サービス仕様書 – ソフォス・セキュリティサービス・リテイナー

本サービス仕様書は、ソフォス・セキュリティサービス・リテイナー（「**サービス**」）を説明しています。 本書におけるすべての太字の用語は、本規約（以下で定義）または次の定義セクションで付与された意味を持ちます。

本書は、該当する場合、次の文書の一部として組み込まれます

(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、このサービスの説明は 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（これらを総称して「**規約**」といいます）。規約の条件と本書の条件との間に矛盾がある場合、本書の条件が優先されます。

いかなる規約上の反対規定にもかかわらず、お客様/MSP は次の事項を認め、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ます

(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となります。

I. 定義

本書で使用され、規約で別途定義されていない太字の用語は、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」は、各お客様/MSP によって承認された単一のセキュリティサービスの提供を意味します。例えば、お客様/MSP に対して 1 回のインシデント対応机上演習を提供することは 1 つのエンゲージメントと呼ばれ、1 回の内部ペネトレーションテストを提供することは別のエンゲージメントとなります。

「エンゲージメント開始」は、ソフォスが承認されたエンゲージメント作業指示に従ってエンゲージメントを実施するためにリモートで作業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）」とは、ソフォスが作成した、提案されたエンゲージメントの種類、範囲、および関連するサービスユニットの消費またはコストを記載した書面による文書であり、開始前にお客様/MSP の承認が必要です。

「インシデント」は、お客様/MSP の資産に対して差し迫った懸念または脅威をもたらす、システムの侵害または不正アクセス（疑いを含む）を意味し、対話型攻撃者、データの暗号化または破壊、情報の流出などを含みますが、これらに限定されません。

「初回連絡」は、緊急 IR サービスのリクエスト後に、ソフォスがお客様/MSP に電子メールまたは電話で初回連絡を行い、そのリクエストの性質、範囲、およびアクションプランを明確にするための電話のスケジュールを調整することを意味します。

「オンサイト対応」は、ソフォスがお客様/MSP の物理的な場所に人員を派遣し、緊急 IR サービスの提供に関連してお客様/MSP を支援するためにオンサイトに到着する時点を意味します。

「オンサイト対応サポート対応拠点」は、ソフォスがオンサイト対応の SLA を提供する以下の場所を意味します：欧州連合(EU)加盟国、シェンゲン圏、イギリス、日本、オーストラリア、アメリカ合衆国。

「セキュリティサービス」は、アドバイザリー、インシデント対応、展開またはコンサルティングサービスを含む情報セキュリティ関連のサービスを意味し、セキュリティサービスリテイナーカタログに掲載されているものです。

「セキュリティサービス・リテイナーカタログ」は、サービスユニットを引き換えることで利用可能なサービスのオンラインカタログを意味し、https://docs.sophos.com/servicescatalog/ja-jp/index.html (英語版は、https://docs.sophos.com/servicescatalog)で閲覧できます。

「サービス仕様書」は、セキュリティサービスの機能に関するソフォスの説明を意味し、追加のサービス特有の条件や要件を含み、https://www.sophos.com/legal またはセキュリティサービスリテイナーカタログで提供されています。

「サービスユニット」または「SU」は、お客様/MSP が緊急インシデント対応および対象となるセキュリティサービスに適用できる前払いのクレジット（ポイント）を意味し、各対象サービスは、エンゲージメントの範囲と複雑さに基づいて事前に定義された数のユニットを消費します。 該当するサービスユニットの値は、セキュリティサービスリテイナーカタログに記載されています。

「サービスリエゾン」は、レベル 3 およびレベル 4 のサービス階層に割り当てられた指定されたソフォスの担当者を意味し、お客様/MSP にとってすべてのセキュリティサービスの主要な連絡先として機能し、タイムリーかつ整合性が取れ、規約範囲内でのサービス提供の調整を支援します。

「サブスクリプション期間」とは、適用される権利文書または購入確認文書に記載された、お客様/MSP のサービスへのサブスクリプションが有効な期間を意味します。

II. サービスの概要

本サービスは、サブスクリプションベースのリテイナーとして、プロアクティブなサイバーセキュリティの準備(Rediness)を支援、また、インシデントが発生した場合にタイムリーで調整された効果的な対応を実現するために設計されています。

サービスは、レベル 1、レベル 2、レベル 3、およびレベル 4 の 4 つの階層で提供されます。各サービスレベルにはサービスユニットが配分されており、サブスクリプション期間中にセキュリティサービス・リテイナー・カタログに記載されたセキュリティサービスに引き換え可能です。サービスには、

プロフェッショナルサービス、サービスユニット、緊急インシデント対応、および階層特有の特典に関連する定義された権利も含まれ、以下の表に示されています:

階層特典	レベル 1	レベル 2	レベル 3	レベル 4
プロフェッショナルサービス： 技術サポート優先応答	はい	はい	はい	はい
プロフェッショナルサービス: コミュニティアクセス	はい	はい	はい	はい
サービスユニット： 追加のサービスユニットのための事前交渉済み料金	はい	はい	はい	はい
サービスユニット(サブスクリプション年ごと)	2	15	35	65
緊急 IR：緊急 IR に引き換え可能なサービスユニット（1 SU = 3 緊急 IR 時間）	いいえ （スタンドアロン IR リテイナーを付帯すると可能）	はい	はい	はい
緊急 IR：事前交渉済みの緊急 IR 時間料金	いいえ （スタンドアロン IR リテイナーを付帯すると可能）	はい	はい	はい
緊急 IR：オンサイトサポート	いいえ	いいえ	はい	はい
緊急 IR SLA：初期対応	いいえ （スタンドアロン IR リテイナー付帯:4 時間）	2 時間	2 時間	1 時間
緊急 IR SLA：エンゲージメント開始	いいえ （スタンドアロン IR リテイナー付帯:24 時間）	24 時間	12 時間	8 時間
緊急 IR SLA：オンサイト対応サポート場所におけるオンサイト対応	いいえ	いいえ	36 時間	36 時間
サービスリエゾン	いいえ	いいえ	はい	はい
年次エグゼクティブ・ブリーフィング	いいえ	いいえ	はい	はい
年次パスワードクラッキング	いいえ	いいえ	いいえ	はい

サービス購入後、お客様/MSP は、サービスへの登録が確認されたことを通知す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案内が含まれています。 ソフォスは、お客様/MSP に優先技術サポ

ートにアクセスするための連絡先情報も提供します。お客様/MSP は、サービスの最大価値を受けるために、以下に示す依頼された全情報を提供し、全てのお客様/MSP の義務を履行する必要があります。

III. サービスコンポーネント

1. サービスユニット

1.1. 各サービスレベルには、セクション II に定められた事前定義された数量のサービスユニットが含まれます。お客様/MSP は、セキュリティサービスリテイナーカタログに記載されている任意のサービスに対してサービスユニットを引き換えることができます。

1.2. サービスユニットは、該当するセキュリティサービスのスケジュールまたは開始時に差し引かれます。

2. セキュリティサービス

2.1 お客様/MSP は、SecurityServicesRetainer@sophos.com にメールを送信することにより、セキュリティサービスをリクエストできます。ソフォスは、各エンゲージメントの範囲、可用性、および推定サービスユニット消費量を確認し、スケジュール設定の前にその詳細を反映したエンゲージメント作業指示書を発行します。

2.2 ソフォスは、お客様/MSP が該当するエンゲージメント・ワークオーダー（EWO）を文書で承認した後に、各エンゲージメントを開始します。

2.3 すべてのセキュリティサービスは、ここに明記されていない限り、該当するサービス説明に従って提供されます。該当するサービス説明に明記されたすべての義務と制限は、当事者に適用されます。

3. 緊急インシデント対応

お客様/MSP は以下に示す緊急インシデント対応サービスを利用できます：

3.1. **サービスユニットを緊急インシデント対応サービス時間に変換する。**

i. **レベル 2、レベル 3、およびレベル 4 の階層**- お客様/MSP は、緊急インシデント対応エンゲージメントに向けて、サービスユニットを緊急インシデント対応サービス時間（「**EIR 時間**」）に変換できます。お客様/MSP は、サブスクリプション期間中に各レベルに適用される事前定義された時間単価で追加の EIR 時間を購入することもできます。

ii. **レベル 1**- お客様/MSP は、ソフォス・セキュリティサービスのスタンドアロン IR リテイナー（「**スタンドアロン IR リテイナー**」）を別途購入することができます。両方のサービスサブスクリプションが同時にアクティブである限り、お客様/MSP は：(i) サービスユニットを EIR 時間に変換し、(ii) サブスクリプション期間中に事前定義されたレートで追加の EIR 時間を購入することができます。

iii. サービスユニットは、1 サービスユニットの整数倍でのみ変換できます。部分的な変換は許可されていません。

iv. 変換された各サービスユニットは、変換時に完全に消費されたと見なされ、3 EIR 時間を提供します。変換されたサービスユニットからの未使用の EIR 時間は保持、繰越、またはサービスユニットに再変換することはできません。

3.2 **緊急 IR 開始**

i. 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 https://www.sophos.com/en-us/products/incident-response-services/emergency-response の「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電話番号に電話する必要があります。
ii. ソフォスの緊急インシデント対応チームは、初期トリアージを実施し、範囲とエンゲージメントアプローチを確認し、エンゲージメント開始前にお客様/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。
iii. ソフォスは、各サービス階層および/または適用可能なサービスユニットに対する適用可能な事前定義価格を反映した、お客様/MSP またはその選択したパートナーへ緊急インシデント対応コストの見積もりを提示します。
iv. ソフォスの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の説明（日本語版：https://www.sophos.com/ja-jp/legal）および適用可能な作業範囲記述書（「**SOW**」）の対象となります。サービス仕様書および SOW 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。

3.3 サービスレベル・アグリーメント

緊急インシデント対応に適用されるサービスレベル・アグリーメントは、以下の第 VIII 条に記載されています。

IV. サービス提供

1. リモートサービス提供

すべてのサービス要素はリモートで提供されますが、お客様/MSP がオンサイトでの関与を要求した場合、ソフォスは以下の第 V 条に基づいてオンサイトサービス関与に基づいてサービスを提供します。

2. サービス提供時間

サービスの説明に別途指定がない限り、サービスは月曜日から金曜日の 09:00 から 17:00（お客様/MSP の現地時間）に実施されます。ソフォスは、人的リソースの状況に応じて、お客様/MSP のスケジュール要件にサービス提供時間を合わせるために合理的な努力をします。オンサイトでの作業は、月曜日から金曜日の 09:00 から 17:00（お客様/MSP の現地時間）に実施されます。

V. オンサイトサービス・エンゲージメント

1. オンサイトデリバリおよびコスト見積もり

お客様/MSP がオンサイトでのエンゲージメントデリバリを要求し、ソフォスが合意した場合、ソフォスはお客様/MSP が確認・承認するためのコスト・移動時間を書面にて見積提供します。実際の請求が要求は、エンゲージメント完了後に請求書を発行します。お客様/MSP が見積もりを文書で承認するまで、移動は開始されず、移動関連のコストは発生しません。

2. オンサイトコスト。お客様/MSP は、サービスユニットで支払うことを選択できる以下のコストカテゴリに対して責任を負います。

2.1 実際の費用

これには、オンサイトのエンゲージメントに関連して発生したすべての合理的かつ必要な自己負担費用が含まれます。例えば、往復航空券（4 時間未満のフライトはエコノミークラス、4〜8 時間はエコノミープラス、8 時間以上はビジネスクラス）、往復列車旅行（6 時間未満はエコノミークラス、6 時間以上はビジネスクラス）、燃料および通行料（運転する場合）、ホテル宿泊費、食事および雑費、地上交通（例：タクシー、ライドシェア、またはレンタカー）、ビザまたは入国書類、及び適用される税金や手数料。

2.2 待機時間

お客様/MSP がタイムリーなアクセス、情報、またはエンゲージメントを開始する準備を提供しなかったために、ソフォスの担当者がオンサイトまたは待機中に費やした時間は、サービスに適用される標準の時間単価で請求されます。オンサイトサービス・エンゲージメントに割り当てられた各人について、1 日あたり最大 8 時間まで請求されます。

2.3 移動時間

緊急インシデント対応エンゲージメントの場合、ソフォスは参加する各従業員について、移動日ごとに最大 8 時間を請求します。他のすべてのセキュリティサービスエンゲージメントについて、ソフォスはオンサイトに移動する必要がある各従業員に対して、エンゲージメントの範囲に基づいて適切な数の追加サービスユニットを加算します。

3. オンサイト・エンゲージメントに対するお客様/MSP の義務

お客様/MSP は、オンサイトでのサービス提供を円滑に行うために、以下の行動を取る必要があります。

3.1 エンゲージメントの前に、すべての必要なサイトアクセス、入場許可、およびセキュリティクリアランスを事前に手配し、必要に応じて営業時間外のアクセスも含めます。
3.2 合意された範囲内で特定されたすべてのシステム、環境、インフラ、および人員へのタイムリーなアクセスを提供します。
3.3 エンゲージメントをサポートするために必要な情報、文書、および決定に関するソフォスの要求に迅速に応答します。
3.4 エンゲージメント中にソフォスが使用するツール、ソフトウェア、またはアクセスメカニズムに対するすべての承認と許可を取得します。
3.5 電源、ネットワーク接続、および必要な物理または仮想システムアクセスを含む適切な作業スペースを提供します。
3.6 すべての予定された更新、技術ブリーフィング、およびエンゲージメント後のレビューにおいて、指定された利害関係者の出席を確保します。

3.7 安全な作業環境を確保するために、すべての適用される健康、安全、およびセキュリティプロトコルに従います。

4. オンサイト・エンゲージメントの中断

ソフォスは、戦争、内乱、自然災害、旅行制限、パンデミック、またはその他の不可抗力の事象など、合理的な制御を超える状況により、予定されたオンサイト・エンゲージメントをキャンセルまたは延期する権利を留保します。ソフォスはお客様/MSP に迅速に通知し、エンゲージメントを再スケジュールするか、可能な場合はリモートでサービスを提供するために合理的な努力を行います。いずれの当事者も、そのような状況から生じる遅延または不履行に対して責任を負わないものとします。

VI. サービスのスケジューリング、完了、およびキャンセル

1. サービスのスケジューリング

お客様/MSP は、インシデントの対応準備サービスおよびレッドチームサービスをスケジュールするには、少なくとも 8 週間前に通知し、すべての他のセキュリティサービスをスケジュールするには、少なくとも 4 週間前に通知しなければなりません。ソフォスは、サービス提供のためにお客様/MSP が要求した日付と時間を、人的資源とリソースの可用性に基づいてビジネス的に合理的な努力をして調整します。お客様/MSP の合意されたスケジュールの書面による確認は、そのスケジュールの受け入れを構成します。お客様/MSP が複数のエンゲージメントを同時に要求した場合、ソフォスは最初のリクエストをスケジュールし、リソースと人的資源の可用性に基づいて追加のエンゲージメントを最善の努力でスケジュールします。

1.1 再スケジュール

ソフォスとお客様/MSP がオンサイト・エンゲージメントのスケジュールに合意した後、お客様がスケジュールされた日付の 2 週間以内に要求したスケジュール変更には、2,000 米ドルの再スケジュール手数料が発生し、サービスユニットで支払われます。この手数料は、ソフォスのスタッフが旅行を必要としないエンゲージメントには適用されません。

1.2 キャンセル

お客様/MSP は、ソフォスが作業を開始する前にいつでもエンゲージメントをキャンセルでき、適用可能なサービスユニットを別のエンゲージメントに再利用できます。お客様/MSP がソフォスが作業を開始した後にエンゲージメントをキャンセルした場合、お客様/MSP はそのエンゲージメントに割り当てられたサービスユニットを失います。ソフォスが旅行を予約している場合、お客様/MSP は 2,000 米ドルのキャンセル手数料が発生し、サービスユニットで支払われます。

2. サービスの完了

お客様/MSP は、ソフォスがすべてのセキュリティサービスの提供をサブスクリプション期間内に完了しなければならないことを認識し、同意します。したがって、お客様/MSP は、セキュリティサービスエンゲージメントのタイムリーなスケジューリング、必要なすべての行動の実施、

およびソフォスがサブスクリプション期間内にエンゲージメントを完了するために必要なすべての前提条件、準備、および有効化要件を満たすことに単独で責任を負います。 お客様/MSP が前述のことを行わなかった場合、サービスユニットは返金なしで失効し、ソフォスはさらなる義務を負わないものとします。

3. 成果物

エンゲージメントの開始時に相互に合意された場合、ソフォスはエンゲージメントの完了後 3 週間以内にお客様/MSP の指定した連絡先に最終報告書（「最終報告書」）を提供します。最終報告書には、方法論、お客様/MSP のセキュリティに対する構えに関連する主要な検出事項（サポートデータを含む）、お客様/MSP への潜在的な影響、および推奨される是正措置が詳細に記載されます。適用されるサービス説明に特に指定されていない限り、お客様/MSP は最終報告書を確認し、納品から 3 週間以内にソフォスにコメントを提供しなければなりません。お客様/MSP がこの期間内に応答しない場合、最終報告書は受け入れられたものと見なされ、規約は完了したものと見なされます。お客様/MSP がコメントを提供した場合、最終報告書は、(i) ソフォスがそのコメントに対する回答を提供するか、(ii) ソフォスが改訂された最終報告書を納品するいずれか早い方で完了したものと見なされます。

VII. 特定の階層の特典

1. レベル 3 およびレベル 4

以下の活動はレベル 3 およびレベル 4 の階層に含まれ、お客様/MSP の残高からサービスユニットを消費しません。

1.1. サービスリエゾン

お客様/MSP にはサービスリエゾンが割り当てられます。

i. **サービスレビュー・セッション**

サービスリエゾンは四半期ごとにテレカンファレンスを通じてレビューを行い、各セッションは 2 時間を超えないものとします。これらのセッションでは、エンゲージメントの結果、今後予定されているエンゲージメント、およびお客様/MSP がサービスの価値を最大化するための推奨事項が取り上げられる場合があります。

ii. **ステータスレポート**

各レビューセッションの後、ソフォスはお客様/MSP に対して合意された方法で四半期ごとのステータスレポートを提供します。このレポートは、完了したエンゲージメント、残りのサービスユニット、今後予定されているエンゲージメント、および推奨される将来の活動を要約が含まれます。

1.2. サービス・プランニングセッション

サービスを購入すると、ソフォスはオンラインセッションを進行し、ソフォスとお客様/MSP が利用可能なサービス、目標、および広範なサイバーセキュリティ戦略について話し

合います。このセッションでは、当事者は初期のサービス消費ロードマップを作成し、予定されているセキュリティサービスの納品タイムラインおよび定期的な成果物を含めます。

1.3.年次エグゼクティブ・ブリーフィング

要請に応じて、ソフォスは規約期間中に年に 1 回のエグゼクティブ・ブリーフィングをテレカンファレンスで合意された時間に実施します（適用される規約年の 10 か月目より早くはありません）。ブリーフィングでは、規約から得られた教訓、お客様/MSP のインシデントレスポンス能力の現状、関連するトレンド、および推奨事項が取り上げられます。

2. レベル 4

次の活動はレベル 4 階層に含まれ、お客様/MSP の残高からサービスユニットを消費しません。

2.1 年次パスワードクラッキング・エンゲージメント

要求に応じて、ソフォス はサブスクリプション期間中に年に一度のパスワードクラッキング・エンゲージメントを実施し、適用されるサブスクリプション年の任意の時点でスケジュールできます。

VIII. 緊急インシデント対応 - サービスレベル・アグリーメント (SLA)。

1.**SLA**

ソフォス は、上記の第 II 条の表に定められた緊急インシデント対応に関する初期対応、エンゲージメント開始、オンサイト対応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。

2. **サービスクレジット**

お客様/MSP は、定義された SLA が満たされない各営業日について、6 時間の EIR を受ける権利があります。

3. **サービスクレジットリクエスト手続き**

お客様/MSP は、サービスクレジットを受ける資格がある時点から 30 日以内に、件名に「Security Services Retainer Service Credit」と記載して、SecurityServicesRetainer@sophos.com に書面でサービスクレジットをリクエストしなければなりません。お客様/MSP のサービスクレジットリクエストは、ログまたはレポートデータからの証拠で裏付けられなければなりません。この期間中にリクエストされなかった場合、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します。すべてのサービスクレジットリクエストは、ソフォス による検証の対象となります。

4. **除外事項**

ソフォスは、次の理由により SLA を全体または一部で満たす責任を負いません：(i) お客様/MSP が上記の第 III 条第 3.2 項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説明に基づく義務に違反した場合、または (iii) 下記の第 X 条（追加条件）第 3 項に規定されている条件

IX. お客様/MSP の責任

お客様/MSP は、上記の第 I 条でお客様/MSP に要求される行動に加えて、サービスの提供を促進し可能にするために次の行動を取る必要があることを認め、同意します。お客様/MSP が必要な行動を取らなかった場合、劣化、不完全、または失敗したサービスの提供に対してソフォス は責任を負いません。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、オンボーディングおよびサービス開始プロセス中に必要なすべての活動を実施します。お客様/MSP は、ソフォスがサービスを提供できるようにするために必要なすべてのシステムおよびインフラの変更を迅速に実施します。

2. お客様/MSP の担当者

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の受領を迅速に文書で確認し、ソフォスの要求に対してタイムリーに応答しなければなりません。

4. アクセスの有効化

お客様/MSP は、(i) ソフォスの活動について、必要に応じてその担当者および関連する第三者に迅速に通知し、ソフォスのエンゲージメントのパフォーマンスに対する中断を避ける必要があります（例：削除要求や ISP のブラックリスト登録）；および(ii) ネットワークアクセス制御（NAC）、侵入防止システム（IPS）、および Web アプリケーションファイアウォール（WAF）を含む、すべてのアクティブなセキュリティコントロール内でソフォスの指定されたテストソースアドレスおよびドメインをホワイトリストに登録しなければなりません。さらに、お客様/MSP の予定された中断、変更の凍結、およびメンテナンスウィンドウは、ソフォスがエンゲージメントを実施するための十分な時間を提供する必要があります。

5. 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。

6. 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。

X. 追加条件

1. 追加購入

お客様/MSP は、サブスクリプション期間中に適用される事前交渉済みの料金で追加のサービスユニットまたは緊急インシデント対応時間（「EIR 時間」）を購入することができます。追加のサービスユニットまたは EIR 時間は、適用されるサブスクリプション期間と共に終了します。

2. 未使用のサービスユニット

お客様/MSP は、すべての未使用のサービスユニットが、現在のサブスクリプション期間の終了時に返金なしで失効することを認め、同意します。

3. 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

4. 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。

5. サービスへの影響

お客様/MSP は、記載されたサービス提供がサービスの中断やお客様/MSP システムの劣化を引き起こす可能性があることを認め、そのリスクと結果を受け入れます。お客様/MSP は、ソフォスがテストを完了した後、ネットワークとコンピュータシステムを安全な構成に復元する責任があることをさらに認めます。

6. 記録の保持

ソフォスは、各エンゲージメントに関連して作成されたすべての資料（報告書、録音、その他の成果物を含む）を、記録保持ポリシーに従って保持します。延長保持の要求は、事前に書面で行う必要があり、お客様/MSP が負担する追加の保管コストの対象となります。

改訂日：2026 年 5 月 4 日