

Micro Focus ビジネスサポート 契約

本サポート契約は、2018年1月15日およびそれ以降にサポートが開始されるすべてのソフトウェア製品に適用されます。

本ビジネスサポート契約(以下「サポート契約」)は、Micro Focus または認定リセラーからサポートを購入した主体(以下「御社」または「お客様」)に対して Micro Focus が提供するサポートおよび保守サービス(以下「サポート」)と、利用規約を定めたものです。『Micro Focus』または『当社』とは、本サポート契約の下でサポートが購入されたソフトウェア(以下『ソフトウェア』)について、サポートが提供される国においてライセンス供与の権限を有する Micro Focus® 法人を指します。

機能概要

本契約に記載されるサポート機能：

- オンラインセルフサービスサポート
- テクニカルサポート
- ソフトウェアアップデート

オンラインセルフサービスサポート

オンラインセルフサービスサポートは24時間ご利用可能で、お客様に次の機能をご提供します。

- 最新のソフトウェアアップデートの電子的ダウンロード
- 既知の問題に関する当社の広範なオンラインテクニカルナレッジベース、技術文書、マニュアルおよびドキュメンテーションの検索
- インシデントを電子的に記録、追跡および更新し、オンラインインシデント報告を提出
- 現在お客様のサポート契約に含まれているソフトウェア一覧の確認
- ソフトウェアアップデートが利用可能になった際のメール通知の受信登録

- オンラインで登録されたインシデントについて、Micro Focus からお客様へEメールまたはお電話でご連絡を差し上げます。

オンラインセルフサービスサポートにアクセスする：

オンラインセルフサービスサポートを使用するには、こちら (www.microfocus.com/support-and-services/) から MySupport ポータルにアクセスしてください。

テクニカルサポート

インシデント登録制限なし

エラーの報告やソフトウェアの製品強化の依頼を行うためのテクニカルサポートインシデントを、数に制限なくご登録いただけます。

不具合サポート

Micro Focus は、サポートシステム上で再現が可能なソフトウェアのエラーまたは設計エラーを是正するために、商業的に合理的な努力を行うものとします。また、Micro Focus は、悪意ある攻撃やアクセスに関する重大な脆弱性の問題に対応するためにソフトウェアの修正を提供することについて、商業的に合理的な努力を行うものとします。ただし、Micro Focus は、不具合の優先順位と重要性に基づき、個別ではなく、より大規模なソフトウェアアップデートの一部として、ソフトウェアの修正を提供する場合があります。お客様は、トラブルシューティングおよび問題解決プロセスの一環として、最新のソフトウェア、フィックス、パッチ、またはサービスパックのインストールを求められる場合があります。Micro Focus は、不具合について修正を提供できない場合もあります。

置換ライセンスキー

インストールにライセンスキーが必要なソフトウェアについて、Micro Focus は、正規ライセンスのインストールまたは再インストール用の置換キーを提供します。ただし、その時点で、当該ソフトウェアの適用バージョンが、Micro Focus から一般提供されていることを条件とします。

サポート提供言語

全世界のサポートセンターは、英語でサポートをご提供いたします。スタッフの言語知識および対応状況によっては、中国語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、ポルトガル語、スペイン語でのサポートがご利用いただける場合もあります。標準的な現地の営業時間外のサポートおよび Voltage 製品のサポートは英語のみで提供されます。

エスカレーション管理

Micro Focus では、複雑なソフトウェア製品に関する問題の解決を円滑に進めることを可能にするため、エスカレーション手続を定めて

います。Micro Focus がサポート依頼に対応した後、正当な理由に基づいて問題の解決に十分な努力がなされていないのではないかとの懸念を抱かれた場合、お客様は、まずは Micro Focus のローカルに対して、次にリージョナル、最後にグローバルのサポートマネジメントに対してエスカレート(上申)することができます。

重大度およびレスポンスタイム目標

お客様は、お客様の現状を最も適切に反映している重大度(下記の表に概要記載)を選択することができます。Micro Focus は、問題診断が開始され、選択された重大度が不適切と判断された場合には、重大度を再指定する権利を留保します。

重大度 ¹	1：重要な本番システムの停止	2：重度の深刻な機能障害	3：中度の深刻でない機能障害	4：低度の深刻でない問題
重大度の概要	本番システムが停止しています。製品が操作不能であり、結果として業務が完全に停止しています。回避策がありません。	深刻な機能障害操作がかなり制限されているものの、一部の作業は継続しています。回避策があります。	深刻でない機能障害製品が設計どおりに作動せず、結果として使用に多少の不都合が生じます。回避策を利用できる場合があります。	サービスの中断はありません。たとえば、文書や一般的な情報の要請、またはソフトウェア強化の依頼などが該当します。
レスポンスタイム目標				
Micro Focus ビジネスサポート 月曜日から日曜日、週 7 日 24 時間 1年 365 日 ²	1 時間	3 時間	6 時間	1 営業日

日本国内を除き、2018年12月1日以降、スタンダードケアをご利用いただけません。2018年1月15日以降にスタンダードケアを契約されたお客様については、ビジネスサポート契約のみが適用されます³。

スタンダードケア現地営業時間 営業日 ³	N/A	N/A	N/A	N/A
---------------------------------	-----	-----	-----	-----

レスポンスタイム目標は、サポート依頼に対する一般的な初動レスポンスタイムです。Micro Focus は、レスポンスタイム目標時間内に解決策を提示するものではありません。

- 過去に Hewlett Packard Enterprise の前ソフトウェア事業によって提供され、現在は Micro Focus(「SoftwareGrp」)によって提供されているソフトウェアを除き、年中無休 24 時間のサポートは、お電話によって開始される重大度 1 の問題についてのみ提供されます。問題の重大度が下げられると、作業は次の営業日に開始されます。
- 特定の Micro Focus 製品は、週 7 日 24 時間のサポートから除外されています。ビジネスサポート契約付録一年中無休 24 時間サポート除外製品をご覧ください。
- スタンダードケアで週 7 日 24 時間サポートを受けられるソフトウェア製品については、Micro Focus スタンダードケア付録をご覧ください。

ソフトウェアアップデート

Micro Focus は、お客様によるサポート購入期間中、当該ソフトウェアについて、一般にリリースされているソフトウェアアップデートを提供します。ソフトウェアアップデートは、ソフトウェア製品リリースおよび対応する参考資料およびユーザー文書に関するもので、以下のもののみで構成されます：

- 「メジャーバージョン」とは、名称が同一である同一ソフトウェア製品の重要な新しいあるいは改善された機能またはデリバリーモデルの変更を伴うソフトウェア製品リリースをいいます。ソフトウェア製品の場合、メジャーバージョンは、小数点の左側の番号(例：バージョン 5.4 から 6 へ)または西暦年(例：2015 から

2016)の変更で示され、広範に配布するためにリリースされます。Micro Focus Acu または Extend の「メジャーバージョン」のライセンスはサポートベネフィットに含まれていないため、別途ご購入いただく必要があります。

- 「マイナーバージョン」とは、当該ソフトウェア製品の中核的な機能や重要な機能の変更がない、メジャーバージョンの製品機能に対する補正または若干の強化を伴うソフトウェア製品リリースをいいます。マイナーバージョンは、小数点の右側の数字(例：5.3 から 5.4)またはリリース(R)もしくは月の数字(例：GroupWise 2015R2)の変更で示され、広範に配布するためにリリースされます。

- 「サービスパック」は、複数の補正が含まれる広範な配布用のソフトウェア製品リリースを指し、第二小数点の右側の数字 (例: 5.3.1 から 5.3.2) または第二小数点の右側の SP# (例: 5.3.SP1) の変更で示されます。
- 「パッチ」は、漸進的な修正が含まれるソフトウェア製品リリースで、広範に配布するためにリリースされます。パッチリリースは、X.X.XIP# または P#, X.XIP# または P#, XIP# または P# など、最新のリリースの右側に記載されている IP# または P# により示されます。
- 「ホットフィックス」とは、テクニカルサポートから提供されている、顧客の具体的な課題を解決するために作成されたソフトウェア製品リリースをいいます。ホットフィックスは、X.X.X# と表記される場合があります。
- Suite は、本条項の目的において、併せてひとつの完全なソリューションを形成する複数の個別ソフトウェア製品に対する権利をお客様に付与する単一の型番です。Suite 製品リリースは、Suite にバンドルされている個別のソフトウェア製品のいずれかにおいて新しい機能または改善された機能がある場合に実施されます。Suite バージョンは、小数点の左側の数字 (例: バージョン 5.4 から 6) または西暦年 (例: 2015 から 2016) または年月 (例: 2016.11) のいずれかの変更で示され、広範に配布するためにリリースされます。公開された Micro Focus 製品サポートライフサイクル情報に記載されている場合を除き、Suite のリリース時に、Suite に含まれる各製品の製品サポートライフサイクルにおいて新しいコミットメント期間が開始されます。

任意のアドバンスドサポートサービス

お客様による単独購入について、以下の追加オプションが提供される場合があります。追加オプションには、本契約の条件および Micro Focus ビジネスサポート契約のプレミアムサポート添付条項およびフレキシブルクレジット条件が適用されます。

- Micro Focus プレミアムサポートは、お客様の環境を熟知したシニアサポートエンジニアおよびサポートアカウントマネージャーを指定し、レスポンスタイムおよびサービスをさらに向上させたものです。
- Micro Focus フレキシブルクレジットは、ビジネスサポート契約の期間中であればいつでもご購入いただけるサービス通貨で、短期サポート、教育またはコンサルティングサービスをご購入いただくための柔軟な方法をご提供するものです。

Micro Focus プレミアムサポートまたはフレキシブルクレジットの詳細については、以下をご覧ください。

[プレミアムサポート](#)

[フレキシブルクレジット](#)

サポート契約の追加条件

機能概要のほかに、以下のサポート契約追加条件(「追加条件」)が、お客様に提供されるサポートに適用されます。追加条件と機能概要が一致しない場合は、追加条件が優先するものとします。

1. ソフトウェアアップデート

A. ソフトウェアアップデートのデリバリー

Micro Focus がリリースしたソフトウェアアップデートを、電子的にご利用いただくことができます。お客様は、様々なメディアタイプから選択することができます。

B. ソフトウェアアップデートのインストールと使用

お客様は、ソフトウェアアップデートをインストールする責任を負います。お客様は、ご自身が購入したソフトウェアサポートのライセンスの数まで、ソフトウェアアップデートをインストールし、使用することができます。

1. ソフトウェアアップデートとともに提供される、または別の方法でソフトウェアアップデートに適用されるエンドユーザーライセンス契約(追加ライセンス証を含む)の条件に従うものとします。また、
2. エンドユーザーライセンス契約(または追加ライセンス認証)がソフトウェアアップデートに含まれていないか、または別の方法でソフトウェアアップデートに適用されていない場合、アップデートされるソフトウェアバージョンに適用されるエンドユーザーライセンス契約および追加ライセンス認証に従うものとします。

本サポート契約にこれと異なる条件がある場合でも、ソフトウェアアップデートに含まれる、またはソフトウェアアップデートとともに提供されるオープンソースソフトウェアは、該当のオープンソースライセンスに従ってライセンスされます。

C. プラットフォーム

ソフトウェアが、ひとつの特定のプラットフォーム(ハードウェア/オペレーティングシステムの組み合わせ)についてライセンスされている場合、そのソフトウェアのソフトウェアアップデートは、常に、そのライセンスされた同じプラットフォームに固有のものであり、該当のプラットフォームでのみ使用することができます。異なるプラットフォームでソフトウェアを使用するためのライセンス、またはこのようなライセンスを割引価格で購入する権利は、サポートベネフィットには含まれていません。

2. 新製品

「新製品」とは、新製品としてのリリースにつながる中核的な構成/機能/機能性の重大な変更を伴うソフトウェア製品リリースを指します。新製品は、既存のソフトウェア製品を完全に置き換える場合と、既存のソフトウェア製品ライン/ファミリーから別個の新しい製品として派生する場合、およびその両方が同時に行われる場合があります。新製品は、サポートベネフィットに含まれません。

3. サービスプロバイダ

Micro Focus は、本サポート契約の条件に従って、サポート提供を支援するサードパーティサービスプロバイダーを利用する権利を留保します。

4. ハードウェアのサポート

お客様がソフトウェアとともに購入したハードウェアについて Micro Focus ハードウェア保守オンサイト契約を締結している場合は、Micro Focus がお客様に代わってハードウェアサポート部門宛てにサービス要求 (SR) を登録します。

5. 同時サポート

ソフトウェアのアップデートと移行

Micro Focus は、お客様に対して、ソフトウェアアップデートまたは移行済みソフトウェアと最新のソフトウェア製品バージョンの両方を、ソフトウェアアップデートまたは移行済みソフトウェアを受け取ってから、本契約で定められた期間に限り追加料金なくインストールして使用する権利を付与します（「ソフトウェア同時使用期間」）。

「移行済みソフトウェア」とは、Micro Focus が認定した、特定の Micro Focus 製品から別の Micro Focus ソフトウェア製品への移行に由来するソフトウェアを指します。

ソフトウェア同時使用期間は、最新のソフトウェアバージョンのサポート終了を超えて延長することはできません。ソフトウェア同時使用期間中、最新のソフトウェアバージョンと同一の環境以外では、ソフトウェアアップデートまたは移行済みソフトウェアを使用することはできません。適用されるソフトウェア同時使用期間の終了時に、当該ソフトウェアの旧バージョンのライセンスは終了し、インストールできなくなります。

デフォルトのソフトウェア同時使用期間は、以下に記載する「スタンダード」期間となります。Micro Focus は、特定の移行済みソフトウェアについて、Micro Focus が書面で明示した場合に限り、これよりも長期のソフトウェア同時使用期間を以下に記載のとおり適用します。

- **スタンダード**：3 か月のソフトウェア同時使用期間。
- **アドバンスト**：6 か月のソフトウェア同時使用期間。
- **コンプレックス**：12 か月のソフトウェア同時使用期間。
- **エクセプション**：18 か月のソフトウェア同時使用期間。

上記にかかわらず、こちら (www.microfocus.com/support-and-services/mla-product-exclusions) に記載されているソフトウェアにはアップデート同時使用期間がないため、これらのソフトウェア製品とソフトウェアアップデートまたは移行済みソフトウェアを同時にインストールすることはできません。

6. 購入および更新

Micro Focus がソフトウェア製品のサポートを提供し続ける限り、お客様は、Micro Focus の受諾を条件として、各更新日（本契約書に定義）当日またはそれ以前に発注書の交付または適用されるサポート料金の見積もりを作成することにより、サポートを更新することができます。SoftwareGrp は、60 日前までの通知をもって、SoftwareGrp により既に一般的には提供されていない特定のサポート提供を中止することができます。

お客様および Micro Focus との間で署名された同意書またはこれとは異なる Micro Focus 承認顧客証明書がある場合を除き、お客様は、ご自身でコピー、使用、インストール、または別の方法で利用したソフトウェアのすべてのライセンスについてのサポートを更新する必要があります。Micro Focus は、サポート料金の値上げについて、前年料金の 10% 以内か、その時点で現行のサポートリスト価格までサポート料金を上げるために必要なそれ以上の額におさめることに同意します。お客様がサポート対象のソフトウェアライセンスの数を減らされた場合、上記の値上げ制限は適用されません。

お客様にてサポートが失効した場合、または更新期間（本契約書に定義）のサポート料金の支払いが期日までに受領されなかった場合、Micro Focus は通知を行うことなく直ちにサポートの提供を停止することができます。この場合、お客様は、今年および翌年以降について上記の料金値上げの制限を受ける資格を失うものとします。お客様は、以下のサポート回復条項に従って、サポートを回復することができます。

7. サポートの回復

サポートを受けているソフトウェアについて、お客様がサポートを更新しないことを選択したか、またはある一定期間のサポートを失効した場合に、お客様がサポートを回復することを決定したときは、お客様には、最後に支払った当該ソフトウェアの年間サポート料金と当時の現行サポートリスト価格のいずれか高い金額に基づく今後 12 か月間のサポート料金のほかに、以下の未払いサポート料金および回復料金が適用されます。

- **1 年未満のサポート失効** - 失効日からの未払いサポート料金の全額および今後の年間サポート料金の 20% に等しい回復料金。
- **1 年以上のサポート失効** - 失効日からの未払いサポート料金の全額および当該未払いサポート料金の 20% に等しい回復料金。

8. 製品サポートライフサイクル

コミテッドサポート

お客様への一般提供開始時に、ソフトウェア製品のコミテッドサポートが開始されます。オンラインセルフサービスサポート、ソフトウェアアップデート、テクニカルサポートの利用と、不具合サポートおよび機能強化リクエストの提出が可能になります。コミテッドサポートは、指定された最小期間提供されます。

延長サポート

ソフトウェア製品のコミットドサポート期間が終了すると、延長サポート期間に入ります。お客様は、この期間中、テクニカルサポート、オンラインセルフサービスサポート、ソフトウェアアップデートにアクセスできます。不具合サポートの新規リクエストまたは機能拡張リクエストは行えません。

SoftwareGrp IT Operations Management (ITOM) 製品は、コミットドサポートおよび延長サポートに従って、セルフヘルプサポート期間に入ります。お客様は、セルフヘルプサポート期間中、オンラインセルフサービスサポートとソフトウェアアップデートにアクセスできます。不具合サポートの新規リクエストまたは機能拡張リクエストは行えません。テクニカルサポートはご利用いただけません。

延長サポートプラス：一部のソフトウェア製品については、当該製品のコミットドサポートの終了時に、サポートに追加料金を支払うことにより「延長サポートプラス」を購入できる場合があります。延長サポートプラスにより、重大度 1 の不具合サポートと重大なセキュリティソフトウェアアップデートに引き続きアクセスすることができます。詳細については、[延長サポートプラス](#)をご確認ください。

ポリシーの詳細と更新については、以下の文書をご確認ください。

SoftwareGrp ITOM 製品については、[ITOM 製品サポートライフサイクルに関するポリシー](#)をご参照ください。

その他すべてのソフトウェアについては、[製品サポートライフサイクルに関するポリシー](#)をご参照ください。

すべてのソフトウェア製品固有の詳細と終了日については、[製品サポートライフサイクル表](#)をご参照ください。

9. ライセンスタイプのアップグレードおよびライセンス数のアップグレード

ライセンスタイプのアップグレードおよびライセンス数のアップグレードはサポートの一部ではありません。本サポート契約では：

- 「ライセンスタイプのアップグレード」とは、あるライセンスのタイプから別のタイプにアップグレードすることを指します。例として、サイトライセンスをエリアライセンスに移行することが挙げられます。
- 「ライセンス数のアップグレード」とは、ライセンスの数を増やすアップグレードです。例としては、1000 ノードから 2500 ノードへのアップグレードが挙げられます。

10. 対象

お客様は、Micro Focus から要請された場合に適切な Micro Focus ソフトウェアライセンスを正当に取得したことを証明できる場合にのみ、

利用可能なサポートを購入することができます。Micro Focus は、Micro Focus によって認められていないソフトウェアの変更または改良について、または、お客様が取得したライセンスの有効性を十分に証明できないソフトウェアについて、サポートを提供する義務はないものとします。

11. ローカルでのサポート提供状況

お客様のローカルエリアには、サポートリソースがない場合があります。Micro Focus がオンサイトサポートを提供することに合意した場合は、旅費、より長いレスポンスタイム、サポート保証時間の短縮が生じる場合があります、その時点での Micro Focus プロフェッショナルサービス規約に基づく別途の作業指示書に従うものとします。

12. 移転

ソフトウェアの移転は、適用されるソフトウェアライセンス規約に従い、お客様の責任で行われるものとします。Micro Focus によるサポートの移転は、現地でのサポート提供状況により、サポート料金に変更となる場合があります。移転後のサポートを開始するには、Micro Focus に対して、30 日前までに書面による合理的な事前通知を行うものとします。お客様は、サービス移転により、改訂文書または新規文書の作成を求められる場合があります。

13. 監査

お客様は、適用されるソフトウェアのライセンスメトリックおよびライセンス条件に基づき、本サポート契約の遵守を証明する十分な記録を付け、Micro Focus から要請された場合はその記録を提供することに同意します。かかる記録には、ソフトウェアがインストールされているもしくはアクセスされる、あるいはソフトウェアへのアクセスが可能なすべての機器のシリアル番号、ライセンスキー、ログ、ロケーション、型番（プロセッサの数および種類を含む）およびシリアル番号、ソフトウェアにアクセスしているユーザーまたはアクセスすることが認められているユーザーの氏名（法人を含む）および数、メトリクス、報告、ソフトウェアのコピー（製品およびバージョンごと）、およびネットワークアーキテクチャダイアグラム（お客様のソフトウェアのライセンシングおよび配置と関連サポートに関係する場合があるため）などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。Micro Focus の書面による要請がなされてから 7 日以内に、お客様は Micro Focus または Micro Focus の独自の裁量により選任された独立監査人（「監査人」）に対し、Micro Focus から提供された回答済みの質問票、および提供情報の正確性を証明するステートメント（このステートメントは、Micro Focus が要請するフォーマットで作成され、お客様部門のディレクターが署名するものとします）を提出するものとします。お客様は、本サポート契約を遵守するために、Micro Focus の代表者または監査人に対して、お客様の通常の営業時間中にすべての必要な支援と記録およびコンピューターへのアクセスを提供し、お客様のコンピューターおよび記録の検査および監査を許可するものとします。

お客様が、ソフトウェアアップデートのインストール、使用、またはアクセスをライセンスなく行った場合、またはソフトウェアアップデートに付与されたライセンスに違反した場合(「契約不履行」)、お客様は、Micro Focus が有するその他の権利または差止救済を含むがこれに限定されない救済措置を損なうことなく、ノンコンプライアンスの通知後 30 日以内に、十分なライセンスおよび/またはサブスクリプションおよび関連サポートを購入し、ノンコンプライアンスを是正するものとします。この場合、お客様は、以下のすべてを支払うものとします。その時点(追加購入日現在)での当該追加ライセンスについての Micro Focus の現行リストライセンス料金および年間サポート料金、ならびにその時点(追加購入日現在)での当該追加ライセンスについての Micro Focus の現行リストライセンス料金、年間サポート料金および利子(月 1.5% の複利またはこれより低い場合には適用法により認められた最高利率。これは、ノンコンプライアンス発生時に請求書が発行されない場合でも、ノンコンプライアンスの発生時から利子支払いまでの期間中、支払われるものとします)。5% 以上の重大なライセンスの不足が見つかった場合、お客様は、Micro Focus に対して、他の支払うべき金額に加えて監査の妥当な費用を支払うものとします。本条および本条に記載されている権利および義務は、本サポート契約の終了後も明示的に存続します。

14. 契約期間および契約の終了

本サポート契約は、Micro Focus がお客様からサポートの注文を受け取った日に開始するものとし、それ以降の場合は、ソフトウェアのお客様への引渡時(物理的な発送によるか、ソフトウェアをダウンロード可能な状態にするかのいずれかによる)に開始するものとします。本サポート契約は、当事者により異なる当初期間が書面で合意されない限り(別途締結された主契約など)、当初 1 年間継続するものとします。下記の第 18 条に従い、いずれかの当事者がその時点での契約期間の終了日の 60 日前までに更新する意思がない旨を書面により通知しない限り、本サポート契約は、各期間の末日(「更新日」)に 1 年間または当事者が書面で合意した期間(「更新期間」)更新されるものとします。その他の利用可能な救済措置のほか、またその他の利用可能な救済措置を放棄することなく、いずれの当事者も、通知から 60 日以内に重大な違反が是正されない場合、他方当事者に書面で通知して、本サポート契約を終了することができます。かかる通知は、一般に認められているクーリエ便への委託から 3 営業日後に受領されたとみなされます。お客様が 10 日以上支払いを遅延した場合、Micro Focus は支払いがなされるまでサポートを停止することができます。サポートが適用されるソフトウェアのエンドユーザーライセンスが終了した時点で、本サポート契約も当該ソフトウェア製品との関係では自動的に終了するものとします。

15. 例外事項

Micro Focus は、以下に起因する状況下では、サポートを提供する義務を負いません。

- 不適切なサイトの準備、または Micro Focus のサイト仕様書に適合しないサイトまたは環境的状况
- Micro Focus の仕様書、作業指示書または本サポート契約の不履行
- お客様によるソフトウェア環境の維持が不適切または不十分である場合
- お客様またはサードパーティのメディア、ソフトウェア、インターフェース、サプライ、その他の製品との併用
- Micro Focus により実施されていない、または Micro Focus により認められていない変更
- Micro Focus によって取り込まれたのではないウイルス、感染ワーム、または類似する悪意あるコード
- お客様による、または Micro Focus の合理的なコントロールの範囲を超えたその他の原因による乱用、過失、事故、損失もしくは損害、火事または水害、停電、交通障害。

16. Micro Focus サポートサービスツールの利用

Micro Focus は、サポートを実施するために、お客様に対し、特定の Micro Focus のハードウェアおよび/またはソフトウェアシステム、ネットワーク診断、保守プログラム(「専有サービスツール」)、ならびにお客様のシステムの一部として含まれている特定の診断ツールの使用を求める場合があります。専有サービスツールは、Micro Focus または当社ライセンス独自の独占的資産であり、「現状のまま」提供され、遠隔障害管理ソフトウェアまたはネットワークサポートツールが含まれている場合があります。専有サービスツールは、お客様のシステムまたはサイトにある場合があります。専有サービスツールに埋め込まれているかまたは専有サービスツールとともに提供されているオープンソースソフトウェアは、適用されるオープンソースライセンスに従ってライセンスされています。

お客様は、適用されるサポートの補償期間中にのみ、および Micro Focus によって認められている場合にのみ、専有サービスツールを使用することができます。お客様は、専有サービスツールを販売、移転、譲渡、担保供与したり、何らかの方法で妨害または譲渡したりすることはできません。本サポート契約の終了をもって、お客様は専有サービスツールを Micro Focus に返却するか、または Micro Focus にこれらの専有サービスツールを削除させるものとします。

ソフトウェアには、お客様によるソフトウェアの使用に関するデータの遠隔的な追跡を Micro Focus に許可する機能(「Usage Hub」)が含まれている場合があります。Usage Hub は、ユーザーインターフェイスから Micro Focus にデータを送信するようソフトウェア製品が設定されている場合にのみ有効化されます。Usage Hub が有効化されると、Micro Focus は、送信されたデータを以下の目的で使用します：(i)Micro Focus サポートチームがより効率的にサポートインシデントを処理できるようにするため、(ii) お客様によるソフトウェア製品の使用を最適化する方法についてお客様にガイダンスを提供するため、ならびに (iii) 権利および消費に関する情報に関する報告を公開するため。Usage Hub から収集されるデータに個人データ(本契約において定義)は含まれません。

Micro Focus がサポートを提供するために、お客様は、必要に応じて以下を実施することに同意するものとします。

- a. Micro Focus が、トラブルシューティングプロセス中に、専有サービスツールをお客様のシステムまたはサイトに置くことを許可すること、およびそれらのツールを実行する際に Micro Focus を支援する
- b. 専有サービスツールにアップデートおよびパッチをインストールする
- c. 電子的データ転送機能を利用して、ソフトウェアによって発見されたイベントを Micro Focus に通知する
- d. 遠隔診断サービス付きシステムに、Micro Focus 指定の遠隔接続ハードウェアを利用する
- e. 承認されたコミュニケーションラインを通じて、遠隔接続を提供する
- f. **データバックアップ**—紛失したあるいは変更されたお客様のファイル、データまたはプログラムを再建するために、お客様はソフトウェアに依拠していない独立したバックアップシステムまたは手順を維持する必要があります。
- g. **暫定的回避策**—お客様は、Micro Focus が恒久的な解決策を検討する間、Micro Focus によって提供される暫定的な手順または回避策を実施するものとします。
- h. お客様が Micro Focus の従業員または下請業者の健康または安全に潜在的な危険が生じるおそれのある環境でソフトウェアを使用する場合、Micro Focus にその旨を通知すること。Micro Focus は、お客様がかかる危険を是正するまでの間、当該ソフトウェアを Micro Focus の監督下に置くことをお客様に要請し、サービスを延期する場合があります。
- i. ソフトウェアの場所および保証レベルを含め、サポート下にあるすべてのソフトウェアのリストを作成および管理すること。お客様は、適用されるサポート期間中、このリストを最新の状態に維持するものとします。

- j. Micro Focus 文書のコピーに、適切な Micro Focus の商標および著作権通知を含めること。

17. 支払い

サポート料金は返金不可能であり、お客様は本契約により、(i) 請求書の日付から 30 日後または (ii) 更新期間中の料金については更新日のいずれか遅い方の日まで、かかる料金の全額を支払うことに同意します。すべての料金は、請求書に記載されている通貨で支払われるものとします。遅延金には、月額 1.5% の複利、またはこれより低い場合には法律によって認められた最高利率で、利子が発生するものとします。Micro Focus は、支払遅延により Micro Focus が負担した回収費用(弁護士料を含む)をお客様から回収する権利を有するものとします。料金には、適用される税金は含まれません。お客様は、本サポート契約に関連する税金を支払う責任を負うものとします。かかる税金には、消費税、使用税、物品税、および付加価値税が含まれますが、Micro Focus の純利益、資本または総受領高に基づく税金、または法律による要請に従って課される源泉徴収税は除きます。お客様は、税金の源泉徴収を要求された場合、そのような支払いを証明する領収書および文書を Micro Focus に提出するものとします。お客様に代わって Micro Focus が税金を支払うことが法律により定められている場合、お客様は、書面による支払通知の受領後 30 日以内に、Micro Focus に払い戻しを行うことを承諾します。お客様は、Micro Focus がお客様に代わって要求された支払いをする前に、有効な免税証明を Micro Focus に提出するものとします(そのような証明書が適用される場合)。

18. 変更

Micro Focus は、更新期間前に書面による通知を行って、製品サポートを中止し、上記第 7 条の規定に従って価格を変更し、またはかかる新規更新期間の前にサポート条件を変更することができます。そのような中止または変更は、本サポート契約の改訂されとみなされ、次の更新期間から有効となります。

19. 責任の制限

- a. 本契約書のいずれの規定も、不正行為または当事者の過失に起因する死亡もしくは身体傷害に対する各当事者の責任を制限せず、または法律によって認められていない制限を行うものではありません。
- b. 上記第 19(A) 項に従って、Micro Focus または当社のサプライヤーのいずれも、次の事項について責任を負いません。
 - 間接的、特別、付随的または派生的な損害(かかる損害の可能性について通知を受けていた場合も含む)
 - 本契約においてまたは本契約に関連して、直接的または間接的に生じる規制上の罰金、または利益、事業もしくはデータの喪失(かかる損害の可能性について通知を受けていた場合も含む)

- c. 第 19(A) 項に従い、Micro Focus または当社サプライヤーが負う責任の総額は、現行のソフトウェアサポート期間 (12 か月を超えない) 中にお客様が支払った金額に制限されるものとします (その期間に提供された任意のサポートサービスも含む)。この制限は、契約、保証違反または不法行為を含むすべての訴訟原因に適用されます。

20. 保証

- a. **ソフトウェア保証**：本サポート契約に基づいてサポートを受けるソフトウェアに適用される保証期間は、適用されるエンドユーザーライセンス契約に記載のとおりです。
- b. **免責条項**：適用されるエンドユーザーライセンス契約に明示的に記載されている場合を除き、Micro Focus は、商品性、有効権原、非侵害および特定目的への適合性の保証を含め、本サポート契約の下で提供されるソフトウェア製品、サポート、サービスおよび成果物に関するすべての明示的、黙示的および法定の保証、表明、および条件を拒否し、排除します。Micro Focus は、サポート、サービスまたは成果物に不具合やエラーがないことを保証しません。

21. 秘密保持

秘密情報を受け取る当事者は、本サポート契約の目的のためだけにその情報を利用することができ、秘密情報の不正開示や不正利用が行われないよう合理的な注意を払うものとします。受領当事者は、そのような秘密保持義務の遵守が義務づけられた自社の従業員または代理人に対してのみ、秘密情報を開示することができます。「秘密情報」とは、(i) 秘密と明記されている情報、または (ii) 口頭もしくは視覚的に開示される場合には、開示の時に口頭で「秘密」と指定された情報、または (iii) その性格と目的に鑑み合理的に秘密であるとみなされるべき情報を指します。秘密情報には、(a) 秘密保持義務なく既に受領当事者が所持する情報、(b) 受領当事者が独自に開発した情報、(c) 本項に違反することなく公知となった情報、(d) 秘密保持義務のない第三者から受領当事者が適法に受け取った情報、または (e) 開示当事者の書面による同意に基づいてリリースもしくは開示される情報は含まれません。法律、規則、または裁判所命令により開示が要求された場合、当事者は秘密情報を開示することができます。ただし、法律により認められる範囲で、かつ、その状況下で合理的に実現可能な範囲で、受領当事者は、開示要求があったことを事前に書面で通知して開示当事者に回答もしくは異議申立ての機会を与えると同時に、開示範囲への異議申立てまたは開示制限のために法的訴訟が提起された場合に開示当事者から合理的な要求が行われたときは、開示当事者の費用負担において開示当事者に協力を提供します。これらの秘密保持義務は、サポート契約の終了後も 5 年間存続するものとします。ただし、適用法に基づく企業秘密情報または秘密情報に個人データ (以下に定義) が含まれる場合、秘密保持義務は期限の定めなく存続するものとします。Micro Focus は、サポートを

提供する過程で習得するか生み出した (プロセス、アイデア、技術などの) 知識や経験を利用する権利を保有します。

22. その他の規定

- a. **準拠法**。サポートが北米で提供される場合、本サポート契約に起因または関連するすべての事項は、デラウェア州法に従うものとします。サポートがフランス、ドイツ、イタリア、日本またはスペインで提供される場合、本サポート契約に起因または関連するすべての事項は、サポートサービスが提供される国の法律に従うものとします。その他の国においては、イングランドの法律が本サポート契約に起因または関連するすべての事項に適用されます。上記の適用法は、法の抵触に関する規定を排除して、および国際物品売買契約に関する国際連合条約を適用せずに適用されるものとします。本サポート契約に起因または関連するあらゆる訴訟、法的措置、または手続は、適用法を決定する国の裁判所の排他的裁判管轄権に従うものとします。ただし、例外として、北米に関しては、カリフォルニア州の裁判所が排他的裁判管轄権を有するものとします。各当事者は、上記の裁判管轄権に従うことに同意するとともに、裁判地に異議を唱える権利 (対人管轄権または不便な法廷地を理由に異議を申し立てる権利を含みます) を放棄します。
- b. **コンプライアンス**。各当事者は、データ保護法に基づく当事者の義務を含め、本サポート契約の履行に関する適用法令を遵守するものとします。
- c. **完全合意**。両当事者が書面で別途合意する場合を除き、本サポート契約は、Micro Focus とお客様との間のサポートに関する完全な合意を構成し、口頭または書面による過去のすべての表明および意思表示に優先します。本サポート契約は、両当事者が署名した書面によってのみ修正することができます。発注書または類似の文書の条件によって本サポート契約が修正されることはありません。
- d. **不可抗力**。いずれの当事者も、自身の合理的な支配を超える事由により履行の遅延または不履行が生じたときは、そのような遅延または不履行について責任を負わないものとします。ただし、この規定は、お客様の支払義務に適用されることはありません。
- e. **所有権**。Micro Focus (または当社サプライヤー) は、ソフトウェア、ソフトウェアアップデート、および他のすべての成果物に対する権限およびすべての所有権を有し、保持するものとします。適用される Micro Focus エンドユーザーライセンス契約や Micro Focus 知的財産権の違反があった場合に生じる Micro Focus の権利は、本サポート契約によって損なわれることはありません。お客様にサポートが提供されても、お客様による関連の条件および / または法律の遵守が Micro Focus によって承諾されたことにはなりません。

- f. **譲渡。**お客様は、本サポート契約、または同契約に基づくお客様の権利もしくは義務のいずれも譲渡することはできません。Micro Focus は、本サポート契約の全部もしくは一部を、Micro Focus グループ会社内の別の会社または Micro Focus の資産の全部または実質的部分の購入者に譲渡することができます。
- g. **可分性 / 権利放棄。**本契約の条項のいずれかが無効または法的強制力がない場合、本契約のその他の条項は影響を受けないものとし、両当事者は原契約を最大限反映させる形で本サポート契約を修正するものとします。放棄または同意が、当事者の正式な代表者が署名した書面によりなされない限り、いずれのサポート契約の条件も放棄されたとみなされず、いずれの違反も承認もしくは正当化されたと認められないものとし、いかなる違反の承認または免除がなされたとしても、別の違反または後続の違反の承認または免除を構成することにはならないものとし、
- h. **輸出。**サポート、ソフトウェアアップデート、およびその他のあらゆる成果物には、米国およびその他の国の輸出管理および通商法が適用される場合があります。両当事者は、すべての適用される輸出管理規則を遵守することに同意します。
- i. **米国政府ユーザー。**本項は、米国政府ユーザーにのみ適用されます。本サポート契約に基づき提供されるソフトウェアまたは文書は、「市販品」(48 C.F.R.2.101 で定義)であり、米国政府エンドユーザーに対して市販品としてのみ、本サポート契約および適用されるエンドユーザーライセンス契約に従って付与される権利のみが付いた形でライセンスされています。
- j. **契約当事者の独立性。**本サポート契約は、両当事者間に合併事業、パートナーシップ、提携、または本人と代理人の関係を生じさせるものではありません。本サポート契約の条項や本契約に基づく両当事者間の取引は、いずれも、両当事者間に雇用関係、代理関係またはパートナーシップ(共同出資/経営)関係を生じさせるものではありません。各当事者は、自社の従業員のためのすべての雇用給付について全責任を負うものとし、

23. 個人データ。

お客様は、Micro Focus がサポートサービスを提供する際には、通常 Micro Focus へ個人データを提供する必要はないことを確認します。ただし、適用されるプライバシー法に基づき「個人データ」と指定される可能性のあるデータが、サポートサービスを提供する過程でお客様から Micro Focus へ提供される場合、Micro Focus による個人データの処理には、以下の条件が適用されるものとし、

このような場合、お客様は以下を保証するものとし、

- (i) Micro Focus による適用プライバシー法の遵守について、Micro Focus に全面的に協力すること。

- (ii) サポートサービスを提供する過程で Micro Focus に提供された個人データに関連する適用プライバシー法およびデータ保護要件に基づくすべての義務を遵守していること。

お客様は、お客様またはその従業員もしくは代理人が、本条項に基づく義務のいずれかの遵守を怠ったことにより、Micro Focus が負担した、または Micro Focus が支払義務を負う場合のある、すべての費用、クレーム、罰金、損害または経費に対して、自らの費用負担で Micro Focus を補償し、弁護することに同意します。

お客様は、本サポート契約に規定され、本サポート契約の履行のために求められている個人データを取得し、保持し、処理する権限を Micro Focus に与えます。

1. **用語の定義。** 次の各用語は、以下に規定する意味を有するものとします。

- a. 「適用プライバシー法」とは、データ管理者としてのお客様またはデータ処理者としての Micro Focus のいずれかに対して適用されるプライバシーまたはデータ保護法令を意味します。文脈により、EU 一般データ保護規則 (EU)2016/679(「GDPR」)や、これと同等または関連する国内法が含まれますが、これらに限定されるものではありません。
- b. 「顧客個人データ」とは、お客様により、またはお客様に代わって、本契約に記載されているサポートサービスとの関連で Micro Focus に提供される個人データをいいます。
- c. 「データ管理者」とは、単独もしくは他者と共同で、個人データの処理の目的および手段を決定する自然人または法人をいいます。
- d. 「データ処理者」とは、データ管理者に代わって個人データを処理する自然人または法人をいいます。
- e. 「データ主体」とは、特定された自然人または特定可能な自然人をいいます。
- f. 「個人データ」とは、データ主体に関連するあらゆる情報をいいます。
- g. 「個人データ侵害」とは、送信、保存、またはその他の方法で処理された個人データの偶発的または違法な破壊、紛失、修正、不正開示、またはそのような個人データへのアクセスにつながるセキュリティ侵害をいいます。
- h. 「処理」とは、自動化手段により、または自動化手段によらずに、個人データに対して実施された作業または一連の作業をいいます。

2. 条件

- a. 以下の処理は、サポートサービスとの関連で Micro Focus により実施される場合があります。
- i. **処理の主題：**以下に定義されている Micro Focus による顧客個人データの処理
 - ii. **処理の性格および目的：**顧客個人データは、処理目的で Micro Focus に送られたログファイルまたはその他の情報に含まれている場合があるため、Micro Focus による顧客個人データの処理の性格および目的は、サポートサービスの提供に付随するものとします。
 - iii. **処理の継続期間：**Micro Focus による顧客個人データの処理の継続期間は、サポートサービス契約の期間とします。
 - iv. **個人データの種類：**Micro Focus によって処理される顧客個人データの種類は、Micro Focus がサポートサービスを提供できるようにするために、お客様によって提供されるログファイルまたはその他の情報に含まれている場合があるもので、個人情報であるとみなされる IP アドレス、E メールアドレス、その他のオンライン識別子が含まれます。
 - v. **データ主体の分類：**データ主体は、お客様により提供される個人データの主体とします。
- b. お客様および Micro Focus は、適用プライバシー法の目的において、お客様が、本契約に従って処理される顧客個人データのデータ管理者であり、Micro Focus がそのデータ処理者であることを確認します。
- c. 顧客個人データの処理を行う場合、Micro Focus は、(i)Micro Focus によって処理される際の顧客個人データに対するリスクに適したセキュリティレベルを確保するため、および、(ii)Micro Focus が、適用プライバシー法に基づく権利を行使するデータ主体からの要求に対応する義務を果たす際にお客様を支援できるようにするために、適切な技術的および組織的措置を実施し、維持するものとします。お客様は、顧客個人データの処理の性質、範囲、文脈、目的およびリスクを考慮したこれらの措置が十分であることを確認します。
- d. 顧客個人データの処理に EEA 圏外へのデータ転送が含まれる場合、**管理者から処理者へのデータ転送に関する EU 標準的契約条項**の条件が適用されるものとします。個人データの処理に保護医療情報 (1996 年医療保険の携行と責任に関する法律および後継の規則において定義) が含まれる場合、**ビジネスアソシエート契約**の条件が適用されるものとします。
- e. Micro Focus は、お客様の書面による事前承認 (不当に保留または遅延させてはならない) なく、Micro Focus により実施されるサポートサービスの一環として、またはお客様に代わって、もしくはお客様の指示に従って (「副処理者」)、別のデータ処理者を顧客個人データの処理に関与させてはならないものとします。ただし、お客様がサポート契約発効日現在、既に起用されている副処理者の利用を Micro Focus に認めているとみなされる場合は例外とします。Micro Focus は、副処理者の追加または交代について変更を予定している場合は、変更予定の 15 日前までにお客様に通知するものとします。お客様が追加または交代への不同意を Micro Focus に通知しなかった場合、お客様は、副処理者を認めたとみなされます。
- f. Micro Focus は、本契約により、以下に同意します。
- i. 顧客個人データの処理は、以下のいずれかに該当する場合を除いて、お客様からの書面による指示に従ってのみ行います。これには、顧客個人データのサードパーティまたは国際機関への転送も含まれます。(1) Micro Focus を対象とする欧州連合または欧州連合加盟国の法律によって要求される場合。この場合、Micro Focus は、重要な公益の利益を根拠として法律がそのような情報を禁止する場合を除いて、処理前に法的要件をお客様に通知します。(2) Micro Focus が、お客様によってなされた指示またはお客様の代わりになされた指示が適用プライバシー法を侵害していると判断した場合。この場合、Micro Focus はその判断を直ちにお客様に報告します。
 - ii. Micro Focus に代わって顧客個人データを処理する権限を与えられている者が、秘密保持義務を守ることを約束していること、または、適切な法定の秘密保持義務を負っていることを保証すること。
 - iii. お客様が次の事項に関する義務を確実に守れるように支援すること：(1) 顧客個人データの安全性 (GDPR 第 32-34 条)、および (2) データ保護の影響評価および事前協議 (GDPR 第 35-36 条)、Micro Focus により実施される処理の性格および Micro Focus が利用できるようになっている情報を考慮すること。
 - iv. サポートサービスの提供の終了後、Micro Focus によって保持されているすべての顧客個人データを削除または返却すること。ただし、適用法によって、顧客個人データのコピーを保持することが Micro Focus に認められている場合は除きます。お客様が、サポートサービスの提供終了後 180 日以内に書面による指示を与えない場合、Micro Focus は、顧客個人データの全部または一部を削除できるものとします。

お問い合わせ先：
www.microfocus.com

- v. お客様および/またはその代表者が適切な秘密保持契約に署名することを条件として、GDPR 第 28 条の義務を Micro Focus が遵守していることを証明するとともに、お客様および/またはその代表者が、通常の営業時間内に監査(検査を含む)を実施できるよう必要なすべての情報をお客様が利用できるようにすること。Micro Focus は、かかる監査に合理的な形で協力します。監査の実施は、12 か月に 1 回までに制限されます。ただし、お客様は個人データ侵害が生じた場合は追加的な監査を実施することが認められます。
- g. 上記第 2.d 項に従い、Micro Focus が自らに代わって副処理者を特定の処理業務に関与させる場合、Micro Focus は、かかる副処理者が上記に定めるのと同じデータ保護義務に契約上拘束されることを保証するものとします。副処理者がデータ保護義務を果たすことができない場合、Micro Focus は、かかる副処

理者の作為、過失または不作為によって生じる本個人データ条項の違反について、お客様に対して全面的に責任を負うものとします。

- h. お客様は、適用プライバシー法に従って、データ管理者としての義務を守ることに同意します。

本契約の付録

Micro Focus のソフトウェアポートフォリオは多岐に渡るため、特定の Micro Focus ソフトウェア製品は、追加的または異なる Micro Focus ソフトウェアサポートサービスを提供しています。最新の付録はすべて、次の場所で公開されています。

[www.microfocus.com/support-and-services/
maintenance-and-support-agreements/](http://www.microfocus.com/support-and-services/maintenance-and-support-agreements/)

マイクロフォーカスエンタープライズ株式会社
jp-info-enterprise@microfocus.com
www.microfocus-enterprise.co.jp