

## Extreme Networks 製品 サポートサービス約款

本約款は TD SYNNEX 株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する Extreme Networks 製品のサポートサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用条件を定めるものです。契約者は、本約款を遵守することに同意した上で当社に対して本サービスの利用を書面にて申込み、当社が承認した時点で、当社との間でサポートサービス利用契約（以下「本契約」といいます。）が成立します。

当社が提供する本サービスに関して配布、配信する文書等に規定する内容（以下「個別規定」といいます。また、本約款と併せて「本約款等」といいます。）は、契約者との間で本約款の一部を構成するものとし、それらが本約款と抵触する場合には、当該個別規定が優先されるものとします。

### 第1条（定義）

本約款において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによるものとします。

- (1) 「契約者」とは、本約款を遵守することに合意し、当社との間で本契約が成立した者をいいます。
- (2) 「顧客」とは、契約者の顧客のことであって主に契約者から製品の再販を受けた者及びエンドユーザーを意味します。
- (3) 「エンドユーザー」とは、又は契約者又は契約者から製品の再販を受けた者から製品を購入して利用する者で、製品の転売や再販を行わない個人又は法人をいいます。
- (4) 「製品」とは、本サービスの対象となる Extreme Networks 製品をいいます。

### 第2条（本サービスの範囲）

当社は、本サービスとして、製品のテクニカルサポート（交換受付を含む）を提供します。本サービスの詳細は、サービス仕様（別紙）に記載します。

1. 本サービスの内容は、契約者が当社所定の本サービス申込書（以下「申込書」といいます。）に記載した機器及びソフトウェア（以下「対象機器及びソフトウェア」といいます。）のテクニカルサポート（交換受付を含む）とします。その提供方法は、それぞれ次の各号のとおりとします。
  - (1) 対象機器及びソフトウェアに対するサポート
    - ① 製品の通信に関わる障害やクラウドに関するトラブル対応
    - ② 製品に関する導入後の問合せ

(2) 障害又は故障した対象機器に対する機器交換対応の受付

- ① 製品のハードウェア故障に対する交換対応受付（RMA）
- ② 障害に関する報告を受領した後、メーカーによる故障の承認判断後、送付先等の調整対応

(3) メール対応

- ① 対象機器の障害に関する障害種別の切り分け

2. 本サービス窓口の対応時間は、祝日を除く平日の 9 時～17 時とします。
3. 本サービス窓口へのお問合せは、契約者からの問合せのみを受け付けます。
4. 当社は、及び問合せ内容が本条に定める本サービスの内容を逸脱する場合、問合せの受付をお断りさせていただく、又は、調査の実施を途中で打ち切らせていただく場合があり、これに関連して契約者又は顧客に損害が生じたとしても、当社は当該損害を賠償する義務を負わないものとします。
5. 契約者又は顧客からの問合せ内容への回答に際して、当社が提供する情報や資料に英語で記載された資料や Web サイトの資料が含まれる場合があります。

第3条（本サービス利用のための必要事項）

1. エンドユーザーは、本サービスを利用するためには、次の各号を行うものとします。
  - (1) インターネットとの接続が可能な通信環境（以下「通信環境」といいます。）の構築及び運用管理
  - (2) LAN 環境の構築及び運用管理
  - (3) 対象機器を設置することができる場所及び電源の確保
  - (4) 前三号の他、当社が個別に指定するもの
2. エンドユーザーは通信環境及びその設定に関する情報等（契約者の他の拠点及び契約者の関連会社等の VPN の情報を含みます。）を当社に開示することに協力するものとし、当該開示情報に変更が生じた場合は、契約者を通して速やかに当社に対して通知するものとします。

第4条（契約者及び顧客の協力）

1. 本サービスにより、顧客の事象及び問題解決のための原因調査は、契約者、顧客及び当社又は Extreme Networks 社の共同作業であることを、契約者及び顧客は認識するものとします。
2. 本サービス窓口への問合せに際しては、契約者及び顧客から当該問題に関する詳細情報の提供があることを前提とします。
3. 当社又は Extreme Network 社が事象等に対する原因調査を行う必要がある場合、契約者及び顧客は可能な限り当社又は Extreme Network 社に協力するものとします。
4. 原因調査を円滑に進めるため、当社は契約者及び顧客に対して事象確認やログ収集・提供、設定変更などを依頼する場合があり、契約者及び顧客は可能な限り当該依頼に応じるものとします。

5. 契約者及び顧客が当社からの依頼に協力いただけない場合、適切な回答ができない、又は、回答までに多くの時間がかかる場合があります。

#### 第5条（対象機器の取扱い）

1. 契約者及び顧客は、対象機器及びソフトウェアを使用するにあたり、次の各号を遵守するものとします。
  - (1) 対象機器及びソフトウェアの使用説明書で禁止されていることを行わないこと。
  - (2) 日本国外で対象機器及びソフトウェアを使用しないこと。
2. 契約者及び顧客が前項に反する取扱いにより対象機器及びソフトウェアが故障又は滅失した場合、当該対象機器及びソフトウェアの修理又は交換にかかる費用は契約者及び顧客の責任により負担するものとします。

#### 第6条（契約期間）

1. 本サービスの契約期間は、Extreme Networks が発行する書面に記載されるものとします。
- 2.
3. 第14条（契約の解除）に該当する事由により、本契約の満了日の前に本契約の全部又は一部が終了したときは、当社からの本サービスの利用料金の返還は一切行わないものとします。

#### 第7条（利用料金）

本サービスの利用料金は、当社が別途定めるものとします。

契約者は、本サービスの利用料金を当社が指定する方法で請求書に記載された期日までに支払うものとします。

#### 第8条（契約者の名称等の変更）

契約者は、その名称、住所又は登録担当者等について変更があったとき（法人の合併等による場合を含みます。）は、当社に対し、速やかに当該変更の事実を証する書類を添えてその旨を届け出るものとします。

#### 第9条（権利義務の譲渡等）

契約者は、本契約の契約上の権利義務を第三者に譲渡又は移転することはできません。

#### 第10条（再委託）

当社は、本サービスに関する業務の全部又は一部を、当社が指定する第三者に再委託できるものとします。この場合、当社は当該再委託先に本約款の規定を遵守させるものとします。

## 第11条（機密保持）

1. 契約者及び当社は、本契約の遂行により知り得た相手方の技術上又は営業上その他業務上の情報で以下の各号にいずれかに該当するもの（以下「機密情報」といいます。）を、相手方の事前の書面による承諾を得ないで第三者に開示、漏洩してはならないものとし、又は本契約の履行以外の目的に使用してはならないものとします。
  - (1) 契約者及び当社からメール等により開示された情報
  - (2) 契約者及び当社から口頭もしくは映像等により開示を受けた情報
2. 前項の規定に関わらず、契約者及び当社は、以下の各号に該当する場合は、機密情報を必要最小限の範囲内で開示することができるものとします。
  - (1) 自己又は関連会社の役職員若しくは弁護士、会計士又は税理士等法律に基づき守秘義務を負う者に対して機密情報を開示することが必要であると合理的に判断される場合
  - (2) 法令又は行政機関、裁判所、地方公共団体、金融商品取引所、金融商品取引業協会、証券業協会の規則その他これらに準ずる定めに基づき開示を求められた場合
  - (3) 本サービスの提供の為、メーカー（Extreme Networks 社）への調査依頼又は情報提供依頼の際に提供が必要であると合理的に判断される場合
3. 第1項の規定に関わらず、以下の各号のいずれかに該当する情報については、機密情報から除外するものとします。
  - (1) 開示を受けた際、既に自己が保有していた情報
  - (2) 開示を受けた際、既に公知となっている情報
  - (3) 開示を受けた後に、自己の責めによらずに公知となった情報
  - (4) 正当な権限を有する第三者から適法に取得した情報
  - (5) 相手方から開示された情報によることなく独自に開発・取得していた情報
4. 契約者及び当社は、機密情報の複製物についても機密情報と同等に取り扱うものとします。
5. 契約者及び当社は、相手方から要求されたとき、又は本契約が終了したときは、相手方から受領した機密情報及びその複製物を破棄、若しくは相手方に返却しなければならないものとします。

## 第12条（利用の停止）

1. 当社は、契約者及び顧客が次の各号に該当するときは、本サービスの提供を停止することができます。
  - (1) 本契約上の債務の支払いを怠り、又は怠るおそれがあることが明らかであるとき
  - (2) 違法に、又は明らかに公序良俗に反する態様において本サービスを利用したとき
  - (3) 当社又は本サービスを直接もしくは間接に利用する第三者に対し、重大な支障を与える態様において本サービスを利用したとき
  - (4) 第8条（契約者の名称等の変更）の規定に違反したとき
2. 当社の責に帰さない事由（地震等の自然災害及びテロ・戦争等を含みますが、これら

に限られません。)により本サービスの提供を停止することがあります。

#### 第13条（本サービスの廃止）

当社は2か月前までに、書面にて契約者に通知することにより、本サービスを終了させることができるものとします。

#### 第14条（契約の解除）

1. 契約者及び顧客が次の各号に掲げる事由に該当するときは、当社は、本契約を解除することができます。本条に基づく本契約の解除の効果は解除日より将来に向かって効力を有するものとし、遡及しないものとします。この場合、当社はいかなる損害についても一切の責任を負わないものとします。
  - (1) この規約の規定に違反したとき
  - (2) 当社に対する債務の支払いを怠ったとき
  - (3) 契約者について、破産、会社更生、民事再生、特別清算又はこれらに類する手続きの申立があったとき
  - (4) 違法に、又は公序良俗に反する態様にて当該サービスを利用したとき
  - (5) 当社又は本サービスを直接もしくは間接に利用する第三者に対し、支障を与える態様にて本サービスを利用したとき
  - (6) 当社又は本サービスの信用を毀損するおそれがある態様で本サービスを利用したとき
  - (7) 約款の変更等に契約リセラー又は顧客が同意しないとき
  - (8) その他当社が解除するについてやむを得ない事由があると判断したとき

#### 第15条（反社会的勢力の排除）

1. 契約者及び当社は、現在及び将来に亘り又は過去いずれの時点においても、次の事項に該当しないことを確約します。
  - (1) 自己又はその役職員、使用人その他の関係者が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体又はその関係者、その他反社会的勢力ではないこと
  - (2) 反社会的勢力に利益を供与しないこと
  - (3) 反社会的勢力と商取引をしないこと
  - (4) 本契約の締結にあたり、反社会的勢力に自己の名義を利用させていないこと
  - (5) 自ら又は第三者を利用して、相手方に対して、詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いるなどしないこと
2. 当事者が前項に違反した場合、その契約の相手方は直ちに契約を解除することができ、これに伴う一切の損害の賠償を請求するものとします。

## 第16条（免責事項）

1. 当社の責に帰さない事由（地震等の自然災害及びテロ・戦争等を含みますが、これらに限られません。）により本サービスの提供が困難となった場合、当社は一切の責任を負わないものとします。
2. 当社は、契約者又は顧客の故意又は過失によって被ったいかなる損害について、一切の責任を負わないものとします。
3. 当社が、第12条（利用の停止）及び第13条（本サービスの廃止）に基づき、本サービスの提供を中止又は廃止したことにより、契約者又は顧客が損害を被ったとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。
4. 当社は、本サービスの停止・中断等により、本サービスを利用できなかったこと等、本契約に起因して契約者又は顧客又は第三者が被ったいかなる損害についても一切の責任を負わないものとします。
5. 当社は、本サービスの提供に際し、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、データの喪失及びそれに伴う損害、間接損害及び派生損害について、一切の責任を負わないものとします。
6. 当社は、本サービスに関連して契約者又は顧客の営業上あるいは技術上の電子情報の消失等が生じたとしても、一切の責任を負わないものとします。契約者又は顧客は自らの責任においてこれらの電子情報等についてバックアップを行うなどして万全の保全策をとるものとします。

## 第17条（本約款の変更）

1. 当社は、関連法令又は行政指導の改正等、経済情勢の変動、雇用環境の変化、新サービスの企業化、組織再編、企業買収等により、当社が提供することとなった類似サービスに掛かる規約との統合その他本サービスの利用に関する事情に鑑み、本サービスの安定的かつ継続的な提供という本規約に基づく契約目的を達することが困難と判断される場合には、民法第548条の3の規定に基づき、本約款を変更又は一部廃止（以下、「変更等」という）する場合があります。
2. 変更等を行う場合、当社ホームページへの掲載又は当社からの個別周知等の方法により、変更等の効力発生日を明示して、事前に契約者又は顧客に対し、変更等の内容を通知します。
3. 前項の規定による変更等により、契約者又は顧客が不利益を被る場合で、契約者又は顧客が変更等に同意しない場合には、当社は本契約を解約することができるものとします。この場合、当社はいかなる損害についても一切の責任を負わないものとします。

## 第18条（準拠法及び管轄）

本約款は、日本法に準拠し、解釈されるものとします。また、本約款の各条項の解釈について疑義を生じた場合には、契約者及び顧客、当社は信義誠実の原則に従って誠意をもって協議し、円満解決を図るものとします。この協議によっても解決されず、訴訟の必要が

生じた場合は、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意するものとします。

以上

## サービス仕様

項目	概要
受付・対応方法	メール (Web フォームを含む)
対応言語	日本語
サポート受付時間	平日 9:00～17:00 (土日祝日・年末年始・当社指定の休日を除く)
サポート対応範囲	<p>Extreme Networks 社の Partner Works プログラム及び Partner Works Plus プログラム内容に準じ、Extreme Networks 社のネットワーク製品に関する以下のサービスを提供します。</p> <p>(1) 対象機器及びソフトウェアに対するサポート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハードウェア製品の障害に関する問合せ及び一次切り分け</li> <li>・クラウド製品に関するトラブルに関する問合せ</li> <li>・公開されている一般的な技術情報の提供</li> <li>・製品に関する導入後の問合せ</li> </ul> <p>(2) 障害又は故障した対象機器に対する、機器交換対応の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・製品のハードウェア故障に対する交換対応受付 (RMA)</li> <li>・メーカーサポートによる障害承認後、送付先等の調整対応</li> </ul>
サポート対象製品	<p>当社有償サポート付きの以下製品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Extreme Networks 社ハードウェア製品 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 無線アクセスポイント</li> <li>- 有線ネットワークスイッチ</li> </ul> </li> <li>・Extreme Networks 社 管理ツール <ul style="list-style-type: none"> <li>- Extreme Cloud IQ (XIQ)</li> </ul> </li> </ul>
サービス対象外となる作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・製品の初期セットアップ及び設置作業</li> <li>・製品のバックアップ、リストア、破損したデータの復旧作業</li> <li>・ネットワーク環境の新規構築、再構築</li> <li>・PC 設定作業</li> <li>・破損したハードウェアの現地修理作業</li> <li>・お客様より機器をお預かりしての調査、修理作業</li> <li>・サービス提供に必要な情報を当社に提供いただけない場合</li> </ul>
機器交換に関する補足事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・天災・気象状況や交通事情により、交換品の配送に日数がかかることがあります。</li> <li>・故障による機器交換は、故障特定の為に必要な診断とトラブルシューティングを実施後、Extreme Networks 社が検証を行い、RMA 番号を割り当てた後の出荷となります。</li> </ul>