

メンテナンス約款

本メンテナンス約款（以下「本約款」といいます）は、ノベル株式会社（以下「ノベル」という）がお客様（以下「お客様」という）に提供する Novell 製品（以下「対象製品」という）に対するメンテナンス（以下「メンテナンス」という）に共通して適用されます。お客様は、本約款 1.（2）に定める認定窓口のノベルに対する通知により本約款に合意したものとみなされます。

1. メンテナンス

- （1）ノベルは、メンテナンス提供時に有効なノベルのメンテナンスガイド（以下「メンテナンスガイド」という）（http://www.novell.com/ja-jp/support/support-j/pdf/maintenance_guide_jp.pdf を参照）に記載されたメンテナンスを提供します。尚、ノベルは、お客様に事前に通知の上、メンテナンスガイドの内容を改定することができるものとし、当該改定された、メンテナンスガイドは、当該改定直後のメンテナンスの更新時から、お客様に適用されるものとします。
- （2）お客様は、メンテナンスの効率的な提供を受けるため、ノベルのメンテナンスを受ける担当者を認定窓口としてノベルに書面で通知するものとし、メンテナンスに関するノベルとの直接の連絡は、全て当該認定窓口を通して行われるものとします。
- （3）ノベルは、メンテナンスの提供のため認定窓口に対し特定の認識番号（CONTACT-ID）（以下「CONTACT-ID」といいます）を発行するものとします。当該CONTACT-IDは、お客様の責任で管理されるものとし、万一、ノベルの責めに帰さざる事由によりCONTACT-IDが不正に使用された場合には、ノベルは一切その責任を負わないものとします。CONTACT-ID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

メンテナンスの期間は、前 1.（3）に従って発行される CONTACT-ID の通知に記載される通りとします。

3. 保証の制限

ノベルは、合理的な注意と適切な技術をもってメンテナンスを提供します。但し、ノベルは、本約款に基づき提供されるメンテナンス、有形の資料及びソフトウェアに関する如何なる保証責任からも免責されるものとします。本項は、お客様に対するノベルの保証の一切を定めたものとします。

4. 秘密保持

- （1）「秘密情報」とは、開示者が受領者に開示する営業上、技術上、財務上もしくは人事上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。
- （2）いずれの場合でも、受領者は、善良なる管理者の注意をもって開示者の秘密情報を保護するものとし、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。
- (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. お客様の責任

- (1) お客様は、メンテナンスの提供に際して、ノベルのエンジニアがアクセスする可能性がある第三者の秘密又は専有情報（以下「第三者情報」といいます）について、事前に当該第三者より当該ノベルのエンジニアによるアクセスに関する同意及び許可を得るものとします。またお客様は、ノベルのエンジニアがアクセスする情報に第三者を中傷又はその誤解を与える情報、ドキュメント、ファイル等が含まれていないことを保証します。本項に違反したことによりノベルに損害が生じた場合には、お客様は、当該損害の全てを賠償するものとします。
- (2) 前項の場合において、ノベルのエンジニアがお客様の顧客と直接作業する必要がある場合には、お客様は、事前にノベルの当該作業につきお客様の顧客の承諾を得るものとします。
- (3) ノベルのメンテナンス提供に際し、お客様は、自らの費用と責任で、変更又は破損の恐れのあるお客様またはお客様の顧客のファイルまたは第三者情報をメンテナン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。
- (4) お客様は、ノベルによる事前の書面による許可を得ている場合を除き、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。当該変更、変更、修正、追加等がメンテナンスの提供に実質的に悪影響を及ぼすとノベルが判断した場合、ノベルはお客様へ書面で通知の上、直ちにメンテナンスの提供を中止し、当該メンテナンスに関する契約を解約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

ノベルが別途書面で承諾した場合を除き、お客様は、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、お客様の内部に限り使用し、配布することができます。尚、サポート資料及びノベルがメンテナン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、全てノベルに帰属するものとします。

8. 損害賠償

ノベルのエンジニアが、お客様またはお客様の顧客の事業所内でメンテナンスを提供した際に、当該エンジニアの責めに帰すべき事由によりお客様またはお客様の顧客の身体又は生命に危害を与えたり、建物・施設などに損害を与えたりした場合、ノベルは、当該損害（回復又は修復費用及びその他の必要経費を含む）を、お客様またはお客様の顧客の過失割合に応じて賠償するものとします。またノベルのエンジニアがお客様またはお客様の顧客の事業所内でメンテナンスを提供する場合、お客様は、自らの費用と責任をもって、その事業所の安全と衛生を確保するものとし、これを怠ったためにノベルのエンジニアに損害（回復費用及び経費を含む）が生じた場合には、これを賠償するものとします。

9. メンテナンス対象外製品

ノベルのメンテナンスの方針により対象製品がメンテナンスの対象外となった場合、お客様は速やかに対象製品をアップグレードするか、又はノベルが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、お客様が対象製品の継続使用を希望する場合には、ノベルは、当該製品に対するメンテナンス提供の責任を負う必要はなく、又既にお客様より受領しているメンテナン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

- （1）直接損害 本約款 8. に定める場合を除き、本約款に基づきノベルが提供したメンテナンスまたはソフトウェアによりお客様に生じた直接損害に対するノベルの賠償責任は、本約款に定めるメンテナンスに対するノベル標準料金に相当する金額を限度とします。ただし、お客様が、対象製品をサブスクリプション方式で購入された場合には、ノベルの損害賠償は、対象製品のノベルソフトウェア使用許諾契約書記載の通りとします。
- （2）間接損害 ノベルは、本約款に基づきノベルが提供したメンテナン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、当該損害発生の可能性が予見できた場合であっても、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。
- （3）顧客からの請求 ノベルは、その理由の如何に関らず、お客様の作業に起因してお客様の顧客から請求された損害賠償につき、如何なる責任も負わないものとします。

11. 不可抗力

お客様及びノベルは、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

お客様が本約款に違反し、当該違反状態に対し、ノベル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、ノベルは、お客様に書面で通知の上、直ちにメンテナンスに関する契約を解約できるものとします。

13. 一般条項

- (1) 準拠法 本約款は、日本国の法律に従い解釈されるものとし、本約款に関する訴訟が提起された場合は東京地方裁判所を第一審の専属的合意裁判所とします。
- (2) 完全合意 本約款に定められる条項は、メンテナンスに関する両当事者間の最終的な合意であり、書面または口頭を問わず、その内容に関して両当事者間でなされた従前の同意や合意に優先して適用されます。
- (3) 可分性 本約款のいずれかの条項もしくは一部が、管轄裁判所により違法もしくは無効とされた場合であっても、本約款は、当該違法又は無効とされた条項を除き、完全に有効とします。
- (4) 譲渡 お客様は、ノベルの書面による事前の同意なしに本約款及び本約款から生ずる債権債務の一部又は全部を、第三者に譲渡しないものとします。
- (5) 変更 本約款は、お客様及びノベル両当事者の権限を有する代表者が記名捺印した書面による場合を除き、如何なる修正、変更もすることはできないものとします。

