

## Lenovo Services for Storage 技術支援Q&Aサポートのご提供条件

**注意：包装開封前に本ご提供条件をよくお読みになり、Lenovo Services(以下「本サービス」といいます。)の内容をご理解ください。本ご提供条件にご同意いただけない場合は、本パッケージ購入後8日以内に未開封の本パッケージを購入元に返送して代金の返還をご請求ください。本サービスをご利用いただくには、Lenovo Servicesがお手元に届いてから速やかに「登録票記入要領」に従って「Lenovo Services登録票」(以下「登録票」といいます。)により登録していただく必要があります。「登録票記入要領」および「登録票」は、本パッケージに同封されています。**

### 第1条 サービスの内容

#### 1. 提供するサービスの内容

レノボ・エンタープライズ・ソリューションズ株式会社(以下「Lenovo」といいます。)は、お客様のシステム管理者を対象として、登録票で登録されたストレージ製品(以下「サービス対象機械」といいます。)およびサービス対象機械に対応する第2条第6項で定めるサービス対象プログラム(以下「対象プログラム」といいます。)に対して、電話等による以下の支援サービスをリモートにて提供します。

- 1) Lenovoが提供するサービス対象機械を稼働させるための対象プログラムの疑問点に関する支援
- 2) サービス対象機械に追加するLenovoオプション製品の公開された情報に基づく各種構成設定の疑問点に関する支援
- 3) サービス対象機械に対してLenovoが同梱およびWebサイトで提供している技術資料(製品マニュアル)に関する支援
- 4) サービス対象機械および対象プログラムを導入する際の疑問点に関する支援
- 5) 対象プログラムの公開された情報に基づく製品使用方法の疑問点に関する支援

#### 2. サービスの提供時間

サービスの提供時間は、以下の標準時間帯または拡張時間帯のいずれかで、「登録票」で特定されます。

以下の時間帯を除く時間においてサービス提供は行われません。

標準時間帯： 祝日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで

拡張時間帯： 月曜日から土曜日の午前9時から午後9時まで、および日曜日の午前9時から午後5時まで  
ただし、標準時間帯および拡張時間帯ともに、年末・年始(12月30日から1月3日)およびLenovo法定点検日は除きます。

### 第2条 サービスの前提条件

1. 本サービスは、「登録票記入要領」で指定された方法で登録が行われた場合にのみ有効となり、利用可能となります。
2. お客様には、本サービスのお客様側担当者として適切なシステム管理者を1名、およびサービス対象機械の機種・型式・機械番号を登録票にてLenovoに登録していただきます。
3. お客様は、本サービスの実施にあたり、必要な情報を提供していただきます。また、サービス実施のために必要となるシステムへのアクセスが可能な環境、作業場所、消耗品および庶務サービス等を提供していただきます。お客様は、システム管理者の氏名、住所等、情報内容に変更が発生した場合は、すみやかにLenovoへ通知するものとします。
4. お客様は、本サービスを受ける前に、お客様作成のものも含め、必要データ、プログラム等につき、自己の責任でバックアップを取得しておくものとします。
5. お客様には、本サービスの対象となるプログラムの使用权を有していること、およびLenovoが本サービスを提供するために必要な全ての権利・承諾を対象プログラムの権利者から取得していることを保証していただきます。
6. 本サービスのサービス対象機械および対象プログラムは、LenovoのWeb [http://www.ibm.com/systems/jp/x/service/lenovo\\_services/pdf/lenovo\\_svc\\_storage\\_list.pdf](http://www.ibm.com/systems/jp/x/service/lenovo_services/pdf/lenovo_svc_storage_list.pdf) で本サービスの「サービス対象製品リスト」として掲載されている製品のみとします。「サービス対象製品リスト」は予告なく変更されることがあります。
7. 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、サービスの提供により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、およびサービスの結果を保証するものではありません。
8. 回答までの時間の確約は行いません。
9. 障害の解決策として、お客様にコード等が提供される場合、かかるコードの使用許諾およびその条件は、別途お客様とコードの著作権者その他の権利者の定めるところによるものとします。
10. 複数の機械をまたがる問い合わせを行う場合は、すべての機械に対して、本サービスを購入および登録していただきます。
11. お客様のデータの検証および業務の稼働検証は、お客様の責任で行っていただきます。
12. 本サービスの対象となる機械が正常に稼働せず何らかの修理が必要な場合で、その機械に対し必要な機械保守契約が締結されていないときは、お客様の責任で必要な修理をして頂きます。

### 第3条 サービスの適用除外

本サービスには、次のサービスおよび作業等を含みません。

- 1) サービス対象機械の仕様書または説明書記載の稼働環境と異なった環境で使用されているサービス対象機械に対するサービス
- 2) 「サービス対象製品リスト」に記載のサービス終了日を過ぎているサービス対象機械および対象プログラムに対するサービス
- 3) 「サービス対象製品リスト」上に、「標準時間帯のみ」と記載されているサービス対象機械および対象プログラムに対する拡張時間帯でのサービス
- 4) 対象プログラムの一般的な一般的な解析および解析結果に対する詳細な説明および報告

### 第4条 サービス期間

本サービスの開始日は、Lenovoから本パッケージを出荷した日から60日以内とし、Lenovoが「登録票」を受領し登録を完了した日とします。なお、受領日が60日を超えた場合は、出荷日から60日目を本サービス開始日とします。本サービスの終了日は、「登録票」に記載の本サービス期間の満了日とします。本サービス登録時にスタートアップ90日加入している場合、サービス期間にはスタートアップ90日のサービス期間が加算されます。

### 第5条 請求およびお支払い条件

お客様には本サービスをLenovoから購入された場合はLenovo所定の条件、Lenovoビジネス・パートナーから購入された場合にはLenovoビジネス・パートナー所定の条件に基づきお支払いいただきます。

### 第6条 機密情報

両当事者間で取り交わされる情報は、別途Lenovo所定の機密保持契約書を締結する場合を除き機密として扱いません。

### 第7条 個人情報

1. 本契約の履行に伴い、Lenovo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。)、別紙記載の個人情報取り扱いに関する規定または両当事者間で別途締結するLenovo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。
2. お客様は、LenovoおよびLenovoの関連会社がお客様の連絡先個人情報(名前、電話番号、電子メール・アドレスを含みます。)を、Lenovo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の同意を得ていることを確認します。かかる情報はLenovoとお客様との取引に関連して管理、使用されるものとし、LenovoおよびLenovoの関連会社の委託先、Lenovo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。

### 第8条 責任の制限

1. お客様がLenovoの責に帰すべき事由に基づいて救済を求めずすべての場合において、Lenovoの損害賠償責任は、請求の原因を問わずお客様に現在に発生した通常かつ直接的損害に対する、損害発生時の直接原因となった本サービスの料金を限度とする金銭賠償に限られます。
2. Lenovoは、いかなる場合にも、Lenovoの責めに帰すことのできない事由から生じた損害、Lenovo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、プログラムなどの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、責任を負わないものとします。

### 第9条 その他

1. お客様は、自己および自己の業務処理のため本サービスの提供を受けるものとし、Lenovoの書面による事前の同意がない限り本契約および本契約上の権利・義務を第三者に譲渡、移転または本サービスを再販することはできません。
2. Lenovoは、Lenovoが選択する第三者を使用して本サービスを提供することがあります。
3. 本契約に基づきいかなる請求権も、請求が可能となった時から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。
4. 本サービスの提供に関連して、Lenovoの提供するデータはLenovoが信頼できるとみなした原資料から作成されるものですがLenovoは、その正確性、完全性または有用性について保証するものではありません。また、お客様による本サービスの使用結果はお客様の責任とします。
5. お客様またはLenovoに本契約の違反、その他契約を継続しがたい重大な事由が生じた場合には、相当期間を定めてその是正を催促するものとし、かかる期間内には是正されない場合には、相手方は本契約を解約できるものとします。
6. Lenovoは、3か月前の書面による通知により、本サービスを解約することができます。この場合、Lenovoは受領済みのサービス料金のうち残存期間分を返還します。当該場合を除き、支払い済み料金の返金はありません。
7. お客様には、登録票またはそのコピーをお客様の責任において管理していただきます。これは、本サービスを依頼される時に必要となる場合があります。
8. この契約条項は、消費者保護法によるお客様の権利を変更するものではありません。

‘Lenovo’は米国およびその他の国における商標です。

レノボ・エンタープライズ・ソリューションズ株式会社  
〒101-0021 東京都千代田区外神田 4-14-1  
TEL:0120-13-0984(番号案内)

01-2015 Printed in Japan

・仕様は事前の予告なしに変更する場合があります

・製品、サービス等詳細については、弊社、

もしくはLenovoビジネスパートナーの営業担当員にご相談ください。

バーコード・シールは  
表と裏2枚貼り付けてください。

SWST001