



### 3. 本製品における特約条項

- (1) 一部機能の使用について  
対象プログラムに含まれる機能の一部である、管理コンソール、レポート出力ツール、およびログアナライザサーバーについては、お客様は、上記「1. 基本的なご使用方法」(1)にかかわらず、日本国内において複数のコンピュータにインストールして使用することができます。
- (2) オープンソースソフトウェア等について  
本製品のうちソフトウェア説明書に定めるオープンソースソフトウェア等については、本ライセンス条件に加えて、ソフトウェア説明書に記載されるライセンス条件が適用されます。ソフトウェア説明書に記載されるライセンス条件に本ライセンス条件と異なる定めがある場合は、ソフトウェア説明書に記載されるライセンス条件の定めが優先して適用されるものとします。
- (3) 改造について  
「5. 共通事項」(4)を下記のとおり変更するものとします。なお本項により変更された条項以外の条項は、有効に存続するものとします。

「お客様は、対象プログラムについて、改造したり、逆アセンブル、逆コンパイルを伴うリバースエンジニアリングを行うことはできません。ただし、本製品のうちソフトウェア説明書に特定されたプログラムについては、本製品とともに使用するオープンソースソフトウェアに適用されるGNU LESSER GENERAL PUBLIC LICENSEにより許される範囲に限り、改変を行えるものとします。」

#### 4. Support Desk サービス

弊社が本製品に関し、お客様に対して提供する「本 Support Desk」は、以下のとおりです。

##### (1) 本 Support Desk 実施の前提条件

- お客様は、弊社が本 Support Desk を実施する前提条件として、次の各号に定める事項を行うものとします。
- お客様は、弊社が本 Support Desk を実施するにあたり、本 Support Desk のサービス管理者（以下「サービス管理者」といいます）の氏名、連絡先、等に関する情報を弊社に提供するものとします。弊社は、当該情報に基づき、サービス管理者を登録し、当該サービス管理者に対して、本 Support Desk の終了日（以下「サービス終了日」といいます）、サービス管理者 ID、専用電話番号および弊社所定の Support Desk - Web（以下「Support Desk - Web」といいます）のホームページアドレスを通知するものとします。
  - お客様は前号で弊社に通知した情報に変更があった場合、ただちに弊社に通知するものとします。
  - 第(3)号 a. 記載に基づく質問・相談を行うにあたって、サービス管理者は、本号 a. により付与されたサービス管理者 ID を弊社に通知するものとします。
  - お客様は、本 Support Desk が本製品単体に対して提供されるものであることを理解し、本製品を含めた製品群からなるお客様のシステム（以下「お客様システム」といいます）において障害および不具合が発生した際の被疑製品の特定は、お客様の責任において実施するものとします。
  - 本 Support Desk の提供地域は、日本国内に限るものとします。
  - お客様は、第(3)号 c. 記載のサービス利用を希望する場合、Support Desk - Web を閲覧できる環境を整備するものとします。

##### (2) 本 Support Desk の実施期間

弊社がお客様に対して実施する本 Support Desk の期間は、第(1)号 a. のサービス管理者 ID 通知日からサービス終了日までとします。なお、お客様は、当該サービス終了日までに、本 Support Desk の延長に関する弊社所定の契約を締結するものとします。当該サービス終了日までに当該延長に関する契約を締結せず、その後に、お客様が弊社に本 Support Desk を依頼される場合、お客様は、弊社所定の本 Support Desk の再契約手続きに関する料金を、お客様・弊社別途協議のうえ定める支払条件に基づき、支払うものとします。

##### (3) 本 Support Desk の内容

弊社がお客様に対して実施する本 Support Desk の内容は、次の各号に定めるものとします。

###### a. 問い合わせの受け付け

弊社は本製品に関するお客様のサービス管理者からの下記ア・記載の問い合わせを、下記イ・記載の方法で受け付けるものとします。なお、弊社は受け付けに際して、日本語でのみ対応するものとします。

###### ア. 問い合わせ内容

本製品についての仕様、操作方法に関する質問・相談

本製品が正常に動作しない場合における原因調査、回避措置に関する質問・相談

###### イ. 問い合わせ / 通知方法

電話、Support Desk - Web、E-mail

###### b. 問題解決支援

弊社は、本号 a. ア. に関する質問・相談をサービス管理者から受け付けた場合、弊社は下記アからウの対応を実施するものとします。ただし、下記ウ・記載の修正版の提供または入手方法の提示にあたり、弊社はお客様システムと同等の環境での実機検証等は行わないものとします。

ア. 当該質問・相談に対する日本語での回答

イ. 弊社が有効と判断する技術情報の紹介、または、回避策の提示

ウ. 弊社が有効と判断する修正版が存在する場合、当該修正版の提供、または、入手方法の提示

###### c. 専用ホームページを利用したサービス

弊社は、お客様が第(1)号 f. 記載の Support Desk - Web 閲覧環境を整備した場合、以下のサービスを提供するものとします。

###### ア. 修正プログラム等の提供

弊社は、Support Desk - Web で公開している本製品の修正版、レベルアップ版（プログラム No. が変更されないもの）またはバージョンアップ版（プログラム No. が変更されるものをいい、以下修正版、レベルアップ版と総称して「修正プログラム等」といいます）について、お客様より当該修正プログラム等の提供の希望を受けた場合、Support Desk - Web に記載する弊社所定の方法に従い、お客様が入手権利を有する場合に、当該修正プログラム等を提供します。なお、修正プログラム等に関して、弊社がお客様に対して別途使用条件に関する書面等を提示した場合には、修正プログラム等には当該書面等が適用され、本契約の規定は適用されないものとします。

###### イ. 各種情報の提供

弊社は、Support Desk - Web を通じて、以下の情報を提供します。

弊社が保有する本製品に関する仕様、運用方法および障害回避措置等に関する情報

弊社所定の本製品に関する製品情報、技術情報

本 Support Desk の対応履歴

##### (4) サービス時間帯

弊社のお客様に対する本 Support Desk の実施時間帯は、以下のとおりとします。

a. 前号 a. イ. の受け付けの時間帯は、24 時間 365 日とします。

b. 前号 b. の問題解決支援の時間帯は、24 時間 365 日とします。なお、月曜日から金曜日（ただし、祝日および 12 月 30 日から 1 月 3 日までを除き、以下「平日」といいます）の 8 時 30 分から 19 時以外の時間帯内に受け付けた質問・相談については、お客様・弊社協議のうえ緊急性が高いと両者が合意した質問・相談に対してのみ、当該時間帯内に回答するものとします。

c. 前号 c. の専用ホームページを利用したサービスの時間帯は、24 時間 365 日とします。ただし、あらかじめ弊社がお客様に通知するサーバ停止日は除くものとします。

##### (5) お客様の協力

お客様は、弊社による本 Support Desk の実施に必要な以下の事項に協力するものとします。

a. 弊社が本 Support Desk の実施にあたり必要と判断した場合、お客様は、弊社に対し、本製品の動作環境に関するログ・設定情報等のデータ採取、および弊社への送付を実施するものとします。なお、弊社は、当該データを善良なる管理者の注意を払って保管するものとします。

b. お客様は、本 Support Desk にかかる電話・E-mail およびインターネットを利用する際のリ線使用料等を負担するものとします。

c. 本製品の使用場所の環境を所定の状態に設定・維持するとともに弊社所定の使用方法に従って、本製品を使用するものとします。

(6) その他

- a. お客様は、本SupportDeskに基づき弊社から提供された修正プログラム等を、お客様の責任において本製品に適用するものとします。また、お客様は当該修正プログラム等を、弊社所定の使用条件に従い使用するものとします。
- b. 以下の事項については、本SupportDeskの対象外とします。
  - ア. 本製品を用いてお客様が作成中、または作成済のプログラムに関する質問・相談、プログラム作成に関するノウハウ提供、アドバイス、その他の技術指導等
  - イ. 本製品の設計/構築/運用に関するアドバイス、ノウハウ提供、その他の技術指導等
  - ウ. お客様が要求する性能を実現するための質問・相談、ノウハウ提供、アドバイス、その他の技術指導等
  - エ. 弊社による本SupportDeskの実施に関する作業手順書や調査内容の報告書等の作成、提示、報告等
  - オ. 第(3)号b. について、弊社所定の事業所以外での本SupportDeskの実施
- c. お客様は、本製品が動作する環境の障害発生に備えるため、次に記載するものうちお客様が必要と判断するものについて、バックアップを取得するものとします。
  - ア. 本製品
  - イ. 上記ア. 以外の本製品上で動作するソフトウェア
  - ウ. 上記ア. またはイ. 記載のソフトウェアにおいて取り扱うデータ等
- d. お客様は、弊社より提供される本SupportDeskを利用するためのサービス管理者ID、専用電話番号を、お客様のサービス管理者以外の第三者に開示しないものとします。
- e. 弊社は、第(1)号a. で提供された情報、第(3)号c. の情報を本SupportDesk実施の目的にのみ使用するものとし、また、当該情報を本SupportDeskの再委託先以外の第三者に開示しないものとします。

## 5. 共通事項

- (1) 対象プログラムの別ソフトウェアへの組み込み  
対象プログラムが、別のソフトウェアに組み込んで使用されることを想定したソフトウェアである場合には、お客様は対象メディアに添付されるマニュアル等（以下「マニュアル等」といいます）記載の要領に従って、対象プログラムの全部または一部を別のソフトウェアに組み込んで使用することができます。
- (2) 複製  
対象プログラムの複製は、本ライセンス条件等に記載の条件に基づいてコンピュータにインストールを行う場合、上記(1)に定める場合、および対象メディアに関するライセンス条件に定める場合に限定されるものとします。対象プログラムが組み込まれた別のソフトウェアについては、マニュアル等で弊社が複製を許諾していない限り、複製は行わないものとします。ただし、対象プログラム又は対象メディアに複製防止処理がほどこしてある場合には複製できないものとします。  
上記によりお客様が対象プログラムを複製する場合、お客様は対象プログラムに付されている著作権表示を、変更、削除、隠蔽等しないものとします。  
対象プログラムの複製物についても、本ライセンス条件等に記載の各条件が適用されるものとします。
- (3) 第三者への譲渡  
お客様は、本製品および対象プログラムについて、第三者に対し、これを譲渡、貸与または再使用权を許諾しあるいは担保の目的に供することはできないものとします。
- (4) 改造  
お客様は、対象プログラムについて、改造したり、逆アセンブル、逆コンパイルを伴うリバースエンジニアリングを行うことはできません。
- (5) 保証の範囲  
弊社は、対象プログラムにおいて、マニュアル等との不一致があった旨お客様より通知された場合、お客様が本製品をご購入いただいた日から90日間に限り、弊社の判断により無償で当該マニュアル等との不一致の修正もしくは修正情報の提供を行うものとします。  
合理的な範囲で弊社が上記の修正、修正情報の提供を繰り返し実施したにもかかわらず、マニュアル等との不一致が修正されなかった場合には、当該マニュアル等との不一致に起因してお客様に生じた損害につき、お客様および弊社によるその損害額等についての協議のうえ、対象メディアおよび本製品等の代金総額相当額を限度として、弊社は賠償責任を負います。ただし、弊社の責に帰すことができない事由から生じた損害、弊社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとします。なお、本号に基づき責任を負う期間は、上記と同じとします。  
対象プログラムにつき、第三者から著作権または産業財産権（以下「知的財産権」といいます）を侵害するものであるとして、お客様に対し何らかの訴え、異議、請求等（以下総称して「紛争」といいます）がなされ、お客様から弊社への処理の要請とともに、権限の委任があった場合、弊社は自己の責任と負担において、お客様に代わって当該第三者との紛争を処理するものとします。その際、弊社は、当該第三者に対する損害賠償金の支払いを含む紛争処理費用を負担するものとします。  
上記において、対象プログラムが当該第三者の知的財産権を侵害するものと判断される場合には、弊社は弊社の判断により、以下のいずれかの措置をとります。  
a. 当該対象プログラムを侵害のないものに改変すること。  
b. お客様が対象プログラムを自ら使用することが可能となるよう当該第三者の許諾を得ること。  
c. 上記a.またはb.の措置がとれなかった場合、弊社は、お客様が当該対象プログラムを使用できなくなることにより生じた損害について、お客様および弊社によるその損害額等について協議のうえ、対象メディアおよび本製品等の代金総額相当額を限度として弊社は賠償責任を負います。ただし、弊社の責に帰すことができない事由から生じた損害、弊社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとします。  
上記にもかかわらず、お客様が対象プログラムを他のソフトウェアと組み合わせる使用することによりはじめて知的財産権侵害となった場合、またはお客様の弊社に対する指示に起因して紛争が生じた場合等、当該紛争が弊社の責に帰すことができない事由より生じたものである場合には、弊社は上記および前号の義務を負担しないものとします。また、お客様が弊社に通知することなく紛争に対応した場合に要した費用については、お客様が負担するものとします。  
上記における紛争において、対象プログラムが当該第三者の知的財産権を侵害していなかった場合、当該第三者の知的財産権が無効であった場合等、当該紛争に理由がないとして当該紛争が終了した場合、お客様または弊社が当該紛争に対応するために要した費用については、お客様と弊社とで折半して負担するものとします。  
弊社は、上記に基づき負担する責任以外の、対象プログラムの使用または使用不能から生じるいかなる損害（逸失利益、事業の中断、事業情報の喪失その他の金銭的損害を含みますが、これに限らないものとします）に関して一切責任を負いません。たとえ、弊社がそのような損害の可能性について知らされていた場合も同様とします。  
本Support Deskに対する弊社の責任は、本Support Deskを善良なる管理者の注意義務をもって、実施することに限られるものとします。なお、本Support Deskの実施にあたり、弊社が弊社の責に帰すべき事由により善良なる管理者の注意義務を尽くさなかったことにより、お客様が損害を被った場合において、お客様・弊社別途協議により、当該損害が弊社の責に帰すべき事由により生じたものである旨お客様・弊社間で合意された場合、本製品等の代金相当額を限度として、弊社は賠償責任を負うものとします。ただし、弊社の責に帰すことができない事由から生じた損害、弊社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとします。また、本号に基づき賠償責任を負う期間は、前項第(2)号における本Support Deskの実施期間と同じとします。
- (6) ハイセイフティ用途  
お客様は、対象プログラムが、一般事務用、パーソナル用、家庭用、通常の産業等の一般的用途を想定して設計・製造されているものであり、原子力施設における核反応制御、航空機自動飛行制御、航空交通管制、大量輸送システムにおける運行制御、生命維持のための医療用機器、兵器システムにおけるミサイル発射制御など、極めて高度な安全性が要求され、仮に当該安全性が確保されない場合、直接生命・身体に対する重大な危険性を伴う用途（以下「ハイセイフティ用途」といいます）に使用されるよう設計・製造されたものでないことを確認するものとします。  
お客様は、当該ハイセイフティ用途に要する安全性を確保する措置を施すことなく、対象プログラムをハイセイフティ用途に使用しないものとします。また、お客様がハイセイフティ用途に対象プログラムを使用したことにより発生する、お客様または第三者からのいかなる請求または損害賠償に対しても、弊社は責任を負わないものとします。