

# サイオステクノロジー株式会社

## SUSE Linux Enterprise Plus サポートサービス約款

本サポートサービス契約(以下「本契約」といいます)は、サイオステクノロジー株式会社(以下「サイオステクノロジー」といいます)と、購入者もしくはユーザー(以下「顧客」といいます)との間のテクニカルサポート(以下「本サービス」)に共通で適用されます。

SUSE Linux Enterprise Plus の使用にあたっては、事前に本契約をよくお読み下さい。SUSE Linux Enterprise Plus を使用することで、顧客は本契約に同意する意思表示をすることになります。顧客が自己の組織を代理又は代表する立場にある者を通じて本契約を締結する場合は、当該代理人又は代表者が当該組織に代って本契約を締結する権限を有していることを顧客は表明されることになります。本契約の条件を顧客が受諾されない場合は、SUSE Linux Enterprise Plus を使用することはできません。

本契約の効力発生日は、顧客が本契約を受諾した日の 10 日後の翌月 1 日とします。但し、顧客とサイオステクノロジー、双方で合意の場合、合意した月の 1 日とします。サブスクリプションの使用可能期間については、顧客によるサブスクリプション登録日より契約年数に基づく期間となります。

### 1. サービス

1.1 サイオステクノロジーは、本約款に基づき、サービス開始日に有効な別紙に記載のサービスを提供します。尚、別紙は、適宜改定されるものとし、当該改定された別紙は、サービスの更新時から、お客様に適用されるものとします。

1.2 顧客は、サービスの効率的な提供を受けるため、サイオステクノロジーのサービスを受けるサポート利用者を窓口として指定するものとし、サービスに関するサイオステクノロジーとの直接の連絡は、全て当該窓口を通して行われるものとします。

1.3 サイオステクノロジーは、サービスの提供のため窓口に対し、特定の認識番号(サポートサービスお客様番号)(以下「お客様番号」といいます)を発行するものとします。当該のお客様番号は、顧客の責任で管理されるものとし、万一、サイオステクノロジーの責めに帰さざる事由によりお客様番号が不正に使用された場合には、サイオステクノロジーは一切その責任を負わないものとします。お客様番号はいかなる理由においても第三者に譲渡、貸与、販売されないものとします。

### 2. 期間/支払い

サービスの期間は、期間満了の 90 日前までに顧客またはサイオステクノロジーの何れかが相手方に対し書面でサービスの終了を申し出ない限り、サービスは期間満了日の翌日(当日を含む。)から更に一年間同一条件で更新されるものとし、その後も同様とします。尚、サービス金額およびその支払条件は、更新前の契約期間満了日の 90 日前までにサイオステクノロジーが顧客に対して別段の申し出なき限り、直前一年間と同一条件とします。当該支払条件に定める支払期限を経過しても顧客より入金されない場合、サイオステクノロジーは、サービスの提供を中止することができるものとします。

### 3. 保証の制限

サイオステクノロジーは、合理的な注意と適切な技術をもってサービスを提供します。但し、サイオステクノロジーは、本約款に基づき提供されるサービス、有形の資料及びソフトウェアに関する如何なる瑕疵担保責任からも免責されるものとします。本項は、お客様に対するサイオステクノロジーの保証の一切を定めたものとします。

### 4. 秘密保持

4.1 「秘密情報」とは、開示者が受領者により開示された営業、技術、財務もしくは人事に関する情報であり、且つ有形または電子的な形式で開示される場合には秘密である旨記載され、口頭あるいは視覚的な形式で開示される場合には、開示時に口頭で秘密であることが示されたものをいいます。

4.2 いずれの場合でも、受領者は、自らの秘密情報を保護するのと同等の注意をもって開示者の秘密情報を保護するものとし、弁護士、税理士、公認会計士等の専門家、裁判所又は監督官庁その他の官公庁へ法令又は正当な理由に基づき開示する場合を除き、如何なる場合にも、開示者の事前の書面による承諾なく秘密情報を如何なる第三者にも開示提供しないものとします。受領者は、本項の内容に対する合意を得ることを条件として、秘密情報を知る必要のある役員及び社員に対して当該秘密情報を開示することができるものとします。但し、秘密情報には、以下の情報は含まれないものとします。

- (1) 開示時点で受領者が秘密保持義務を負うことなく既に所有している情報。
- (2) 受領者が単独で開発した情報。
- (3) 公知の情報または受領者の責めに帰することなく公知となった情報。
- (4) 受領者が秘密保持義務を負うことなく第三者から適法に入手した情報。
- (5) 管轄官公庁または法令、政令に基づき開示が請求された情報。

4.3 本条において定められる秘密保持義務は、本約款の満了もしくは終了後も3年間有効に存続するものとします。

## 5. 顧客の義務

5.1 顧客は、サービスの提供を受けるに際し、自らの費用と責任で、変更又は破損の恐れのある顧客のファイルまたは第三者情報をサービス対象のシステムから必要に応じて切離したり、又はバックアップを行うなどの適切な対処を行うものとします。

5.2 顧客は、サイオステクノロジーによる事前の書面による許可を得ている場合を除き、本約款に基づくサポート対象製品に変更、修正追加等を行ってはならないものとします。かかる許可を得ずに顧客がサポート対象製品に加えた変更、修正、追加等がサービスの提供に実質的に悪影響を及ぼすとサイオステクノロジーが判断した場合、サイオステクノロジーは顧客へ書面で通知の上、直ちに本約款を解除できるものとします。

## 6. ソフトウェア

本約款に基づき提供されるソフトウェアについて、技術資料、使用許諾約款書等の書面資料(書面または電子ファイルを含む)(以下「書面資料」という)が提供される場合には、当該ソフトウェアは、書面資料にしたがって使用されるものとします。

## 7. 知的所有権

サイオステクノロジーが別途書面で承諾した場合を除き、顧客は、本約款に基づき提供されるサポート資料(前項に定めるソフトウェアを除く)を、顧客の内部に限り使用し、配布することができます。尚、サポート資料及びサイオステクノロジーがサービスを提供する過程において得られた工業所有権を取得する権利、著作権、ノウハウ等の知的所有権は、全てサイオステクノロジーに帰属するものとします。

## 8. 第三者への委託

サイオステクノロジーは、必要な場合には何時でも、顧客から事前の同意を得ることなくサービスの一部又は全部を第三者に委託することができるものとします。

## 9. サービスの継続

サイオステクノロジーのサービスの方針により顧客の使用している製品がサービスの対象外となった場合、顧客は速やかに当該製品をアップグレードするか、又は後継製品として指定する製品と交換するものとします。尚、顧客が既存の製品の継続使用を希望する場合には、サイオステクノロジーは、当該製品に対するサービス提供の責任を負う必要はなく、又既に顧客より受領しているサポートサービス料金を返還する義務を負わないものとします。

## 10. 責任の制限

10.1 直接損害 本約款に基づきサイオステクノロジーが提供したサービスまたはソフトウェアにより顧客に生じた直接損害に対するサイオステクノロジーの賠償責任は、顧客が本約款に基づいてサイオステクノロジーに支払った総額に相当する金額を上限とします。

10.2 間接損害 サイオステクノロジーは、本約款に基づきサイオステクノロジーが提供したサービスまたはソフトウェアにより生じた間接損害、特別損害、付随的損害または結果的損害について、故意又は重過失ある場合を除き、当該損害の賠償責任から免責されるものとします。又、事業の中断、事業機会の喪失、逸失利益、本ソフトウェアの消耗、ファイル・データの破損・喪失、喪失したデータの再生、代替装置または代替プログラムに関する費用に対する一切の補償責任からも免責されるものとします。

## 11. 不可抗力

顧客及びサイオステクノロジーは、いずれの当事者の責めにも帰すことのできない事由により生じた履行の遅滞もしくは不履行について何ら責任を負わないものとします。

## 12. 中途解約

顧客が本約款に違反し、当該違反状態に対し、サイオステクノロジーの書面による催告後30日を経過しても、なお当該違反が是正されない場合には、サイオステクノロジーは、お客様に書面で通知の上、直ちに本約款を解約できるものとします。尚、この場合、サイオステクノロジーが受領したサポート料金は一切返還されないものとします。

### 13. 一般原則.

13.1 本契約は、日本法に準拠し、解釈されるものとします。物品の国際売買契約に関する国連条約は適用されないものとします。いずれの当事者も、本契約に関する争いについては東京地方裁判所を第1審の専属的裁判所とすることに合意し、当該裁判所が当事者に対し有する人的裁判管轄に関し異議を申立てる権利を放棄します。

13.2 各当事者は、本契約に署名する者が、当該当事者を代表する資格を有する者であることを保証します。

13.3 本契約に規定された1つのまたは複数の条項が管轄権を有する裁判所により何らかの点で無効、不適法または執行不能と判断された場合でも、その判断はそれ以外の条項の有効性、適法性または履行可能性を損ねるものではありません。

13.4 いずれの当事者の側で、本契約に基づく権利、救済手段、権限、特別の権利の不行使または遅延があった場合でも、これはそれらの権利放棄を意味するものではありません。

13.5 本契約の終了後も有効であると合理的に判断される本契約の条項(「保証の制限」および「責任の制限」の標題を冠した条項等を含む。)は、本契約終了後もその効力を有するものとします。

13.6 サイオステクノロジーは、顧客に対して輸出規制制限の対象となっている技術データを提供することがあります。但し、サイオステクノロジーは、当該技術データを対象とした輸出規制制限または義務を顧客が遵守することについては、一切の責任を負わないものとします。各当事者は、適用ある輸出制限や規則がある場合はこれらを遵守することに合意します。

13.7 本契約に基づきなされた通知(通知先住所の変更の通知を含む。)は、サイオステクノロジーに対しては、郵便番号 105-0001 東京都港区虎ノ門 4-1-28 虎ノ門タワーズのサイオステクノロジー株式会社に郵送またはサイオステクノロジーが指示した方法に従い行われるものとします。また顧客に対しては、サービス購入時に登録された住所、ファックス番号先、または電子メールアドレスに送付されるものとします。

上記通知は、(a)郵便料金前払い、配達書留、配達受け取り証明付き郵便の場合には発送後3営業日目に、(b)手渡しの場合には受領時に、また(c)信頼のおける翌日配達国際宅配便に預託した場合にはそれから2営業日目に、(d)ファックス送信の場合は、本契約に記載された当該当事者のファックス番号に送付された確認をするファックス送付録をもって送信日の翌営業日に、また(e)電子メール送信の場合には送信済み記録をもって送信日当日に送達されたものとみなします。

13.8 本契約による支払いに関し、当事者間で紛争が発生した場合には、敗訴当事者が勝訴当事者の合理的な弁護士費用を負担するものとします。

## 別紙

本別紙は、サイオステクノロジー株式会社(以下、「サイオステクノロジー」)により提供されるテクニカルサポートについての詳細を解説したものです。

本内容については、随時改訂する場合がありますので、常に最新版をご確認ください。  
なお、最新版は顧客を担当しているサイオステクノロジーの営業、またはサイオステクノロジーへお問い合わせいただくことで入手できます。

現在、全社的なコンピュータシステムを常に最大限効果的に運用することが、かつてないほどに重要になっています。システムの機能を最大限に利用し、効率化を図る上で、データや時間は、何よりも重要且つ貴重なものです。その結果、今日多くの企業が情報システム部門を設置し、自社のネットワークシステムやアプリケーションソフトウェアのデザイン、管理、およびトラブルシューティングを行なっています。これら情報システム部門が必要としているのは、高い水準で且つ自社のニーズに合ったソフトウェアのサポートであり、ソフトウェアベンダーからの直接サポートであると考えられています。

サイオステクノロジーは全ての顧客に対して質の高いサポートをご提供いたします。サイオステクノロジーテクニカルサポートは、顧客特有のニーズにお応えできるよう、広範囲におよぶテクニカルサポートサービスを包括的に提案するものです。

顧客からのご要望の多いサービスをご提供できるようなサポートサービスをご用意しております。

### 提供しているサポートサービス

- SUSE Linux Enterprise Plus テクニカルサポート
- SLES Plus テクニカルサポートインシデント

# SUSE Linux Enterprise Plus テクニカルサポート

SUSE Linux Enterprise Server Standard Plus Support & SUSE Linux Enterprise Server Priority Plus Support

## ■ サービス

	SUSE Linux Enterprise Server Standard Plus Support	SUSE Linux Enterprise Server Priority Plus Support
サポート対象	SUSE Linux Enterprise Server	
問合せ可能な範囲	サポート対象製品に関する各種問題	
契約期間	1年間	
対応時間	平日 9:00～17:00 (祝祭日、弊社休業日は除く)	平日 9:00～21:00 (祝祭日、弊社休業日は除く)
受付手段	電話、E-mail	
最長レスポンスタイム	規定なし	4時間
サービスリクエスト(SR)件数	無制限	
サポート利用者 (サポートサービスお客様番号)	1名	
メンテナンス(修正パッチ、セキュリティアップデート)の提供	Webからのダウンロード	
サポートレベル	レベル1(L1)～レベル3(L3)	

## ■ サポート対象製品

SUSE Linux Enterprise Plus製品が対象となります。最新情報につきましては、お問い合わせください。

## ■ 問合せ可能な範囲

サポート対象製品に関する各種使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などが範囲になります。なお、顧客独自のカスタマイズ(プログラムの改変等)を実施している場合、サポート対象外となる場合があります。

※ システム構築計画の相談など、コンサルティング範疇に入る問合せや、プログラム開発に関する問合せなどは、別途、有償にて他のサービスのご契約が必要となる場合があります。詳細については、サイオステクノロジーまで問合せください。

## ■ 契約期間

1サーバにつき、1年単位の年間契約が基本です。

## ■ 対応時間

サポートの種類により異なります。Priority Plus Support では平日 9:00～21:00(祝祭日、弊社休業日を除く)、Standard Plus Support では、平日 9:00～17:00(祝祭日、弊社休業日を除く)が基本対応時間です。

※ E-mail による問合せの場合、24時間自動受付、サポート対応は、平日 9:00～12:00、13:00～17:00(祝祭日、弊社休業日を除く)です。17:00以降は、電話対応のみとなります。

## ■ 受付手段

電話および E-mail による問合せが可能です。

## ■ 最長レスポンス

最長レスポンスタイムとは、お客様から問合せを頂いた後、詳細状況確認のために、テクニカルサポートエンジニアが顧客へコールバック(E-mail の場合は E-mail による返信)するまでの時間です。サポートの種類により異なります。Priority Plus Support では4時間、Standard Plus Support では規定なしで設定されます。

※ E-mail による問合せの場合、24時間自動受付、サポート対応は、平日 9:00～12:00、13:00～17:00(祝祭日、弊社休業日を除く)です。最長レスポンスタイムは、上記対応時間内に有効となります。

※ E-mail による返信の場合、ネットワーク状況などの外部要因により、遅延する可能性があります。予めご了承ください。

## ■ サービスリクエスト(Service Request : SR)

サービスリクエスト(Service Request : 以下 SR)とは、製品またはその構成部品の使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などの 1 案件毎に対するサポートを指しており、連絡回数には依存しません。1 件の SR とは、それ以上細分化できない 1 つの案件を指します。付随する案件が複数含まれている場合は、各案件を別々の SR として取り扱います。SUSE Linux Enterprise Plus サポートでは、問合せできる SR 数は無制限です。

※ サポートの限界: サイオステクノロジーは顧客に対して、可能な最大限のサポートを行います。しかしながら、必ずしも顧客の問題点の解決を保証するものではありません。

## ■ サポート利用者(サポートサービスお客様番号)

サイオステクノロジーへ問い合わせするサポート利用者を、窓口(サポートサービスお客様番号)として、事前に登録させていただきます。そして、登録されたご担当者からの問合せのみ受け付けます。

## ■ SUSE Linux Enterprise Plus サポートレベル

SUSE Linux Enterprise Plus サポートでは、以下のレベルを提供します。

### レベル 1(L1)

- 現在までにテクニカルサポートで対応した情報と照合し、既知の問題であるか、ソリューションが利用可能であるかどうかをチェックします。
- 一般的な操作に関する基本的なユーザサポートを提供します。

### レベル 2(L2)

- 未知のエラーの再現とローカライズの対処を行います。
- システム管理に関して起こる諸処の問題に対して、システム管理者へのサポートを提供します。

### レベル 3(L3)

- 技術的に対処可能であり、必要であると認めたパッケージ製品使用の範囲内の障害修正、もしくはセキュリティアップデートを提供します。

## SLES Plus テクニカルサポートインシデント

### ■ サービス

	テクニカルサポート インシデント 5	テクニカルサポート インシデント 10	テクニカルサポート インシデント 30
サポート対象製品	SUSE Linux Enterprise Server/ SUSE Linux Enterprise Server HPC		
問合せ可能な範囲	サポート対象製品に関する各種問題		
契約期間	1年間		
対応時間	平日 9:00～17:00(祝祭日、弊社休業日は除く)		
受付手段	電話、E-mail		
最長レスポンスタイム	規定なし		
サービスリクエスト(SR)件数	5	10	30
サポート利用者 (サポートサービスお客様番号)	1名		
メンテナンス(修正パッチ、セキュリティアップデート)の提供	Web からのダウンロード		
サポートレベル	レベル1(L1) ～ レベル3(L3)		

### ■ サポート対象製品

SUSE Linux Enterprise Server及びSUSE Linux Enterprise Server HPCが対象となります。  
最新情報につきましては、お問い合わせください。

### ■ 問合せ可能な範囲

サポート対象製品に関する各種使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などが範囲になります。なお、顧客独自のカスタマイズ(プログラムの改変等)を実施している場合、サポート対象外となる場合があります。

※ システム構築計画の相談など、コンサルティング範疇に入る問合せや、プログラム開発に関する問合せなどは、別途、有償にて他のサービスのご契約が必要となる場合があります。詳細については、サイオステクノロジーまで問合せください。

### ■ 契約期間

1 サーバにつき、1年単位の年間契約が基本です。

### ■ 対応時間

サポートの対応時間は、平日 9:00～17:00(祝祭日、弊社休業日は除く)が基本対応時間です。

※ E-mail による問合せの場合、24 時間自動受付、サポート対応は、平日 9:00～12:00、13:00～17:00(祝祭日、弊社休業日は除く)です。

### ■ 受付手段

電話および E-mail による問合せが可能です。

### ■ 最長レスポンス

最長レスポンスタイムとは、お客様から問合せを頂いた後、詳細状況確認のために、テクニカルサポートエンジニアが顧客ヘコールバック(E-mail の場合は E-mail による返信)するまでの時間です。SLES Plus テクニカルサポートインシデントでは、規定なしで設定されます。

※ E-mail による問合せの場合、24 時間自動受付、サポート対応は、平日 9:00～12:00、13:00～17:00(祝祭日、弊社休業日は除く)です。最長レスポンスタイムは、上記対応時間内にて有効となります。

※ E-mail による返信の場合、ネットワーク状況などの外部要因により、遅延する可能性があります。予めご了承ください。

## ■ サービスリクエスト(Service Request : SR)

サービスリクエスト(Service Request : 以下 SR)とは、製品またはその構成部品の使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などの1案件毎に対するサポートを指しており、連絡回数には依存しません。1件のSRとは、それ以上細分化できない1つの案件を指します。付随する案件が複数含まれている場合は、各案件を別々にSRとして取り扱います。SLES Plus テクニカルサポートインシデントでは、問合せできるSR数は製品により異なります。テクニカルサポートインシデント5のSR数は、5件、テクニカルサポートインシデント10のSR数は、10件、テクニカルサポートインシデント30のSR数は、30件です。

※ サポートの限界: サイオステクノロジーは顧客に対して、可能な最大限のサポートを行います。しかしながら、必ずしも顧客の問題点の解決を保証するものではありません。

## ■ サポート利用者(サポートサービスお客様番号)

サイオステクノロジーへ問い合わせするサポート利用者を、窓口(サポートサービスお客様番号)として、事前に登録させていただきます。そして、登録されたご担当者からの問合せのみ受け付けます。

## ■ インシデントサービス サポートレベル

SLES Plus テクニカルサポートインシデントでは、以下のレベルを提供します。

### レベル1(L1)

- 現在までにテクニカルサポートで対応した情報と照合し、既知の問題であるか、ソリューションが利用可能であるかどうかをチェックします。
- 一般的な操作に関する基本的なユーザサポートを提供します。

### レベル2(L2)

- 未知のエラーの再現とローカライズの対処を行います。
- システム管理に関して起こる諸処の問題に対して、システム管理者へのサポートを提供します。

### レベル3(L3)

- 技術的に対処可能であり、必要であると認められたパッケージ製品使用の範囲内の障害修正、もしくはセキュリティアップデートを提供します。