

- d. 保守サービス提供時に、「機械」の製造元またはIBMによって提供されていない機構、部品、または装置への「サービス」。
- e. 不適合な設備環境または運用環境。
- f. IBM技術員以外による「対象機械」の移動（場所変更）が原因で生じた障害。IBMは移設後の「機械」の損傷有無を有償サービスにて、インスペクション（検査）を実施する場合があります。IBMは、お客様の要求により、有償サービスとして、当該「機械」を所定の仕様に復元する場合があります。

IBMは、機械の実行が中断されないこと、エラーのないこと、また、IBMがすべての障害を修正したり、第三者による中断や不正アクセスを防止したりすることを保証するものではありません。

IBMは、「サービス」の遂行において、IBMが所有または使用許諾するツール（以下「IBMツール」といいます。）を使用する場合があります。

IBMは、リモートおよびオンサイトでの問題判別および問題解決のサポートをお客様に提供する目的で、新しい「IBMツール」および機能を継続的に開発して使用します。

一部の「IBMツール」（例えば、アプリケーション）は、現場技術員が問題箇所の画像を取得保存し、その資料を「IBMリモートサポート担当者」に送信することにより、複雑な問題をより迅速かつ効率的に修理することおよび、最小限の訪問で問題を解決することを目的とします。イメージを変更したり、トレーニングのために使用したり、保守サービスを改善したりすることもできます。お客様は、IBMの書面による使用許諾が無い限り、「IBM ツール」にアクセス、保持、コピー、または使用する権利を有さず、「サービス」の履行に関連して使用される「IBMツール」の使用によってお客様に使用許諾もしくは知的財産権を認めることまたは黙示することはありません。

「IBMツール」は、それらに関連する条件が適用されます。

「IBMツール」は保証の対象ではありません。該当する場合、「サービス」の終了後、お客様は、「IBMツール」の使用を停止し、お客様の「対象機械」および施設から「IBMツール」をアンインストールして削除することに同意します。

「IBMサービス」の再販を許可された「IBMビジネス・パートナー」（以下「BP」といいます。）を通じて取得する場合、BPは「IBMサービス」の販売価格を設定し、各BP取引の条件をお客様に直接伝えます。

ただし、IBMは、IBMが提供する「サービス」ごとに条件を設定しており、本「付随文書」および該当するTDに記載されている「サービス」を提供します。一方の当事者が相手方当事者に通知を行う必要がある場合には、必ず、両当事者は該当BPに通知することに同意するとします。

お客様が契約したBPが「IBMサービス」を提供できなくなった場合、IBMはお客様に書面で通知します。お客様は、1) 「IBMサービス」の提供を承認されたお客様が選択した別のBP、または 2) IBM がお客様に請求する標準的な直接関係の下でIBMに「サービス」の管理を移管するようIBMに書面で指示することにより、引き続き「サービス」を受けることができます。

1.1 保証サービスのアップグレード (WSU)

特定の「対象機械」の保証期間中、お客様は標準的な保証サービスのアップグレードを選択できます。このWSUは、保証期間中は解約または譲渡することができません。保証期間終了後は、「対象機械」の保守サービスにWSUと同じサービスレベルが付加されます。

1.2 IBM 機械の保守

IBMは、TDに指定された対象IBM機械の保守サービスを提供します。IBMは、お客様による取り付けのための交換部品を提供する場合があります。交換部品は、i) 「機械」の一部（お客様交換可能ユニット「CRU」と呼ばれる、キーボード、メモリ、またはハードディスク・ドライブなど）または、ii) 「機械」全体の場合があります。

1.2.1 ハードウェアサポートの延長

IBM が特定の「機械」の「保守サービス終了」を発表した後、「保守サービス終了」に達した特定の「機械」のハードウェアサポートに対するお客様の要求に応じて、IBM のサポートセンターまたは IBM エレクトリックアクセスを介したりリモートサポート、およびオンサイトサポートを含む、限定的なサポート（ハードウェアサポートの延長）を提供する場合があります。IBM は、i) 本「IBMサービス」または本契約の対象となる「機械」の実行が中断しないこと、もしくはその実行に誤りがないこと、および ii) IBM がすべての誤りを修正すること、または第三者による中断または不正な第三者による「機械」へのアクセスを防止することのいずれも保証しません。オンサイトでの修理は、保守部品と技術員が提供可能なことを条件とし、ソフトウェア、エンジニアリング、または開発サポートを必要とする修理は含まれません。部品の手配にかかる時間と在庫は地域によって変わる場合があります。「対象機械」、「サービス期間」（ハードウェアサポートの延長の開始日からその終了日まで）、場所、選択されたオプション、および料金はすべて、該当する TD に記載されます。新たに追加された「機械」は別途 TD に反映されます。本「サービス」は自動更新されません。その後の期間は別途 TD に記載されます。

IBM は以下のサービスを提供します。

- a. 問題の判別および問題の原因の識別のためにリモートサポートを提供。

- b. 必要に応じて、ハードウェアの不具合を解決するためにオンサイト技術員を派遣（例、部品が一般的に供給可能な場合、フィールド交換可能ユニット「FRU」の交換など）。
- c. 適用可能な解決策が存在するかどうかの判断。これには、既存のパッチまたはお客様が実施する回避策が含まれる場合があります。

「ハードウェアサポートの延長」の下での IBM の責任に以下は含まれません。（1）予防保守（2）新たに報告された不具合、アップデート、パッチ、または修正プログラムが作成されていない以前に報告されたまたは既知の不具合に対するサポート（3）技術変更（4）新しい機械コードの更新、パッチ、または修正（セキュリティに対処するために設計されたものを含む）の開発。IBM は、セキュリティ脆弱性への対応を「IBM Product Security Incident Response」（PSIRT）ブログ <https://www.ibm.com/support/pages/bulletin/> で公開しています。

第 5 条の条件にかかわらず、IBM は、30 日前の書面による通知により、任意の「機械」の「ハードウェアサポートの延長」を終了できるものとします。お客様は事前に支払い済みのサービス料金の残期間分を受け取ります。お客様による解約については、第 6 条で説明されています。

1.3 他社製品保守

IBMはTDで指定されたIBM以外の「対象機械」の型式毎の製造元による基本構成を対象とした保守サービスを提供します。お客様が追加または再配置するIBM以外の「対象機械」のサービス開始まで最大30日が必要となります。IBM以外の「対象機械」の修理は、製造元が必要とする部品および技術サポートの入手の可能性に影響されます。保守部品については、対象部品と機能的に同等な新品または中古品、製造元以外で製造されている場合があります。書面による通知により、IBMは利用可能な保守部品またはメーカーサポートが不足しているため、IBM以外の「対象機械」の保守を終了できるものとします。この終了に伴い、お客様は事前に支払い済みのサービス料金の残期間分を受け取ります。

1.3.1 マルチベンダー・サービス

IBMはマルチベンダー・サービスにより、マルチベンダー環境における保守サポートと修理のためのコーディネーションサポートを提供します。コーディネーションサポートの提供にあたっては、お客様はIBMがサービスのリクエストを実施する旨を事前にサービスプロバイダーに対して通知するものとします。IBMはお客様に代わり、サービスプロバイダーに対して保証内容または保守契約にもとづく保守依頼を実施します。IBMは、問題が解決するまで、修理のためのコーディネーションサポートと問題解決に責任を負います。「付随文書」の他の条項に関わらず以下のとおりとします。

- a. 料金は「対象機械」のインベントリに基づきます。「対象機械」のインベントリが変更された場合、IBMは料金を調整します。
- b. マルチベンダー・サービスは自動的に更新されません。追加または契約の更新は、新しい「対象機械」のインベントリ、期間、および適用される料金は、新しいTDに記載されます。
- c. お客様は指定された契約期間中、マルチベンダー・サービスを継続することに同意します。契約期間中にお客様が解約した場合には、支払い済みのサービス料金は返金されません。

1.4 IBM ソフトウェア・メンテナンス

IBMは、お客様に使用許諾された「対象プログラム」に対してソフトウェア・メンテナンス（SWMA）を提供します。IBMは、所定の稼働環境でお客様がソフトウェア・メンテナンスを取得したすべての「対象プログラム」に対する一般的に入手可能な最新のバージョン、リリースまたはアップデートをお客様に提供します。バージョン、リリース、またはアップデートの入手に関しては、IBMサポートガイド <https://www.ibm.com/support/pages/node/733923> をご参照ください。

ソフトウェア・メンテナンスの「対象プログラム」のリストは、<https://www.ibm.com/services/supline/products/> またはIBM営業担当員もしくはBPから入手することができます。

「対象プログラム」のリストには、各リリースのソフトウェア 保守・テクニカルサービス終了日が含まれています。IBMは、「対象プログラム」現行リリースに限り「サポート」を提供します。サービスの注文前に「対象プログラム」が現行リリースであることを確認するのはお客様の責任です。製品のライフサイクルに関する情報は <http://www-01.ibm.com/software/support/lifecycle/> で確認できます。

IBMは、お客様のa) 導入や使用方法（操作手順）に関する日常的かつ短時間の質問、およびb) コードの欠陥に関連する質問に対して、「サポート」を提供します。IBMはお客様の情報システム（IS）部門のテクニカル・サポート担当者に対してのみ、電話および利用可能な場合は電子アクセスを介して「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。IBMは、お客様の業務が停止しかつ回避策がない場合などの重要度1に対する「サポート」については、24時間 365日提供します。「サポート」に関する詳細については、IBMサポートガイド <https://www.ibm.com/support/pages/node/733923> をご参照ください。追加料金を支払うことで、全ての重要度で24時間365日サポートするオプションを提供する場合があります。ライセンスを取得したすべての「対象プログラム」としては、SWMAを取得する必要があります。「対象プログラム」のソフトウェア保守・テクニカルサービスの部分的な取得は認められていません。

1.5 マシン制御プログラム リモートサポート

「マシン制御プログラム リモートサポート」は、外部ユーザー・インターフェース下で実行される（すなわち、ユーザー・プログラムによってアドレス指定できないストレージの一部に実装されている）IBM機械で提供されるコードとして定義されるマシン制御プログラム（以下「MCP」といいます。）に対してのみリモートで提供されます。IBMは、対象のIBM機械上の「MCP」に関するお客様によるインストール、構成、および使用法（手引き）に関する日常的な質問に対して、お客様にリモート支援（IBMのサポート・センターからの電話または電子アクセスを介して）を提供します。本「サービス」は、お客様が本「サービス」を受けるローカル・タイム・ゾーンの通常のIBM営業時間内に提供されます。IBMのハードウェアの保証、またはハードウェアの保守は、本「サービス」の必須の前提条件です。

2. お客様の責任

お客様は以下の事項に同意するものとします。

- a. 指定の設置場所で対象となる「対象製品」のインベントリを通知すること、また、指定されたツールまたはシステムを使用してインベントリの変更を書面でIBMに通知すること。契約済みの構成または「対象製品」を変更すると、元の料金が変わる場合があります。
- b. 特定のサービスにおいては、IBMサポートセンターとの効果的なコミュニケーションを可能にするために、IBMがお客様環境内の「対象製品」に関する一般的な技術情報および質問を送信する可能性のある、お客様の国を拠点とする代表者であるプライマリテクニカルコンタクト（PTC）を指定すること。
- c. お客様は、「サービス」の対象となる「対象プログラム」について、有効なライセンスとサブスクリプションを取得すること。
- d. 別段の定めがない限り、お客様からの変更通知は、変更の発効日の60日前までにIBMが書面で受領する必要があること。
- e. 電子診断ツール、情報データベース、またはその他の「サービス」提供設備へのアクセス・コードの使用を、お客様の管理下で、かつTDで指定されている「対象製品」および「サービス」を支援するためにのみ、それらの使用を許可されたユーザーに制限すること。
- f. お客様は、要求された必要な情報をIBMに提供し、かかる情報を最新の状態に保つこと。
- g. IBMが定めた方法として <https://www.ibm.com/planetwide/> にて国別に記載された番号に電話をかけてマシンタイプ/シリアル番号もしくは顧客番号を提示するか、電子的なサポートを受ける場合はインターネットのwebサイト <http://www.ibm.com/support/> を利用して、IBM サポートに連絡すること。
- h. 問題の原因を特定し支援するために、IBMにお客様のシステムへのリモートアクセスを許可すること。お客様は、IBMがシステムにリモートでアクセスする際に、そのシステムおよびそこに含まれるすべてのデータを適切に保護する責任があること。IBMによるお客様のシステムへのリモートアクセスを許可しない場合、IBMは問題を解決する能力が制限される場合があります。IBMがアクセスなしで問題を解決できない場合、IBMはお客様に通知し、問題対応を終了します。
- i. 一部の「サービス」では、直接の問題報告、リモートからの問題判別および問題解決を行うために、リモートアクセス用のツールのインストールおよび機器の使用が必要な場合があります。第三者の通信料金または接続料金はお客様負担となります。
- j. これらの「サービス」の下で取得した情報を、お客様のエンタープライズでの情報処理にのみ使用すること。
- k. 部品返却が必要な場合に、お客様が交換部品を受け取ってから15日以内に、返却部品がIBMに届かない場合には、交換部品の料金がお客様に請求されること。お客様は、IBMに有償サービスとして部品交換作業を注文することができます。
- l. 理由の如何を問わずIBMに返却される「機械」または「機械」の部品からすべてのIBM以外のプログラムおよびデータ（機密情報、専有情報、個人情報および個人データを含みます。）を完全に消去すること。また、その返却を妨げるいかなる法的な制限がないこと保証すること。
- m. IBMが自らの責任を遂行するために、「機械」の全部もしくは一部、またはそのソフトウェアを海外のIBMや第三者に送付することがあること。
- n. お客様は、「サービス」に関連してデータを使用、提供、保管、および処理するために必要なすべての許可を取得する責任を負い、IBMに同じことを行う許可を付与すること。お客様は、サービス中の必要なデータのバックアップとシステムセキュリティの維持に責任を負うこと。お客様のデータの一部には官公庁による規制が適用されることがあり、また、サービス提供に際しIBMが提供するセキュリティ対策を超えるものが必要となることがあります。お客様は、IBMが必要な追加セキュリティ対策の実施に書面で事前同意した場合を除き、かかるデータの入力および、提供をしないこと。
- o. 「サービス」がお客様指定の「設置場所」でのオンサイト、および IBM拠点のオフサイトで、実行される場合があること、ならびにIBMが「サービス」の提供のためにグローバルリソース（その地域で働いている非永住者および海外の担当者）を使用すること。
- p. http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/support_by_product.html にあるMachine Code Licenseの条件が、対象となるIBM機械、およびそのような対象となるIBM機械上のすべての「機械コード」および機械コードの変更に適用されること。
- q. IBMが提供するサービス要求手順に従った「機械コード」およびその他のソフトウェア更新（IBM Webサイトからダウンロードされたもの、またはその他の電子メディアからコピーしたもの）のインストールを含むこと、ならびに「サービス」の要求を行う前に、オペレーターの責任、保守手順、およびサプライに関するIBM（または製造元）のガイドラインを遵守すること。

- r. 一部のデバイスに、デバイスのハードウェア製品仕様書に記載されたとおりの書き込み制限および耐久性制限があること。書き込み制限または耐久性制限に達すると、そのデバイスは耐用年数が終了したものとみなされ、保証または保守の「サービス」の対象外となります。書き込み制限または耐久性制限に達したデバイスの交換は、保証または保守の「サービス」の対象ではなく、お客様の責任で行うこと。
- s. 本「付随文書」に基づく「サービス」に関し、両当事者はそれぞれ個別の有形固定資産（所有または賃貸）の損害、破壊、紛失、盗難、または政府取得（以下総称して「損失」といいます。）に対応するためにリスク管理（保険を含みます。）を図ること、およびいずれの当事者も、適用法の下での過失による責任を除き、かかる損失について相互に責任を負わないものとする。
- t. お客様が「サービス」を再販すること、および別の「機械」に「サービス」を移行することはできません。
- u. IBMおよびIBMの関連会社ならびにその従契約者および「復処理者」が、お客様、お客様従業員およびその許諾したユーザーの氏名、業務用の電話番号、ビジネス上で使用される電子メールとそのIDなどの連絡先個人情報（以下「BCI」といいます。）を本契約の履行のために必要な範囲およびビジネスを行なっている地域で保存およびその他の処理を行うことができること。BCIを処理するためにこれらの個人に通知または承諾が必要な場合、お客様が必要な通知とかかる承諾を得るものとします。

3. 請求

IBM直販の場合、料金はサービスの選択、支払いオプション、および前払い期間に基づきます。更新後の料金は、各更新期間の開始時に算出されます。IBMは、TDで指定された期間に基づいて、マシン/サービス・リストについて事前にお客様に請求します。開始日から契約期間を通じてプライスプロテクションが、次のように適用されます。

- a. IBMが発表した値上げは、TDで指定された契約期間中には適用されません。
- b. TDで指定された契約期間中にIBMによって値下げが発表された場合、お客様は、記載された効力発生日の時点で値下げが適用されます。

新しく追加されたすべての「対象製品」と「サービス」、および既存の「対象製品」の構成とサービスの変更は、新しいTDで指定された期間、その時点のレートで課金され、プライスプロテクションが適用されます。

契約ごとに、合計サービス料金は次の場合に調整されます。

- a. インベントリ数の確認によって前回の確認からの変更が生じた場合
 - b. お客様の指定する設置場所が、追加料金につながる影響を受ける場合（例:税率の変更）、「対象機械」の種類、または「サービス」が追加、削除または変更される場合
- 期間の更新時に料金の値上げが適用されます。

BPを通じた販売の場合、BPが料金と料金条件を設定します。BPは、この「付随文書」および関連するTDで特定される事由（例：解約）またはIBMからの追加サービスの提供（サービスのアップグレードなど）に対して追加料金を課す場合があります。この「付随文書」の他の条件にかかわらず、お客様は、料金、または返金についてBPに問い合わせる必要があります。お客様の支払いはBPに対して直接行われ、返金はBPから支払われます。必要な通知（「対象製品」の変更や「サービス」の終了など）は、お客様のBPに提供する必要があります。

復帰料金

保証または保守サービスの期間終了から90日以上経過したお客様の機械に対して、その後お客様が再びサービスを要求した場合、適用されるサービス料金の365日分を限度として、期限切れの日数に基づいて復帰料金が適用されます。

ソフトウェア・メンテナンスのアフターライセンス料金

オペレーティング・システムおよびライセンス・プログラム製品（LPP）の場合、アフターライセンス料金（ALF）は、SWMAを再開するための一括払いの料金であり、以下が適用されます。

- a. 未契約期間が発生した後にSWMAが再開された場合
- b. お客様が、現在SWMAでカバーされていないプログラムのソフトウェア・ライセンスを譲渡する場合
- c. お客様が中古機械を購入してソフトウェア・ライセンスを取得した場合
ただし、取得から30日以内にSWMAを取得した場合を除きます。SWMA for IBM iの場合、最新のオペレーティング・システムのバージョンとリリースをインストールする必要があります。

新しいサポート期間は、IBMがお客様の注文を受け付けた日付から始まります。

4. 更新

「サービス」は、お客様が更新しないことを選択しない限り、自動的に12か月（1年）毎に更新されます。

「サービス」は、現在の契約期間満了の30日前までに、IBMがお客様から更新しない旨の書面による通知を受けない限り、更新されるものとします。当該通知の受領により、「サービス」は現在の契約期間満了日に終了します。

「発注」の詳細については、第8条を参照してください。

5. サービスまたはサポートの終了、サポートレベルの変更

IBMは、90日前の書面による通知により、「対象製品」に対する「サービス」またはサポートを終了することができます。お客様は、IBMによる「サービス」またはサポートの終了に関連する残りの前払い期間分の返金を受け取ります。

一部の「製品」については、それらの「製品」のすべての「サービス」またはサポートを終了する代わりに、IBMはエンジニアリングおよび開発サポートのみを終了し、既知の不具合に対する限定的なサポートの提供を継続します（「サポート・レベルの変更」）。「サポート・レベルの変更通知」で別段の指定がない限り、IBMは引き続き以下を実施します。

- a. 問題の判別および問題の原因の識別のためにリモートサポートの提供。
- b. 必要に応じて、ハードウェアの不具合を解決するためにオンサイト技術員を派遣（例、部品が一般的に供給可能な場合、フィールド交換可能ユニット「FRU」の交換など）。
- c. 適用可能な解決策が存在するかどうかの判断。これには、既存のパッチまたは「お客様」が実施する回避策が含まれる場合があります。

通知の発効日以降、IBMの責任には以下が含まれなくなります。（1）予防保守（2）新たに報告された不具合、アップデート、パッチ、または修正プログラムが作成されていない以前に報告されたまたは既知の不具合に対するサポート（3）技術変更（4）新しい機械コードの更新、パッチ、または修正（セキュリティーに対処するために設計されたものを含む）の開発。IBMは、セキュリティー脆弱性への対応を「PSIRT」ブログ <https://www.ibm.com/blogs/psirt/> で公開しています。

影響を受ける製品は、通知書に記載された「発効日」に新しいサポート・レベルの下でカバーされます。ただし、「発効日」前に「お客様」がサービスを終了する意思をIBMに書面で通知した場合は、この限りではありません。

6. 解約

お客様は、該当するTDに記載された契約期間中、「サービス」を継続することに同意します。ただし、次の場合、お客様は「対象製品」の「サービス」を解約することができます。お客様が、a) 解約するサービスと同等のIBMサービスに置き換える場合、またはb) お客様が「対象機械」をお客様の「エンタープライズ」内での生産的な使用を完全に中止し、60日前までにIBMに書面で通知した場合。

お客様は、本条項に従って、お客様が解約した「サービス」に関連する残りの前払い期間分の返金を受け、該当する場合は、追加された同等のサービス契約に対する別請求書を受け取ります。それ以外の場合、契約期間中のお客様の解約に対する返金はありません。

7. データ処理の保護

<http://ibm.com/dpa>にあるIBMのデータ処理補足契約書（DPA）および <https://www.ibm.com/my-support/s/article/support-privacy>にあるDPA別表は、i) 欧州連合の一般データ保護規則（E/2016/679）（GDPR）、またはii) <http://ibm.com/dpa/dpl>に特定されるその他のデータ保護法が適用される場合、その適用範囲に限り、お客様の個人データに適用されます。

8. 発注

お客様が注文書による発注を必要とする場合、以下の条件が適用されます。お客様が注文書を用いて直接IBMに発注する場合、IBMは、本「付随文書」に基づいた「サービス」を注文する文書として、お客様の注文書を受け取ります。お客様からの書面（注文書を含む）の意思表示による条件の追加または変更は無効です。お客様から正式な注文を受け取るまで、「サービス」は開始されません。IBMは、注文書受領に要するまでの間に生じる「サービス」の遅延、「サービス」の失効についての責任を負いません。IBMは「サービス」の失効を避けるため、「サービス」終了日の30日前までに新たな注文書を受領する必要があります。

この1) 本「付随文書」、2) 該当するTD、および3) ここに指定された契約は、「サービス」に関する完全な契約の合意を構成し、お客様とIBMの間の口頭または書面による従前の意思表示に代わります。したがって、いずれの当事者も、完全な合意に明記されないいかなる表明に依拠しません。これには、1) 「サービス」を提供するためのサービス・レベル、時間、もしくは料金、2) 他のお客様の経験、または3) お客様が達成し得る成果もしくは節減などが含まれますが、これらに限られません。各当事者は、記名・押印するか、または法律で認められている場合は電子的に署名することにより、本「付随文書」の条件に同意します。