

サポート・ライン for Linux on Power のご提供条件

当ご提供条件を受領次第、速やかにお読みください。

お客様がこのご提供条件に同意された場合に限り、IBM はお客様に対して以下に記載のサービスを提供します。

このご提供条件に同意いただけない場合は、所定のサービス開始日の前日またはこのご提供条件の受領後8労働日のいずれか早い日までに注文先(IBM 担当営業またはビジネス・パートナー)に注文の取消しを行ってください。その際、同封の登録票は発送元へご返送いただきます。

所定の期日までにご提供条件に同意されないことを通知をされない場合は、以下の条件に同意したものとみなします。

IBM は、このご提供条件に基づき IBM Power プロセッサの上で稼働する対象の Linux プログラム製品 (以下「対象 Linux プログラム」といいます。) に対するソフトウェアのメンテナンス・サービス (以下「本サービス」といいます。) をお客様に提供します。本契約は準委任契約であって、仕事の完成を目的とした請負契約ではありません。

I. サポート・ライン for Linux on Power の内容

1. 対象プログラム

本サービスの対象プログラムは、下記 対象 Linux プログラム一覧表 (以下「一覧表」といいます。) のサイトに登録され、かつお客様が注文した Linux プログラムです。

<http://www.ibm.com/services/multimedia/tss-support-line-for-linux-product-list-jp.pdf>

2. 期間、解約および更新

- (1) 本サービスは、お客様が注文する際に、選択した1年、3年または5年のいずれかのサポート期間中に提供されます。
- (2) 本サービスは、IBM からの登録票に記載されたサービス開始日に開始します。
- (3) 本サービスは、サービス開始日以降、途中解約をすることはできません。
- (4) 本サービスを継続する場合、サポート期間の終了日までに IBM に継続のための注文を行います。

3. サービスの内容

IBM は、お客様が指定するシステム管理者に対し、登録されたサービス対象機械 (以下「サービス対象機械」といいます。) で稼働する対象 Linux プログラムに対して、電話等による以下のサポートを提供します。

- (1) 使用方法に関する技術上の疑問点および障害に対する問題の切り分けに対する支援を行います。
- (2) 支援の過程で IBM が必要と判断する場合には、使用方法に関する技術上の疑問点および再現性のある障害に関する問い合わせを、Linux ディストリビューターまたは Linux サポート提供会社に取り次ぎます。
- (3) 取り次ぎ先からの回答結果をお客様に伝え、疑問点について支援します。
- (4) IBM は、自らの自由な裁量により、対象 Linux プログラムの新規の重要障害問題に対して、新たなソースコード修正プログラム (以下「修正プログラム」といいます。) を作成する場合があります。この場合、IBM は修正プログラムをお客様にではなく、対象 Linux プログラムの Linux ディストリビューターに提出します。Linux ディストリビューターが修正プログラムを採用した場合、お客様は、当該 Linux ディストリビューターとの使用許諾に基づき、当該ディストリビューターから直接修正プログラムを入手するものとします。修正プログラムには、このご提供条件の第7項の Linux その他のオープン・ソース・ソフトウェアに関する特則が準用されます。

4. サービスの提供時間

本サービスの提供時間はお客様が注文時に選択した以下のいずれかの時間帯でサービスにおいて提供します。

(1) 標準時間:

月曜日～金曜日 午前9時～午後5時

※法定点検日、祝日および年末・年始(12月30日から1月3日まで)を除きます。

(2) 拡張時間:

サービス受付時間:週 7 日、1 日 24 時間

※法定点検日、緊急保守または不可抗力等により中断することがあります。

サービス対応時間:月曜日～金曜日 午前 9 時～午後 5 時

※法定点検日、祝日および年末・年始(12 月 30 日から 1 月 3 日まで)を除きます。

お客様の本番環境が停止、かつ回避手段のない障害が発生した場合にはその限りではありません。

5. サービスの前提条件

- (1) IBM は、お客様所在の地域における IBM サポート・センターより、お客様の情報システム部門のテクニカル・サポート担当者に対してのみ、電話または利用可能な場合には電子的なアクセスを介してサポートを提供します。このサポートは、お客様のエンド・ユーザーに対しては提供されません。
- (2) お客様は、対象 Linux プログラムの使用権を有していること、および IBM が本サービスを提供するために必要な全ての権利・承諾を対象 Linux プログラムの権利者から取得していることを保証するものとします。
- (3) 本サービスは、お客様に対する支援を目的とした準委任のサービスであり、本サービスの提供により対象 Linux プログラムの実行に誤りのないこと、お客様の特定の使用目的を満たすこと、および本サービスの結果を保証するものではありません。
- (4) 対象 Linux プログラムに対する本サービスでの回答内容および解決策の提供等については、本サービスで保証するものではありません。
- (5) 本サービスのサポートは、該当する Linux ディストリビューターのサポート・ポリシー、ライフサイクル・ポリシーに準じたサポートとなります。
- (6) 本サービスのサービス期間内に Linux ディストリビューターのサービス・レベルが下がった場合(セキュリティ・フィックスしか提供されない等)、本サービスでその下がった部分が補われる訳ではありません。

6. サービスの適用除外

以下の事象は本サービスの対象外とします。

- (1) サービス対象機械がサポートしていない対象 Linux プログラムに対するサービス
- (2) Linux ディストリビューターで稼働認証された環境外で使用している対象 Linux プログラムに対するサービス
- (3) Linux ディストリビューターが、問い合わせの受付サービスを終了している場合
- (4) 対象 Linux プログラムに対する、お客様による変更に起因するサービス
- (5) コーディング上の問題点に関する分析、コンサルタント業務およびプログラム開発にかかわるサービス
- (6) 一覧表でサービスの終了日が過ぎている対象 Linux プログラムに対するサービス、および一覧表の注意事項に記載されているサービス条件に合致しないサービス

7. Linux その他のオープン・ソース・ソフトウェアに関する特則

- (1) お客様が使用する Linux その他のオープン・ソース・ソフトウェア(注)またはその他のフリー・ソフトウェア(以下「特定ソフトウェア」といいます。)は、IBM からではなく、Linux ディストリビューター、それぞれの著作権者またはその他の権利者(以下「権利者等」といいます。)から直接お客様に配布され使用許諾されるものであり、権利者等の使用許諾条件が適用されるものとします。

IBM は、これらの特定ソフトウェアを配布するディストリビューターではありません。対象 Linux プログラムの調達については、お客さまに代わり単にディストリビューターに注文するにすぎず、該当物件は、ディストリビューターから直接お客さまに納入されます。問題解決支援業務については、単に、お客様のご指定に基づき、本契約、本仕様書または別紙で特定される作業をお客様のためにのみ提供するものです。IBM は、明示または黙示を問わず、特定ソフトウェアに関する特許実施権その他の権利をお客様に許諾するものではありません。

(注)ここでオープン・ソース・ソフトウェアとは、一定の使用条件のもと、ソースコード形式で利用可能な状態として提供されるソフトウェアをいい、GNU General Public License (GPL)および GNU Lesser General Public License (LGPL)が適用されるコード(例えば Linux 等)を含みます。

- (2) IBMは、特定ソフトウェアについて法律上の瑕疵担保責任を含むいかなる明示または黙示の保証も行わないものとし、特定ソフトウェアに起因する損害について一切責任を負いません。
- (3) IBMは、お客様がご使用になる特定ソフトウェアそのものを改変すること、および特定ソフトウェアに基づき開発したプログラム(障害問題修正コード等の作成を含みます。)をお客様に提供することは行わないものとします。ただし、このご提供条件の第3項第(4)号に基づき、IBMが自由な裁量により作成した修正プログラムがLinuxディストリビューターから提供される場合があります。

II. IBM ビジネス・パートナー

1. IBMは、本サービスの提供を促進し、販売する目的で特定の法人(以下「IBMビジネス・パートナー」といいます。)と契約しています。お客様がIBMビジネス・パートナーが販売する本サービスを注文される場合、IBMはこのご提供条件に基づき本サービスをお客様に提供します。ただしIBMは、次に該当するものに対して責任を負いません。
 - (1) IBMビジネス・パートナーの行為。
 - (2) IBMビジネス・パートナーがお客様に対して負うこのご提供条件以外の義務。
 - (3) IBMビジネス・パートナーとお客様との契約に基づき供給された製品やサービス。
2. IBMビジネス・パートナーが本サービスを取り扱うことができなくなった場合、お客様は、本サービスに関する業務を(1)お客様が選択した本サービスを取り扱うことが認められている他のIBMビジネス・パートナー、または(2)IBMのいずれかに移管することをIBMに通知することにより、引き続き本サービスの提供を受けることができます。

III. 本サービスの移転

お客様は、日本国内におけるお客様またはお客様の企業グループ内に限り、本サービスを移転することができます。ここでこのご提供条件における当事者の「企業グループ」とは、当該当事者が支配する法人または団体をいいます。本項において、「支配」とは、議決権付株式または持分の過半数を直接または間接に保有することをいいます。

IV. お客様の役割

お客様は以下に同意されるものとします。

1. 本サービスで提供されるサービスの利用の結果についてはお客様の責任とします。
2. IBMの事前の書面による同意なしに、本契約または本契約上の権利・義務を第三者に譲渡または移転することはできません。

V. 本サービスで提供されるサービスに対する保証

1. IBMは、善良な管理者の注意義務およびスキルをもって、このご提供条件に従って本サービスを提供することを保証します。
2. お客様による誤用、事故、改造、不適切な設備環境もしくは稼働環境、IBM所定の稼働環境以外の環境での稼働、または、IBM以外の者の提供による製品やサービスなど、IBM以外の責めに帰すべき事由により生じた障害は、保証の対象外となります。
3. この規定は、本サービスで提供されるサービスについての保証のすべてを規定したもので、法律上の瑕疵担保責任、商品性の保証および特定目的適合性の保証を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任または保証条件に代わるものとします。
4. IBMは、本サービスについて、その実行の中断または誤りがないことを保証するものではありません。

VI. 責任の制限

本サービスに関するIBMの責任およびIBMに対するお客様の救済手段範囲は、次の各号に定めるものとします。

1. お客様がIBMの責任に帰すべき事由に基づいて救済を求めるすべての場合において、IBMの損害賠償責任は、請求の原因を問わずお客様に現実に発生した通常かつ直接の損害に対する、損害発生の原因となった当該「サービス」の料金相当額を限度とする金銭賠償に限られます。
2. IBMは、いかなる場合にも、IBMの責めに帰すことのできない事由から生じた損害、IBMの予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益、データ・プログラムなど無体物の損害および第三者からの損害賠償請求に基づくお客様の

損害については、責任を負いません。

Ⅶ. 本契約および本サービス提供の終了

1. お客様または IBM は相手方が本契約の条項に違反した場合には、相当期間を定めて催告し、当該期間中に違反が是正されない場合は、本契約を解約できるものとします。
2. IBM が、対象製品に対する本サービスの提供を終了する場合、IBM はお客様に対して提供終了の 12 か月前までに、第1条第1項の一覧表掲載の Web サイトで公開、または書面もしくは電子メールにてお客様にお知らせするとともに、次の各号のいずれかを行うものとします。
 - (1) 一覧表に掲載のサポート期間満了まで本サービスで提供されるサービスを継続します。
 - (2) 一覧表に掲載のサポート期間中に本サービスを終了する場合は、本サービス提供終了日から契約期間終了日までの期間に対する料金をお返しします。

Ⅷ. その他

1. IBM は、お客様に対する、3 か月前の IBM または IBM ビジネス・パートナーからの書面または電子メールによる通知により、提供条件の条項を変更できるものとします。ただし、変更後の条項が遡及して適用されることはありません。変更後の条項は、通知書または電子メールに記載の効力発生日以後の本サービスの注文に対して適用されます。また、IBM は予告なく本サービスの対象 Linux プログラムを変更する場合があります。
2. いずれの当事者も、相手方に対し、事前の書面による同意なしに、販売促進または広告の目的で自己(または自己の企業グループ)の商標、商号、その他の名称を使用する権利を許諾するものではありません。
3. お客様および IBM の間で取り交わされる情報は機密として扱われないものとします。IBM またはお客様が機密情報の取り交わしを必要とする場合には、別途所定の機密保持契約書を締結するものとします。
4. このご提供条件の履行に伴い、IBM がお客様から個人情報の開示または提供を受ける場合(次項に定めるもののみの開示または提供を受ける場合を除きます。)は、両当事者間で別途締結する IBM 所定の個人情報取り扱いに関する覚書の規定に従い、当該個人情報を取り扱うものとします。
5. お客様は、IBM および IBM の関連会社がお客様の連絡先個人情報(名前、業務上の電話番号、業務上の電子メール・アドレスを含む)を、IBM が営業を行う地域に保存し使用することに同意し、当該情報の使用、開示および再開示について情報主体から同意を得ていることを確認します。かかる情報は IBM とお客様との取引に関連して管理、使用されるものとし、IBM および IBM の関連会社の委託先、IBM ビジネス・パートナー、事業継承先に対して、お客様との連絡を含む、それらの一般的事業目的内の用途(例えば、受注処理、販売促進、市場調査等)のために提供されることがあります。
6. お客様および IBM は、同種の製品またはサービスに関する契約を第三者と締結することについて、このご提供条件により制約を受けるものではありません。
7. お客様および IBM は、相手方によるこのご提供条件の義務違反に対し訴訟を起す場合、事前に相手方に合理的な是正期間を与えるものとします。
8. このご提供条件に基づきいかなる請求権も、請求が可能となったときから 24 か月を経過した場合には、時効により消滅するものとします。
9. お客様および IBM は、その支配することのできない事由により義務の履行ができないときは、責任を免れるものとします。
10. このご提供条件のいずれかの条項が無効または強制執行ができないとされた場合でも、その他の条項は有効に存続するものとします。
11. このご提供条件は、本サービスの提供に関する完全な合意であり、口頭または文書を問わず従前のお客様および IBM の口頭または文書による通知に代わるものとします。