/MSP としてのすべての義務を履行しなければなりません。

2. 緊急 IR 開始

2.1 お客様/MSP はインシデントが発生したと考え、サブスクリプション期間中に緊急インシデント対応のためにソフォスに依頼したい場合、お客様/MSP は「Get immediate help(今すぐ相談する)」ボタンに記載された緊急インシデント対応の電話番号（https://www.sophos.com/en-us/products/incident-response-services/emergency-response）に電話しなければなりません。

2.2 ソフォスは初期トリアージを実施し、範囲と対応方法を確認し、緊急 IR サービスを開始する前に、お客様/MSP の承認を得るために必要な作業時間の見積もりを提供します。

2.3 ソフォスは、適用される事前定義の時間単価を反映した緊急インシデント対応の推定コストを、お客様/MSP またはその選択したパートナーに見積もります。

2.4 ソフォスは、適用されるエンゲージメント・ワークオーダーに対するお客様/MSP の書面による承認を受けた後に、各エンゲージメントを開始します。

2.5 ソフォスによる緊急インシデント対応の提供は、緊急インシデント対応サービス仕様書に従います。サービス仕様書に指定されたすべての義務と制限は、当事者に適用されます。

2.6 **サービスレベル・アグリーメント（「SLA」）**

2.5.1. ソフォスは、以下に示す緊急インシデント対応に関する初回連絡およびエンゲージメント開始に関連するサービスレベルを満たすために、商業的に合理的な努力を行います。

- 初回連絡 – 4 時間
- エンゲージメント開始 – 24 時間

2.5.2. **サービスクレジット**

お客様/MSP は、定義された SLA が満たされなかった各営業日ごとに、緊急 IR サービスに対する 6 時間分のサービスクレジットを受け取る権利があります。

2.5.3. **サービスクレジット要求手続き**

お客様/MSP は、サービスクレジットを受け取る資格を得た時点から 30 日以内に、「***Security Services Retainer Service Credit***」を件名に記載し、SecurityServicesRetainer@sophos.com 宛てに書面でサービスクレジットを要求しなければなりません。お客様/MSP のサービスクレジット要求は、ログまたは報告データからの証拠で裏付けられなければなりません。この期間中に要求されなかった場合、サービスクレジットは失効し、請求できなくなります。サービスクレジットの提供は、前述の SLA を満たさない場合のお客様/MSP の唯一かつ排他的な救済手段となります。すべてのサービスクレジット要求は、ソフォスによる検証の対象となります。

2.5.4. 除外事項

ソフォスは、以下の理由により SLA を全体または一部で満たす責任を負わないものとします：i) お客様/MSP が上記の第 2.1 条に従って緊急インシデント対応サービスを開始しなかった場合、ii) お客様/MSP が規約または適用されるサービス仕様書に基づく義務に違反した場合、または iii) 以下の第 IV 条に記載された条件。

III. お客様/MSP の責任

お客様/MSP は、上記の第 I 条で求められる行動に加えて、サービスの提供を促進し可能にするために以下の行動を取ることに同意し、ソフォスはお客様/MSP が必要な行動を取らなかったことに起因するサービスの劣化、不完全、または失敗した提供について責任を負わないものとします。ソフォスからの書面による通知後に必要な行動を完了しないことは、お客様/MSP による規約の重大な違反となります。

1. オンボーディング

お客様/MSP は、オンボーディングプロセス中に必要なすべての活動を実施します。

2. お客様/MSP の人員

お客様/MSP は、サービス提供期間に、適切なスキル、および適切な数の担当者を特定し、ソフォスと協力します。 お客様/MSP の担当者は、サービスに関する意思決定を行うために必要な技術およびビジネスの知識と権限を持っている必要があります。

3. 迅速な対応

お客様/MSP は、ソフォスからの通信を迅速に受領したことを文書で確認し、ソフォスの要求にタイムリーに応答しなければなりません。

4. サービスの範囲外の行動

本サービス仕様書に明示的に提供されていないすべての活動は、サービスの範囲外です。お客様/MSP は、

(i) サービスの範囲外の行動を取ること（例：オンサイト対応に関するソフォスの提案；すべての訴訟および e-Discovery サポート；法執行機関との協力）に対して単独で責任を負い、
(ii) お客様/MSP の特定の指示に基づいて本サービス仕様書に提供されていないソフォスによって行われた行動に対しても責任を負います。

5. **MSP の追加責任**

MSP は、このサービスの受益者が、本サービス仕様書に記載されたすべてのリスクを受け入れることに同意していることを確認する責任を単独で負います。MSP は、受益者によってソフォスに対して提起された請求に対して、MSP が本サービス仕様書またはサービスに関する規約に基づいてその義務を完全に履行しなかったことから全体または一部が生じた場合、ソフォスを補償し、無害に保つものとします。

IV. 追加条項

1. **サービス除外**

お客様/MSP は、次に該当する場合、ソフォスが本サービス仕様書または規約に違反することはなく、責任を負わないことに同意し、認めます。

(i) 業界全体またはインフラ全体のランサムウェア、サイバー戦争、またはその他のサイバー攻撃の結果として、ソフォスがインシデントに対処するためのリソースをタイムリーに提供できない場合
(ii) 予期しない状況や、戦争、ストライキ、暴動、犯罪、天災、またはリソースの不足を含むがこれに限定されない、ソフォスの合理的な管理を超える原因による場合
(iii) 法的禁止により、法令、政令、規則、または命令の施行を含むがこれに限定されない場合
(iv) 規約の条件に従ってソフォスによるサービスの一時停止期間中
(v) お客様/MSP が規約に違反している場合（お客様/MSP に未払いの請求書がある場合を含むがこれに限定されない）
(vi) 予定されたメンテナンス期間中

2. **サービス機能**

お客様/MSP は、ソフォスがサービスの一部として商業的に合理的な技術とプロセスを実装していることを認め、同意しますが、ソフォスはサービスがすべてのインシデントを検出、予防、または軽減することを保証しません。お客様/MSP は、ソフォスがそのような保証またはワランティを提供したと誰にも表明しないことに同意します。

改訂日：2026 年 5 月 5 日