

株式会社 日本 HP (以下「日本 HP」といいます) は、以下の定めに基づきお客様にサポートサービスを提供します。

第1条 当事者 本条件書は、お客様が日本 HP からサポートサービス (以下「サポート」といいます) を購入する際に適用される契約条件を定めたものです。

第2条 契約 本契約とは、日本 HP が受諾した注文を意味し、本条件書及び添付又は参照されている補足書面 (以下「補足書面」といいます) を含みます。補足書面とは、サポート製品リスト、ハードウェア又はソフトウェアの仕様書、日本 HP 所定のサービス仕様書又は日本 HP がお客様と合意する仕様書の類、データシート及びその補足、作業仕様書 (SOW)、日本 HP がウェブサイト等で公表している保証並びにサービスレベル契約などをいい、ハードコピー又は日本 HP のウェブサイトへのアクセスを通じてお客様に提供される場合があります。

第3条 契約の成立 お客様による注文は、本条件書への同意とみなされ、本契約は、お客様の注文を日本 HP が受諾したときに成立します。

第4条 注文 お客様は、日本 HP のウェブサイト若しくはお客様専用ポータルを經由して、又は注文書の発行若しくはその他両者合意した方法により、日本 HP に注文することができます。サポート提供日は補足書面に記載の通りとします。

第5条 価格 本契約に基づき購入されるサポートの価格は、日本 HP 発行の見積書によります。見積書がない場合は、お客様の注文書受領時より有効な、日本 HP のウェブサイト若しくはお客様専用ポータルに記載されている価格又は日本 HP が公開している価格表によります。別段の定めがない限り、税、関税及び手数料 (設置・発送を含みます) は価格に含まれません。本契約に基づき購入されるサポートに対して適用される法令により課税される消費税等その他取引に関わる税金を支払うことにお客様は同意します。法令により源泉税の徴収が義務付けられている場合は、両者は適切な手順を協議します。

第6条 支払条件 別段の定めのない限り、日本 HP は本契約期間の開始時にサポートの対価をお客様に一括して請求し、お客様は、日本 HP が請求書を発行した日から30日以内に全ての請求金額を支払います。お客様が期日までに支払わない場合、日本 HP は未履行の契約を中断又は解除することができます。

第7条 サポートサービス 日本 HP のサポートは、適用される補足書面に記載されます。補足書面には、サポートの内容、要件及び制限事項、お客様の責任及びサポート対象となるお客様システムが記載されます。なお、日本 HP は、日本 HP が実施するサポートサービスにおいて、お客様の個人番号をその内容を含む電子データは取り扱いません。

第8条 適用外要件 次の各号のいずれかに起因する請求は、日本 HP のサポート及び保証の対象外となります。

- (1) お客様による不適切な使用、設置場所の不備又は日本 HP が承認していない場所若しくは環境
- (2) お客様による製品の改造若しくは不適當又は不完全な保守又はメンテナンス (日本 HP が実施又は許可した場合を除きます)
- (3) HP 商標を付していない製品 (ソフトウェアを含みます) の障害又は機能制限
- (4) 日本 HP から感染していないウィルス、ワーム又は同種の有害なコードによる障害又は故障
- (5) 誤用、過失、事故、火災又は水害による損傷、電源障害、お客様による移動、その他日本 HP の責によらない事由

第9条 前提条件 お客様は、日本 HP がサポートを提供するにあたり、お客様による適切な協力並びに正確かつ完全な情報及びデータが必要不可欠であり、これらを前提条件とするものであることを理解します。

第10条 変更管理 各当事者は、サポートの提供及び発生した問題への対処に際して主要連絡窓口となるプロジェクト担当者1名を指名します。サポートの範囲を変更する場合は、両者が記名捺印又は署名した書面が必要となります。

第11条 サービスの履行保証 日本 HP は、善良なる管理者の注意義務をもってサポートを実施することを保証します。日本 HP は、お客様より当該義務を果たしていない旨の通知を受けた場合、当該サポートを再実施します。

第12条 知的財産権 お客様及び日本 HP は、本契約に基づき相手方のいかなる知的財産権も取得しません。お客様は、日本 HP 及びその委託先が発注されたサポートを提供するために必要な知的財産権を非独占的かつ無償で日本 HP に許諾します。

第13条 知的財産権の侵害補償 日本 HP は、本契約に基づき供給された HP 商標を付した製品又はサポートが第三者の知的財産権を侵害しているとしてお客様になされた請求を防御及び解決します (かかる防御に要した費用、日本 HP が交渉した和解金額及び裁判で確定した損害賠償額の負担を含みます)。ただし、お客様が当該請求を速やかに日本 HP に通知し、日本 HP に協力することを条件とします。日本 HP は、当該製品又はサポートを実質的に同等で侵害の生じない製品又はサポートに修正するか又は当該第三者から必要な許諾を取得します。これらいずれの方法も合理的でない場合、日本 HP は、製品については、購入から1年以内の場合には当該製品に対して支払われた金額、購入から1年を経過している場合は減価償却後の製品価額をお客様に返金し、サポートについては前払額のうちサポート未実施相当額をお客様に返金します。日本 HP は、製品又はサポートの不正使用に起因する請求に対しては責任を負いません。

第14条 機密保持 本契約に基づき取り交わされる情報は、開示の際に機密として指定された場合又は開示の状況から機密として扱われるべきであると合理的に判断できる場合には、機密情

報として扱われるものとします。機密情報は、本契約に基づく義務の履行又は権利の行使を目的としてのみ使用でき、その目的のために当該情報を知る必要のある従業員、代理人又は委託先のみが共有できます。両者は、受領日から3年間、又は当該機密情報が機密性を有する期間のいずれか長い期間、善良なる管理者の注意義務をもって、機密情報の不正使用又は漏洩を防ぐものとします。本条の義務は、(1) 受領者が既に知っていた情報及び受領者が守秘義務を負わされることなく知った情報、(2) 受領者が独自に開発した情報、(3) 法律又は行政機関若しくは司法機関より開示を要求された場合には、適用されません。

第15条 個人情報 両者は、適用されるデータ保護に関する法令を遵守します。日本 HP は、サポートの提供に必要でない限り、お客様が保有する個人を特定する情報 (以下「個人情報」といいます) にアクセスすることはありません。日本 HP がお客様のシステム又は機器上に格納されているお客様の個人情報にアクセスする場合でも、お客様の個人情報のデータ管理はお客様が行うものとします。日本 HP は、お客様によって発注されたサポートを提供する目的に限り、お客様の個人情報を使用します。

第16条 貿易に関する法令の遵守 本契約に基づき提供される製品及びサポートは、お客様の社内使用のために提供されるものであり、商用目的で提供されるものではありません。本契約に基づき提供される製品をお客様が輸出、輸入又は他の方法で移送する場合、お客様は適用される法令を遵守し、必要な輸出入の許認可を得ることに同意します。日本 HP は、いずれかの当事者が適用される法令により要求される範囲で本契約に基づく履行を中断する場合があります。

第17条 損害賠償 本契約に関連して日本 HP がお客様に対して負う賠償責任は、請求原因の如何を問わず、日本 HP の責に帰すべき事由によりお客様が現実に被った通常かつ直接の損害に限られ、原因となったサポートについてお客様が日本 HP に支払う対価を上限とします。両者とも、逸失利益、データの喪失又は稼働停止等による損害及び予見の可能性の有無にかかわらず特別な事情により発生した損害については、請求原因の如何を問わず、賠償する責任を負いません。本条は、第13条に基づき日本 HP が支払うべき金額の支払い又は人身傷害若しくは詐欺行為により生じた損害に対する賠償責任を制限するものではありません。

第18条 協議 お客様が本契約に基づき購入したサポートに起因する問題について、日本 HP の提案した解決策に合意できない場合は、両者の責任者が当該問題について協議します。なお、合意に至らない場合は、両者の代表者又は同等の権限を有する役員にて協議をするものとします。

第19条 不可抗力 両者とも、不可抗力事由により生じた履行の遅延又は不履行につき責任を負いません。ただし、金銭債務についてはこの限りではありません。

第20条 解除 一方当事者は、相手方に重大な契約違反があり、書面による催告後相当期間内に当該違反が改められない場合、書面による通知をもって本契約を解除できます。一方当事者は、(1) 相手方が差押、仮差押、仮処分、租税滞納処分、その他これに準ずる処分を受け、会社更生手続開始、民事再生手続開始、破産手続開始若しくは競売の申立てを受け又は自ら会社更生手続開始、民事再生手続開始若しくは破産手続開始の申立てをした場合、(2) 相手方が事業の廃止、譲渡若しくは会社の解散を決議した場合又は会社の解散命令を受けた場合、(3) 相手方が手形交換所による不渡処分を受けた場合、(4) 相手方の財産若しくは信用状態の悪化又は事業の重大な変化が生じ若しくはそのおそれがあると認められる相当の事由があると判断した場合、(5) 相手方が、暴力団、暴力団関係者及びそれらに準ずる者 (以下併せて「反社会的勢力」といいます) であつたか、認知しながら反社会的勢力に利益供与し又は反社会的勢力を利用して不当な要求行為を行った場合、相手方への通知なしに本契約を解除できます。本契約の規定のうち、本契約の解除又は終了後もその性質上存続すべき規定は引き続き有効とし、両者の承継人又は相手方が承認した譲受人に適用されます。

第21条 雑則 本契約は、本契約にかかる両者間の取引に関する合意事項のすべてであり、かかる取引に関して本契約締結前に口頭又は書面により相互になされた意思表示に代わるものとします。本契約の規定は、両者が記名捺印する書面によるものと変更できません。本契約は、日本法を準拠法とします。両者は、本契約により生ずる訴訟について、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。国際物品売買契約に関する国際連合条約は、本契約には適用されません。

本データシートは、株式会社 日本 HP (以下「日本 HP」という) のサポート提供に適用される追加の要件及び制限を定めることを目的とします。日本 HP のサポートの具体的な内容は、一部の例外を除き、サービス毎のサービス仕様に記載されます。

第1条 サービス適用要件

1. ハードウェアサポートの適用要件 ハードウェアは、正常な動作状態であると日本 HP が判断し、日本 HP が指定した最新の機器構成及びバージョンを維持していることをサポート提供の前提条件とします。

2. サポートの再開 サポートの有効期限が切れていた場合、日本 HP は、サポート再開のための追加料金をお客様に請求する、又は特定のハードウェア若しくはソフトウェアのアップグレードを実施するようにお客様に要求することができます。

3. 専用サービスツールの使用 日本 HP は、お客様に対し、特定のハードウェア又はソフトウェアシステム、特定のネットワーク診断、保守プログラム (以下「専用サービスツール」という) 及びお客様のシステムに含まれている可能性のある特定の診断ツールの使用を要求できます。日本 HP は、専用サービスツールを日本 HP の唯一かつ排他的な所有物として「現状有姿」で提供し、お客様のシステム又はサイトに置くことができます。お客様は、対象となるサポートの有効期間中、日本 HP が許可する専用サービスツールのみを使用できます。お客様は、専用サービスツールを販売、移転、質権並びに抵当権の設定及び当該ツールについての日本 HP の権利を譲渡してはなりません。お客様は、サポートの終了後、専用サービスツールを返却するか、又は日本 HP がサービスツールを除去することを許可するものとします。また、お客様は、次の各号についても実施するものとします。

- (1) お客様のシステム又はサイトに専用サービスツールを置くことを日本 HP に許可し、日本 HP による利用を支援すること。
- (2) 専用サービスツールをインストールし、必要なアップデートやパッチを実施すること。
- (3) ソフトウェアによって認識される障害等の事象を日本 HP に通知するための、電子データ転送機能を備えること。
- (4) 必要な場合、リモート診断サービス対象のシステムに対応する日本 HP 特定のリモート接続ハードウェアを購入すること。日本 HP が認める通信回線経由でのリモート接続を提供すること。

第2条 サポートの制限

1. サポートの地域的な利用可能性 一部の国や地域では、特定の提供内容、機能、サポートレベル (関連製品を含む) を利用できないことがあります。また、日本 HP の対象地域外へのサポートの提供には、出張費、応答時間の遅延、復旧又は修理に関する制約、及び対応時間の短縮が生じることがあります。

2. バージョンサポート 日本 HP が書面により別途合意した場合を除き、また、HP ソフトウェアによって提供されるサポート内容を除き、日本 HP は HP 商標を付したソフトウェアの最新バージョン及び直近のバージョンに対してのみサポートを提供します。また、日本 HP によるサポートの提供は、指定されたバージョンにおいて日本 HP 指定の構成に含まれているハードウェア及びソフトウェアとともに HP 商標を付したソフトウェアが使用されている場合に限られます。バージョンとは、新機能、機能拡張、及びアップデートを含むソフトウェアリリースを意味し、特定のソフトウェアについては、単体としてパッケージ化され、日本 HP のお客様に提供される複数の改定の集合をいいます。

3. 移設とサポートへの影響 サポート対象製品の移設は、お客様が自らの責任で行うものとし、地域的な利用可能性の影響を受け、料金が増える場合があります。移設後のサポート開始については、相当期間前に日本 HP に通知する必要があります。製品を移設する場合は、当該製品の使用許諾条件に従うものとします。

4. マルチベンダーサポート 日本 HP は、HP 商標が付されていない特定の製品について、サポートを提供します。HP 商標が付されていない製品が保証の対象であるか否かにかかわらず、利用可能性及びサポートレベルは関連する補足書面で特定され、これに従ってサポートが提供されます。日本 HP は、HP 商標が付されていない製品のサポートを、その製造者又は使用許諾者が当該製品のサポート提供を停止した場合、停止することができます。

5. 改造 お客様は、日本 HP からの求めに応じ、日本 HP が操作性、保守性及び信頼性を改善する目的又は法定規格に適合させる目的で製品を無償で改良することに同意します。

第3条 お客様の責任

1. 作業場所及び製品へのアクセス お客様は、日本 HP に対しサポート対象製品へのアクセス、サポート対象製品に近接した作業場所及び設備、サポートを実施するために日本 HP が必要と判断した情報、お客様のリソース及び設備へのアクセス及び使用、並びに関連する補足書面で要求されているその他のアクセスを提供します。お客様がこれらの作業場所又はアクセスを提供しなかったことに起因して、日本 HP のサポート提供が不可能となった場合においても、日本 HP は当該サポートについて日本 HP 所定の料金を請求することができます。サポート対象外製品のために、サポートの実施に支障をきたすと日本 HP が判断した場合、お客様は、当該対象外製品を取り除き、日本 HP がサポートを実施できるようにします。当該対象外製品に起因して日本 HP の作業に増加をきたした場合、日本 HP は、当該作業にかかる料金を別途請求することができます。

2. ライセンス お客様は、HP 商標を付したソフトウェアについて、日本 HP から適切な使用権が正当に許諾されていることを証明できる場合に限り、当該ソフトウェアのサポートを購入できます。また、お客様は、日本 HP の承諾なく当該ソフトウェアを改変又は修正してはなりません。

3. ソフトウェアサポート ドキュメント及びコピーの権利 お

客様は、ドキュメントのアップデートを関連する製品のために使用する目的で当該アップデートを複製する権利を購入した場合にのみ、当該アップデートを複製することができます。複製物には、適切な HP 商標及び著作権表示を付すものとします。

4. 貸出ユニット 日本 HP の判断によりハードウェアサポート又は保証の一部として機器等がお客様に貸し出された場合、当該機器の所有権は日本 HP にあり、お客様は当該機器の紛失又は破損について責任を負います。お客様は、貸出期間の終了時に、いかなる担保権も付されことなく当該機器を日本 HP に返却するものとします。

5. ハードウェアサポート 互換ケーブル及びコネクタ お客様は、サポート対象のハードウェア製品を、製造者の操作マニュアルに従って、システムと互換性のあるケーブル及びコネクタ (光ファイバーを含む) によって接続するものとします。

6. データバックアップ 消失又は改変されたお客様のファイル、データ、又はプログラムの再構築を可能にするために、お客様はサポート対象製品に依存しない個別のバックアップシステム又は手順を維持する必要があります。

7. 一時的な回避策 お客様は、恒久的な対策が講じられるまでの間、日本 HP より提供された一時的な手順又は回避策を実施します。

8. 危険な環境 日本 HP 又は委託先の担当者の健康を害する恐れがある環境又は危険な環境で製品が使用されている場合、お客様はその旨を事前に日本 HP に通知します。この場合、日本 HP は当該製品を日本 HP の管理下に置くことをお客様に求めることができ、当該環境が改善されるまでサポートの提供を延期することができます。

9. 権限を有する担当者 お客様は、日本 HP がお客様の施設内でサポートを提供する際、立会人を立てます。

10. 製品リスト お客様は、サポート対象のすべての製品に関して、設置場所、シリアル番号、日本 HP 指定のシステムを特定する番号及びサポートレベルを含むリストを作成、保持し、変更履歴を管理します。

11. ソリューションセンターへの指定連絡担当者 お客様は、お客様と日本 HP との取り決めにより、日本 HP への連絡担当者 (以下「指定連絡担当者」という) を指定します。指定連絡担当者は、日本 HP のカスタマーサポートコールセンター (以下「ソリューションセンター」という) 又はオンラインヘルプツールにアクセスできます。

12. ソリューションセンターへの連絡担当者の資格 指定連絡担当者は、通常必要な知識を有し、システムの管理運用 (場合によってはネットワークの管理運用及び診断テストを含む) に関する技術的理解力を有していることが必要です。日本 HP は、指定連絡担当者の適性を判断するため、当該指定連絡担当者の経験についてお客様と確認又は協議することができるものとします。指定連絡担当者とソリューションセンターとのやりとりにおいて問題が発生し、それが指定連絡担当者の一般的な経験とトレーニングの不足によるものであると日本 HP が判断した場合、日本 HP は、お客様に対して指定連絡担当者の変更を求めることができます。指定連絡担当者は、サポートを受ける際、サポート開始時に日本 HP が指定したシステムを特定する番号を用意する必要があります。ソリューションセンターは、英語又は現地言語のいずれか一方又は両方の言語でサポートを提供します。

第4条 雑則

1. 取消 両者間で書面により別途合意した場合を除き、お客様は 30 日前までに、日本 HP は 60 日前までに、相手方に書面にて通知することにより、サポートの全部、又はサポート対象製品のうち一部の製品のサポートを解約することができます。ただし、他社製品に対するサポートについては、本契約の期間中の解約ができない場合があります。お客様が前払いのサポートを解約した場合、日本 HP は、中途解約日までの期間を契約期間として再計算した金額と、お客様が支払い済みの金額との差額を払い戻します。なお、別途制限又は早期解約料金についての定めがある場合は、これに従います。

2. 価格設定 サポートの料金が前払いされている場合、又は書面による別段の合意がある場合を除き、日本 HP は 60 日前までに書面にて通知することにより、サポートの価格を変更することができます。

3. 追加サービス お客様が購入したサポートに含まれておらず、お客様の要求に応じて日本 HP が実施する追加サービスの料金は、サービスを実施する国において適用されるサービス料金によります。

4. 交換部品 ハードウェアサポートで提供される部品は、ユニット全体の交換品か、新品か、又は新品と同等の性能と信頼性を有し、新品として保証される部品であるものとします。交換のために取り外された部品は日本 HP の所有となります。ただし、日本 HP が合意し、お客様が該当する料金を支払う場合は、この限りではありません。