

## Pica8社製品サポート規約（Silver：良品先出センドバック保守サービス）

クロス・ヘッド株式会社（以下『クロス・ヘッド』）は、以下に定める規約（以下『本規約』）に従い、お客様にPica8社製品のサポートサービス（以下『本サービス』）を提供致します。

### 1. 対象製品

本サービスの対象製品は、クロス・ヘッドが提供するPica8社の『P-3000/P-5000シリーズ』となります。なお本サービスは、製品本体のみとなります。SFP+/QSFP/ケーブル等、製品本体以外の部材は対象ではございません。

### 2. お問い合わせ窓口

本サービスに関するお問合せ窓口は、『Pica8保守登録書』に記載しております。

### 3. 本サービス利用の申込み

- (1) 本サービスの利用は、クロス・ヘッドが指定する『Pica8保守登録書』により申し込み頂きます。お客様は本サービスの申込みをもって本約に同意したものとみなします。
- (2) クロス・ヘッドは、上記（1）の申込みが完了したお客様に対し、『Pica8製品 年間保守証明書』を送付致します。

### 4. 本サービスの期間

- (1) 本サービスは、『Pica8製品 年間保守証明書』に記載されたサポート期間内でご提供させていただきます。
- (2) クロス・ヘッドは、サポート期間満了の前にお客様に対してサポート更新のご案内を致します。お客様が本サービスを更新される場合は、当該ご案内を受領後、サポート期間満了日までに更新の手続きを頂きますようお願い致します。
- (3) サポート期間満了日を過ぎて本サービスを更新される場合は、再度本規定3. に従って申込みを頂く必要があり、再契約となります。また、更新後のサポート期間開始日は上記（2）に定めるサポート期間満了日翌日からの開始となりますのでご了承ください。
- (4) サポート対象製品の製品開発メーカーが、その製造・サポートを中止した場合は、本サービスの更新、再契約ができない場合があります。この場合にお客様に生じる損害についてクロス・ヘッドは責任を負いかねますのでご了承ください。

※本サービスの提供期間は、製品開発メーカーのサポートポリシーにて定めた、各製品のサポート期間終了日（End of SupportLife 以下『EOSL』）内で提供致します。各製品のEOSL情報につきましては、下記URLをご確認ください。

■ハードウェアサポート終了日

<http://www.crosshead.co.jp/products/sdn/pica8/eosl/>

### 5. 本サービス内容及び範囲・実施条件

サポート形態の種類及びサポート内容、サポート範囲・実施条件等は以下の通りです。

■良品先出センドバック保守サービス

- (1) 良品先出センドバック修理対応

- ・障害発生時にE-Mailによってお客様よりいただいた情報を基に故障箇所を切り分けし、技術支援を実施します。
- ・故障箇所を切り分け後、ハードウェアの故障と判断した場合、クロス・ヘッドはお客様に対して『先出しセンドバック修理依頼書』様式(以下『先出し修理依頼書』)を発行します。お客様は先出し修理依頼書を受領後、先出し修理依頼書に必要事項を記載の上、クロス・ヘッド指定のE-mailアドレス宛てにご返信するものとします。
- ・先出し修理依頼書受領後、クロス・ヘッドはお客様に対して、ご返送いただいた先出し修理依頼書を添えて代替製品または同等の機能を有する代替製品を、お客様指定先へ発送いたします。
- ・代替機器到着後、お客様自身にて、代替製品の交換作業を実施するものとします。また、お客様は交換作業実施後、先出し修理依頼書に代替品受領のサインを記載いただき、クロス・ヘッド指定の返信先に送信するものとします。
- ・お客様は前述の先出し修理依頼書送信後、先出し修理依頼書を添えて、クロス・ヘッド指定場所に故障製品を梱包・発送するものとします。
- ・クロス・ヘッドにて故障製品を受領後、先出し修理依頼書に受領のサインを記載して再びお客様へご返信するものとします。

※対象製品を発送する際には必ず衝撃材を施して梱包の上、発送頂く必要があります。

※クロス・ヘッドが16時までに先出し修理依頼書を受領のときは、先出し修理依頼書にファームウェアバージョンの指定がない場合及び代替機器が発送可能な場合、お客様指定先へ当日発送・翌日以降の到着（代替機器納品）となります。クロス・ヘッドが16時までに先出し修理依頼書を受領し、ファームウェアバージョンの指定がある場合または、16時以降先出し修理依頼書を受領した場合は、代替機器の発送に1営業日以上のお時間を頂く必要があります。（翌営業日以降の発送となります。）

※代替製品または同等の機能を有する代替製品によっては手配にお時間を頂く場合がございますのでご了承ください。

## (2) ソフトウェアQ&Aサービス

- ・E-Mailによってサポート対象製品に付随のソフトウェアのQ&A対応及び障害切り分けの技術支援を実施します。

## (3) 最新ファームウェアの提供

- ・サポート対象製品の最新ファームウェアのリリース通知を専用Webサイトより提供・実施します。
- ・日本国内用としてクロス・ヘッドがリリースするファームウェアのみ対象となりますのでご注意ください。
- ・ファームウェアのサポートにつきましては、製品開発メーカーが定めたサポートポリシーに基づきサポートを実施いたします。各バージョンの詳細及びサポート終了日（EOSL）につきましては、以下のURLをご参照ください。

### ■ファームウェアサポート終了日一覧

<http://www.crosshead.co.jp/products/sdn/pica8/eosl/>

## (4) 実施条件

### ①対応時間

- ・土日祝日及び年末年始の休日（12月29日から1月3日）を除く月曜日から金曜日の9時00分から17時30分までとします。

### ②本サービスは、日本語での対応となります。

- ③ご使用中のサポート対象製品のコンフィグレーション情報につきましては、お客様の責任にてバックアップをお願い致します。

- ④クロス・ヘッドより特に指定がない場合、サポート対象製品の発送品については、電源ケーブル以外のアクセサリ類はお客様にて保管して頂きますようお願い致します。

## 6. 本サービスに関するお問い合わせ方法

本サービスのお問合せ方法は以下に定めるものとします。

- (1) お問い合わせ方法は本規約第5条の各サポート形態に記載されたお問い合わせ方法とします。
- (2) お問い合わせの際は、サポート対象製品の型番・シリアル番号を添えてお問い合わせください。型番・シリアル番号がない場合、本サービスをご提供できない場合がありますのでご注意願います。

## 7. 本サービス除外事項

本サービスには、次の各事項（以下『本サービス除外事項』）は含まれないものとします。かかる本サービス除外事項の実施の可否、条件、費用等に関しては、別途お客様とクロス・ヘッドの協議により決定するものとします。

- (1) サポート対象製品が関連する開発支援又はカスタマイズ、システム構築に際するコンサルティング、導入時の環境設定又はインストールサービス
- (2) サポート対象製品の不適切な使用、誤用、使用上の不注意、事故等、お客様、又は第三者の責に帰すべき事由により生じた障害又は不具合に対するサービス
- (3) サポート対象製品がクロス・ヘッドに許可なく変更、修正、修復が行われたことにより生じた障害又は不具合に対するサービス
- (4) 地震、風水害等の天災、又は火災、騒動、暴動、その他お客様及びクロス・ヘッドの制御し得ない不可抗力に起因する障害又は不具合に対するサービス
- (5) クロス・ヘッドの提供によらない機器への接続又はクロス・ヘッドの提供によらないソフトウェア製品およびお客様固有の動作環境（ネットワーク環境・OS・ハードウェア環境）に起因する障害又は不具合に対するサービス
- (6) データの修復、バックアップデータのリストア、その他お客様の保有するデータに対するサービス
- (7) 他社製品との互換確認及び検証等のサービス
- (8) 技術員の現地訪問による本サービスの提供。
- (9) リモートアクセスによる本サービスの提供
- (10) 本規約第6条におけるお問い合わせ方法以外の本サービスの提供
- (11) オペレーションシステムの変更・更新やコンフィグレーションの変更・更新を伴う作業
- (12) サポート対象製品の外部工事、改造、オーバーホール及び移設、外装の清掃および損傷の修理
- (13) 外付けオプション、アクセサリ、サプライ品目、フレーム、カバー、および電池等の特定品目に対するサービス
- (14) サポート対象製品交換後の、クロス・ヘッド及び製品開発メーカーによる故障箇所の解析調査及び原因特定作業

## 8. 利用料金

- (1) 本サービスの利用料金および支払い方法は、別途クロス・ヘッドによる見積りの上定めるものとします。
- (2) サービスの提供における通信費はお客様の負担とします。
- (3) 支払い済みの本サービスの利用料金は、クロス・ヘッドの責に帰すべき事由による解約の場合を除き返却されないものとします。
- (4) 故障製品の発送における梱包費・運送費・運送保険費はお客様の負担とします。

## 9. お客様の協力

(1) クロス・ヘッドは問合せのあった障害又は不具合の原因調査において、お客様に各種協力を依頼する場合があります。お客様は可能な範囲でクロス・ヘッドに対し協力するものとします。

### (2) 環境の確保

お客様は、サポート対象製品の適切な動作環境及び操作環境を確保し、関連機器及びサポート対象製品所定の利用マニュアル記載の事項を遵守するものとします。また、お客様は、クロス・ヘッドからサポート対象製品の稼働環境に関する助言がある場合はそれに従い、その他クロス・ヘッドによる本サービス実施のために必要とされる処置を講ずるものとします。

### (3) 登録情報の変更

お客様の登録住所・サポート対象製品設置先住所の変更、社名変更、ご担当者変更、メールアドレス変更等、『Pica8保守登録書』記載事項に変更があった場合、お客様は変更の一ヶ月前までに、速やかにクロス・ヘッドに通知するものとします。

## 10. 交換製品の所有権

本サービスの履行に伴ってサポート対象製品の全部を代替品（以下『代替品』）と交換する場合は、当該交換作業が完了した時点を以って、交換の対象となった当該サポート対象製品の全部の所有権はクロス・ヘッドに移転するものとし、当該時点以降、代替品にはサポート対象製品に係る条件が適用されるものとします。

## 11. 譲渡制限

お客様は、本規約に基づく本サービスを受ける権利の一切を、書面によるクロス・ヘッドの同意を得ない限り、第三者に譲渡してはならないものとします。これにかかわらず、お客様が本サービスを受ける権利を譲渡した場合は、クロス・ヘッドは本サービスの提供を中止できるものとします。

## 12. 責任の制限

- (1) クロス・ヘッドは、本規約に従いクロス・ヘッドが実施できうる最大限の努力でお客様の問題解決のための助言を行います。当該問題の解決を保証するものではありません。本サービス規約外の内容や、クロス・ヘッドおよびサポート対象製品の製品開発メーカーが持ち合せていない技術情報が関与する問題が発生したような場合は、お客様からのお問い合わせ内容が解決に至らない場合もありますことを予めご了承ください。
- (2) データのバックアップ等の必要な措置を行う責任はお客様にあるものとし、クロス・ヘッドはお客様のデータやプログラムに対して一切保証しないものとします。クロス・ヘッドは本サービスの利用によりお客様に生じたデータ損失、その他派生的または間接的な損害についていかなる責任も負いません。
- (3) 地震、風水害等の天災、又は火災、騒動、暴動その他クロス・ヘッドの制御し得ない不可抗力に起因する事項が発生し、本サービスが提供できない場合について、クロス・ヘッドは責任を負わないものとします。
- (4) 登録情報の変更において、お客様にてクロス・ヘッドへの通知を怠った場合、クロス・ヘッドは本サービスを提供できない場合があります。またクロス・ヘッドからの照会に対して回答がない場合、クロス・ヘッドは本サービスを提供する責務を免れるものとします。
- (5) 本サービスにおいて、クロス・ヘッドの責に帰すべき事由によりお客様に損害が発生した場合、クロス・ヘッドはお客様に現実に生じた通常の直接損害について賠償するものとします。その賠償額は本サービスの年間利用料

金を上限とし、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、間接損害および派生損害については、クロス・ヘッドは責任を負わないものとします。

- (6) 不正なライセンス使用・アプリケーションデータの移行を目的としたサポート対象製品及び本サービスの利用においては、クロス・ヘッドはいかなる責任も負いません。

### 1.3. 回答内容に関する情報の帰属

本サービスの一環としてクロス・ヘッドが回答した回答内容に関するいかなる情報もお客様には帰属しないものとし、お客様は当該情報を複製、販売、出版、その他営利目的で利用することはできないものとします。

### 1.4. 本サービスの再委託

クロス・ヘッドは本サービスをクロス・ヘッドの指定する第三者へ再委託できるものとします。但し、その場合においてもクロス・ヘッドは本規約によりクロス・ヘッドが負う責任を免れるものではないものとします。

### 1.5. 機密保持・個人情報の取り扱い

- (1) お客様及びクロス・ヘッドは、本サービスに関連して知り得た相手方の技術上、サポート上必要なログ情報、販売上その他業務上の情報を含む機密情報（機密であることが明示されたものに限る）および個人情報を、相手方の事前の書面による承諾がない限り、第三者に開示又は漏洩してはならないものとします。但し、クロス・ヘッドが本サービスを本規定に定める第三者へ委託する場合および、本サービスを実施するため（技術的協力等）に、クロス・ヘッドはサポート対象製品の製品開発メーカーに対して、お客様の事前の書面による承諾なくお客様から開示された情報および個人情報のうち必要な範囲について当該第三者へ提供することができるものとします。
- (2) 機密情報のうち、次の各号のいずれかに該当する情報については、お客様及びクロス・ヘッドの何れも本規定に定める機密保持義務を負わないものとします。
- ① 開示の時点で既に公知・公用の情報、又は開示後情報を受領した当事者の責によらずして公知・公用の情報となったもの。
  - ② お客様又はクロス・ヘッドが開示を行った時点で既に相手方が保有している情報。
  - ③ 第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手した情報。
  - ④ 相手方からの情報によらずお客様又はクロス・ヘッドが独自に開発した情報。
  - ⑤ 法令により開示することが義務づけられた情報。
- (3) お客様の個人情報を第三者に委託する場合は、クロス・ヘッドが定めた基準を満たす会社に限定するとともに、個人情報保護に関する契約を締結し、個人情報の保護に関して適切な取り扱いの指導を行います。
- (4) 本条項の規定は、本サービスに関する契約の終了後も3年間に限り有効に存続するものとします。

■クロス・ヘッドの個人情報ポリシーについては下記を参照ください。

<http://www.crosshead.co.jp/others/privacy.html>

### 1.6. 反社会的勢力等の排除

- (1) 表明・保証

お客様及びクロス・ヘッドは、以下各号の一に掲げる事項について表明し、保証します。

- ① 自己及び自己の再委託先又は調達先が「組織犯罪対策要綱」（平成16年10月25日警察庁次長通達）に規定される暴力団・暴力団関係企業・暴力団員等（以下「反社会的勢力」という）でないこと、及び反社

会的勢力でなかったこと。

- ②自己の取締役、監査役及びこれらに準ずる役員並びに自己の経営を支配する者が反社会的勢力でないこと及び反社会的勢力でなかったこと。
- ③反社会的勢力を利用しないこと、及び利用していないこと。
- ④反社会的勢力に対して資金等の提供又は便宜の供給などを行わないこと、及び行っていないこと。
- ⑤第三者をして相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いて、相手方の名誉を毀損し、また相手方の業務を妨害しないこと。
- ⑥自己の親会社及びこれらの役員等が、前各号に定める事実該当しないこと。

## (2) 報告

お客様及びクロス・ヘッドは、自己が前項各号のいずれかに違反した場合、又はその恐れがある場合、相手方に対し直ちに報告するものとします。

## (3) 即時解約

お客様及びクロス・ヘッドは、相手方が前項各号のいずれかに該当する場合や違反した場合は、相手方に対し何らの通知又は催告を要せず、直ちに本サービスを解約することができるものとします。

## 17. 本サービスの提供区域

本サービスの提供区域は、お客様及びクロス・ヘッド双方で特に定める場合を除き、日本国内（沖縄本島以外の離島につきましては提供区域外となります。）に限定されるものとします。

## 18. 規約の改定

クロス・ヘッドは、お客様の承諾を得ることなく、必要に応じ合理的な範囲で本規約を変更することができるものとします。この場合、クロス・ヘッドは当該変更が適用になる日までに、変更後の規約をクロス・ヘッドのウェブサイトへ提示する方法その他適切な方法にてお客様に伝達するものとします。

### ■クロス・ヘッドサポート規定一覧サイト

<http://www.crosshead.co.jp/products/sdn/pica8/eosl/>

## 19. その他

- (1) 本規定に基づき提供される本サービスに関して、お客様とクロス・ヘッドとの間に係争が生じた場合は、お互いに信義誠実の原則に従って解決をするものとします。
- (2) 前項において、訴訟による解決が必要な場合には、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。
- (3) 本規定に基づき提供される本サービスに関しては、日本国内法規に準拠するものとします。

### ▼当規定のお問合せ先/発行者▼

クロス・ヘッド株式会社

営業本部 営業統括1部 ソリューション営業部

E-Mail : [pica8@crosshead.co.jp](mailto:pica8@crosshead.co.jp)