



Lenovo CSP Servicesご提供条件

注記:以下の諸条件をよくお読みください。このご提供条件(以下「本契約」とします)にご同意いただけない場合は、本契約に基づくサービスの利用や登録手続きは行わずに、30日以内に購入先に連絡して返金手続きを行ってください。ご購入日から30日以内にお客様が(1)本契約に定めるサービスの利用または登録を行うか、(2)本契約を拒否しない場合、本契約に同意したものとみなされます:

1. 本契約の適用と基本条項

- a. 本契約は、お客様とLenovo株式会社(以下「Lenovo」とします)が交わす完全な取決めとなります。本契約は、お客様とLenovoが以前に口頭または書面で交わしたLenovo CSP Services(以下「本サービス」とします)に関する全ての事項に優先します。お客様からの一方的な依頼または書面通知による本契約の変更は無効とします。本契約は日本において販売された本サービスを対象として適用されます。
- b. お客様は、本サービスを利用するにあたり、Microsoft社との間で、Microsoft社の定める「マイクロソフト クラウド契約(以下MCAとします)」に基づく契約を締結する必要があります。お客様は、Lenovoに本サービスをお申し込みされる場合、あらかじめお客様がMCAに同意のうえ申し込むものとします。Lenovoは、お客様が本サービスにお申し込みされた時点でMCAに基づく契約に同意したものとみなします。お客様はMCAおよび本契約にそって本サービスを利用するものとします。
- c. MSAのご利用において、本契約とMSAに齟齬があった場合、特段の定めがない限りMSAが優先するものとします。

2. 契約期間と解除

- a. 本契約の契約期間は、契約開始日から12ヵ月とします。本契約が満了する日(以下「満了日」といいます。)の10日前までに本契約者から書面による特段の意思表示がない限り、満了日の翌日(以下「更新日」といいます。)から1年間更新され、以降も同様とします。
- b. 契約期間中に価格変更が発生した場合、契約期間内は価格変更が適用されません。自動更新時にその時点における価格が自動更新の開始月から適用されます。
- c. お客様はお客様の希望する日の1カ月前までにLenovoに通知することで契約の一部または全部を解除することができます。ただし、Lenovoは契約期間中の未経過期間に対する金額を返却しないものとします。

3. 登録とアクティベーション

- a. 本サービスは、お客様による本サービス登録が必要となります。ご契約開始日・利用開始日は、各月20日までに登録完了された場合は翌月1日、21日以降月末日までに登録完了された場合は翌々月の1日となります。本サービス登録は本サービスのご購入日から30日以内登録を完了する必要があります。当該期限内に本サービス登録を完了いただけない場合、本サービスをご利用いただけない可能性があります。
- b. お客様より提出されたご登録内容に基づき、Lenovoよりお客様にMicrosoft Online Portal(マイクロソフトオンラインポータル、以下「MOP」とします)のアカウント、パスワードおよびサービス内容をメールにて通知いたします。
- c. お客様にて各ユーザーがサービスをご利用いただくために必要なライセンスの割り当て作業をMOP上で実施いただきます。ライセンス割り当て作業実施の有無に関わらず、申し込みいただいたライセンス数に応じた費用を請求させていただきます。

4. サービス概要

- a. Windows 10 Enterprise E3 / E5
 - 1) 本サービスでは、電話を通じてエンジニアが以下の各号に定める技術支援および技術情報、契約情報の提供を行います。お客様がエンジニアの支援を受けるときは、エンジニアの指示に従って問題を判別するための手順を実行していただきます。エンジニアは、電話で問題の診断と解決を試み、状況によりお客様にソフトウェア・アップデートのダウンロードとインストールを指示します。
 - a) Windows 10 Enterprise E3 / E5の機能に関するサポート
ソフトウェアの機能に関する情報、利用方法に関する支援を提供いたします。
 - i. ソフトウェアの問題における利用可能な解決策および回避策の提供

- ii. 問題の特定および解決のサポート
再現性のあるソフトウェアの問題を解決する支援を提供。また、再現が困難な問題をお客様が明確にするための支援やお客様自身で問題を切り分けるための支援を提供します。既知の問題については問題解決方法を提供します。

b) Windows 10 Enterprise E3 / E5 インストールのサポート

お客様がソフトウェアをインストールまたはバージョンアップする際に遭遇した問題や正しいインストール方法に関する支援を提供いたします。

ソフトウェア技術支援はお客様が以下の各号のいずれかの情報を受け取った時点、サポート完了となります。

- i. ソフトウェアの問題を解決するための情報
- ii. ソフトウェアの問題を解決するための修正モジュール(サービス・パック、パッチ)の入手方法
- iii. ソフトウェアの問題は既知であるが製造元による解決がなされていない不具合によるものであるとの情報
- iv. 問題がハードウェアおよび対象ソフトウェア以外の問題として特定できるとの情報
- v. 問題が対象ソフトウェアの新しいリリースで修正されているとの情報

- 2) 本サービスは、電話にて提供され、オンサイト対応は行いません。また、お客様の製品を Lenovo がお預かりすることはありません。
- 3) 試供品およびカスタマイズされたイメージについては本サービスの対象となりません。
- 4) 本サービス提供時間帯は、次の通りとします:
月曜日～金曜日 9:00-18:00(但し、祝祭日、Lenovo 指定休業日を除く)

5. Lenovo ビジネスパートナー

Lenovo は、本サービスの一部を宣伝、マーケティングおよびサポートするためにサプライヤーまたはビジネスパートナーと契約する場合がありますが、ビジネスパートナーは Lenovo に属さない独立主体です。Lenovo はビジネスパートナーの行動もしくは発言、ビジネスパートナーがお客様に対して負う義務、またはビジネスパートナーがその契約の下でお客様に提供する製品やサービスに対して何らの責任を負いません。お客様がビジネスパートナーのサービスに申し込みされる場合、ビジネスパートナーがサービス料金および条件を決定します。

6. お支払い

本サービスの提供にあたっては、Lenovo が事前に本サービス料金を受領している必要があります。クレジットカード払いと銀行振込の場合を除き、お客様に請求書を発行いたします。請求書に記載ある支払日までにお支払ください。かかる税金はお客様負担となります。なお、サービス料金の返金は致しかねますので予めご了承ください。

7. サービスの終了

Lenovo は、本サービスの一部または全部を終了させることができます。その際には Lenovo よりお客様に1か月以上前に通知いたします。お客様が全額支払われ、かつ Lenovo が提供期間を残して本サービスを終了する場合には、該当サービス分の日割り額を Lenovo よりお客様に返金いたします。ビジネスパートナーから購入された本サービスに関しては、ビジネスパートナーにお問合せください。

8. サービスの保証

Lenovo は、合理的な注意と知見を用いて本サービスを実施することを保証します。本サービスが実施できない場合、随時ご連絡いたします。この保証は Lenovo からお客様に対する唯一の保証であり、有用性、正確性、商品性または特定目的への適合性、いかなる権利も侵害しないこと等を保証するものではなく、明示的か暗示的かを問わず他のあらゆる保証または条件に代わり Lenovo およびお客様間に適用されるものとします。Lenovo は、本サービス提供により製品の稼働が中断されないこと、製品不具合が修復されることを約束するものではありません。

9. SLA に関するクレジット

Service Level Agreement (以下「SLA」とします)に定めるクレジットは、Microsoft 社の判断により適用されます。お客様は、Lenovo 指定の方法により、Lenovo に対してクレジットの請求を行うものとします。Lenovo は、契約者からの請求に基づいて、Microsoft 社に判断を要求いたします。

10. 責任の制限

- a. 法令に別段の定めのある場合を除き、お客様が Lenovo に損害賠償その他救済を求める全ての場合において、Lenovo、Lenovo の関連会社、サプライヤー、請負業者、リセラー、または認定プロバイダーは、予見の有無を問わず、契約、保証、過失、厳格責任、その他の責任理論に基づいているかどうかに関係なく、お客様に対し以下の各号に基づく一切の責任を負わないものとします。
 - 1) 第三者からの損害賠償請求
 - 2) データの喪失、損傷、または開示
 - 3) 利益、事業収入、営業権等の喪失、または期待される節約を含むがこれらに限定されない特別な、偶発的、懲罰的、間接的、または結果的損害

- b. また、いかなる場合においても、Lenovo、Lenovo の関連会社、サプライヤー、請負業者、リセラー、または認定プロバイダーがお客様に負う総責任額は、お客様に実際に発生した直接的かつ通常の損害に対する、損害発生の原因となった製品の購入代金を超えないものとします。なお、本契約において「関連会社」とは、Lenovo を支配する、または支配される、もしくは共通の支配下にある事業体を意味します。なお、上記の制限は、法律上 Lenovo が責任を負う a) 対人賠償（死亡を含む）と b) 物的財産または c) 有形動産の損害賠償には適用されません。

11. 個人情報の取り扱いについて

- a. Lenovo は、本サービスの履行に関連して、ご利用者の以下情報を日本マイクロソフト株式会社に提供します。ご利用者は、以下情報を Lenovo が日本マイクロソフト株式会社に提供することについて同意のうえ、本サービスを申し込むものとします。お客様が当該情報の提供についてご同意いただけない場合には、本サービスをご利用者に提供することができませんのでご承知ください。
- 1) 会社名
 - 2) 住所
 - 3) 担当者名
 - 4) 電子メールアドレス
 - 5) 電話番号
- b. Lenovo およびご利用者は、本サービスの履行に関連して知り得た個人に関する情報であって、当該個人の識別が可能な情報（他の情報と容易に照合することができ、それにより当該個人を識別することができることとなる情報を含みます。また、秘密の情報であるかどうかを問いません。）（以下「個人情報」といいます。）を善良な管理者の注意をもって管理し、前項に基づく場合を除き相手方に事前の承諾を得ることなく、本サービスの履行以外の目的のために利用し、又は第三者に利用させ、若しくは開示し、また漏洩してはならないものとします。
- c. Lenovo およびご利用者は、個人情報を本サービス履行のために従事している者に対してのみ取り扱わせることができます。この場合、Lenovo およびご利用者は、従事者に本規約に定める個人情報の保護に必要な事項を周知しなければなりません。
- d. Lenovo およびご利用者は、相手方の事前の承諾を得ることなく、個人情報を加工し、複製し、若しくは複写してはならないものとします。
- e. Lenovo およびご利用者は、「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」（個人情報保護委員会）ならびにその他関係法令および各種ガイドライン等が定めるアクセス管理等、個人情報の目的外利用、漏洩、紛失、改ざん等の防止その他個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならないものとします。
- f. Lenovo およびご利用者は、本規約に違反して個人情報が本サービスの履行以外の目的に利用され、又は第三者に開示され、若しくは漏洩したことが判明したときは、直ちに相手方に書面をもって報告し、協議を行うものとします。

12. 総則

- a. Lenovo は、本サービスの全部またはその一部を Lenovo が選択するビジネスパートナー等に委託する権利を有します。
- b. お客様より Lenovo に製品障害のご連絡をいただいた際、障害箇所特定のために必要となる作業を Lenovo の指示に基づきお客様に実施していただきます。Lenovo のサポート実施の判断は Lenovo が行います。
- c. 本サービスを適用する範囲において、お客様および Lenovo はそれぞれの人員や体制の統制、指示、管理および補償の責任を負います。
- d. Lenovo およびお客様は、電子的手段により相手方と通信ことができ、かかる通信は、適用法で認められる範囲で書面と見なされます。電子文書に含まれる ID コードは、送信者の識別情報と文書の真証性を十分に検証できるものでなくてはなりません。
- e. お客様および Lenovo は、自由に他社と本サービス同様の契約を締結することができます。
- f. 本契約に定める場合を除き、Lenovo はお客様に他のライセンスや権利（特許に基づくライセンスや権利を含む）について、当社とお客様が相手方に付与することはありません。
- g. お客様は、Lenovo の書面による同意を得ることなく本サービスの権利を第三者に譲渡または転売しないものとします。
- h. お客様が必要なサービスの選択はお客様の責任において行うものとし、そのサービス利用により得られる結果はお客様の責任となります。
- i. Lenovo およびお客様は、適用法令に特に定められていない限り、原因となる行為の発生後 2 年を過ぎてから、本契約または本サービスに起因若しくは関係する訴訟を提起しないものとします。
- j. お客様および Lenovo のいずれも、やむを得ない原因による義務の不履行には責任を負いません。
- k. Lenovo およびお客様は、各自の商標や商品名、その他の記号を、相手方が書面による事前の許可なく販促や出版に使用する権利を付与しません。
- l. 本契約のいずれかの規定が履行不可能または無効とみなされる場合でもそれ以外の条項は引き続き有効とします。
- m. 本サービスはお客様による本サービス登録によりご利用可能となります。
- n. Lenovo とお客様との間で交換される情報は、お客様が電話や電子的手段を通じて開示する情報も含めて、機密情報または専有情報とはみなされません。Lenovo および Lenovo の関連会社は、お客様の取引を処理および履行するために、氏名、電話番号、住所、メールアドレスを含む、お客様の取引に関する情報および契約情報を処理、保存、および使用することができます。また、製品のリコール、安全上の問題、またはサービスの実施について通知するために、Lenovo または Lenovo 関連会社がお客様に連絡する場合があります。適用法令の範囲において、Lenovo は、Lenovo 製品または本サービスに関するお客

様の満足度調査のため、または、他の製品やサービスの情報をお客様に提供するために、かかる情報を使用することができます。お客様は、Lenovo から配信されるこれらの通信の受信を随時拒否できます。前出の目的を果たすうえで、Lenovo および Lenovo の関連会社は、該当する事業を行っている国にお客様の情報を移転すること、Lenovo の業務委託先の事業体にお客様の情報を提供すること、また、法律上要求された場合にお客様の情報を開示することができます。但し、Lenovo および Lenovo の関連会社は、お客様が提供した個人情報をお客様の同意なく、第三者独自のダイレクト・マーケティングのために第三者に販売もしくは譲渡いたしません。

- o. Lenovo およびお客様は、本契約に適用される各種法令を遵守するものとします。
- p. Lenovo およびお客様は、本契約をその一部か全部かにかかわらず、相手方の書面による事前の同意なく譲渡する、または譲渡しようとすることはできません。但し、かかる同意は不合理に留保されないものとします。Lenovo またはお客様のいずれかが合併・買収によって関連会社や後継組織に本契約を譲渡する場合、相手方の同意は必要ありません。Lenovo は、本契約に基づき支払いを受ける権利を、お客様の同意なく譲渡することができます。
- q. 本契約の終了後もその性質上存続する義務および権利は、かかる義務の履行または権利の行使が完了する日まで有効に存続し、Lenovo またはお客様それぞれの後継者や譲受人にも適用されます。
- r. Lenovo とお客様は、本契約に基づくまたは関連する各々の権利、責務、および義務を決定、解釈、および施行するにあたり、日本法を適用することに同意します。
- s. お客様と Lenovo との間での紛争が生じた場合、訴額に応じ東京地方裁判所または東京簡裁裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

14. 本サービスおよび本契約の変更

Lenovo は、本契約の内容は予告なく変更することができるものとします。お客様が本サービスを利用する場合、Lenovo が Web サイトに掲載する最新の本契約の内容に同意したものとみなします。