

Autodesk インシデント単位サポート

契約条件

インシデント単位サポート契約を AUTODESK と結ぶにあたり、お客様には、インシデント単位サポートは以下の契約条件（「契約条件」）に従って提供されることに同意していただくものとします。これらの契約条件に同意されない場合は、AUTODESK に問い合わせるインシデント単位サポートを要求にならないようお願い申し上げます。これらの契約条件はその購入日より拘束力を持ち、各インシデントインスタンスに対して発効します。

1. 定義。

1.1 適格製品とは、Autodesk

インシデント単位サポートウェブサイトにて詳述されているとおり、インシデント単位サポートを受けられるソフトウェアを指します。

1.2 Hotfix

とは、インストールすることでソフトウェアをユーザードキュメントの内容どおりにほぼ回復するための、修正またはパッチを指します。

1.3

インシデントとは、単一源によって生じる問題や他の状態を表します。これらのインシデントによって、単一の適格製品の操作が中断したり、パフォーマンスの障害が発生したりする、あるいはその原因となる可能性があります。

1.4

インシデントインスタンスとは、契約者が受けられる、単一のインシデントに対するインシデント単位サポートを指します。

1.5 インシデント単位サポートとは、本契約条件のもと、適格製品に対して Autodesk

が提供しているサポートサービスを指します。

インシデント単位サポートの特徴、ならびにその要件や制限について以下に記します。

インシデント単位サポートの特徴	要件または制限
利用可能時間	インシデント単位サポートは、インシデント単位サポートウェブサイトにて記されている日付/曜日および時間においてのみ利用できます。
地理的条件	インシデント単位サポートは、全世界のお客様がご利用になれます。*
言語	インシデント単位サポートは英語で提供されていますが、可能であれば他の言語でもお届けできる可能性もあります。
インシデントインスタンスの有効期限	インシデントインスタンスの有効期限は、たとえ未使用でも購入後 30 日後に自動的に切れれます。
サポート適格製品	インシデント単位サポートは、適格製品に対してのみ使用できます。
対応製品バージョン	インシデント単位サポートは通常、サポート要求日の時点で、適格製品の最新リリースに加え、それ以前の 3 つの適格製品リリースに対して利用できます。

* 米国の輸出管理法規制や他の類似した法規制による制限を受けます。

1.6 **インシデント単位サポートウェブサイト**とは、本契約条件が記載またはリンクされている、Autodesk インシデント単位サポートウェブページ、ならびにその後継サイトを指します。

1.7 **解決**とは、サポート要求で報告されているインシデントに対処するための試みが完了したことを指します。解決策の内容として、Hotfix の提供や、ソフトウェアの操作におけるインシデントの悪影響を軽減するために有効な次善策や情報の提供が含まれます。あるいは、商業的に妥当と考えられる努力を行ったにもかかわらず、上記の方法によってこのような解決策の特定や提供が不可能な場合は、インシデントに対する解決策はないとの判断が下されます。解決策が提供されたインシデントは、「解決済み」とされます。

1.8 **サポート要求**とは、インシデントの解決策を模索するための支援として、契約者がインシデント単位サポートを要求する行動を指します。サポート要求が有効となるためには、以下の第 5 項に記されている必須情報をすべて提示する必要があります。

1.9 **ソフトウェア**とは、本契約条件のもと、契約者が提出したサポート要求に関連する Autodesk コンピュータプログラムを指します。バンドルパッケージ、スイート、シリーズにプログラムが含まれている場合、「ソフトウェア」という用語には、バンドルパッケージ、スイート、シリーズの一部として契約者に提供され、かつユーザードキュメントに記載されている、あらゆるプログラムが含まれます。

1.10 **ユーザードキュメント**とは、Autodesk またはその認定販売者がソフトウェアのパッケージ内またはパッケージ上に記載/包含した、あるいはソフトウェアを入手/インストールした際またはその後、電子メールやファクシミリなどの手段を介して請求書とともに送付される、説明のための印刷物または電子物を指します。これには、ライセンス仕様、アクティベーションコード、ライセンスファイル、ソフトウェアの使用法、技術仕様書などが含まれますが、これらに限定されません。

1.11 **次善策**とは、ソフトウェアのインシデントによって生じる悪影響を軽減または削減するための手段または方法を指しますが、ソフトウェアをユーザードキュメントの内容どおりに完全に回復することはできない場合もあります。

1.12 **契約者**とは、同契約者が自身、会社、またはソフトウェアのライセンス供与を受けた他の法人のためにソフトウェアを入手し、これらを代表して有効なサポート要求を提出した場合、契約者個人 (ソフトウェアのライセンス供与を受け、本契約条件を一読した上で同条件に承認した人物) を指します。

2. **料金およびサービス。**

インシデントインスタンスは、インシデント単位サポートウェブページに記載されている料金を支払うことで購入できます。インシデントインスタンスの購入および登録が完了すれば、サポート要求を提出することで、本契約条件のもと、適格製品に対して Autodesk からインシデント単位サポートを受けることができます。Autodesk はいつでも、契約条件の新バージョンの掲載、またはインシデント単位サポートウェブサイトの該当部分を更新することで、インシデント単位サポートの特徴、要件、制限、ならびにインシデントインスタンスの対象となる適格製品を修正する権利

を保有しています。

本契約条件と、インシデント単位サポートウェブサイトの他の条件の間に不一致が見られる場合、本契約条件の内容が優先されます。

3. インシデント単位サポートの提供、制限。

3.1 インシデント。Autodesk

はサポート要求で報告されている、またはインシデントインスタンスの対象となっている各インシデントに対して解決策を提供するにあたり、商業的に妥当と思われる努力を行います。必ずしもインシデントが解決されることを保証するものではありません。Autodesk は独自の妥当な判断により、インシデントの内容、そしてインシデントが解決したかどうかを特定します。

3.2 対応までの時間。Autodesk

は利用可能時間において、適切な時間内にサポート要求に対応できるよう商業的に妥当と思われる努力を行います。特定の時間内に対応できるという保証をするものではありません。

4. 例外。

Autodesk は、以下によって生じた問題に対してはインシデント単位サポートを提供しません。(a)

適格製品をアップグレードすることで解決できる問題。(b)

本来定められている以外の方法で適格製品を使用または改造した場合。(c)

適格製品に他社の製品や技術が施され、その影響や相互作用を受けている場合。(d)

適格製品の供給メディア、または適格製品がインストールされているコンピュータが損傷している場合。(e)

コンピュータシステムやサブシステム (グラフィックカードなど) が適格製品に対応していない場合。(f)

インターネット、電子メール、ファイル管理、ネットワーク構成、コンテンツ作成、コンテンツカスタマイズ、マルチメディアプロジェクト計画/設計、リソース管理、予算管理、研修、現場診断、あるいは上記の第 1.5

項に記載されているインシデント単位サポートの対象には含まれない問題。

5. 契約者の責任。

インシデント単位サポートを受けるためには、Autodesk のアクセス指示に従う必要があります。電子メールや電話を用いた Autodesk とのやり取りを確立/維持するために必要な料金は、契約者が負担するものとします。

インシデント単位サポートを要求するにあたり、Autodesk

がインシデント単位サポートの原因を効果的に診断できるよう、契約者には必要な情報をすべて提供していただきます。

ファイル、データ、プログラムが損失または変更された場合、これらのリストアまたは再構築作業はすべて契約者の責任となります。必ずデータをバックアップ/維持してください。

機密情報、保護情報、個人情報の安全対策はすべて、契約者ご自身で講じていただきます。

インシデント単位サポートを受ける際には、該当する適格製品、そして同製品がインストールされているハードウェアについて、適切な範囲で理解していることが求められます。

インシデント単位サポートをサードパーティに譲渡することはできません。

インシデント単位サポートの提供は、契約者の個人/社内目的に限定されています。

インシデント単位サポートを不正に譲渡した場合

(解決策の受理を含む)、すべてのインシデントインスタンスが返金なしに即時に終了することになります。

インシデント単位サポートの不正使用を防止するよう妥当な対策を講じてください。

7. 保証放棄。

AUTODESK はすべてのインシデントを解決することは保証しませんが、AUTODESK はプロフェッショナルとして妥当な努力のもと、インシデント単位サポートを実行します。AUTODESK は法律で許容されている最大範囲において、明示的にも黙示的にも、制定法や他の法律、ならびに黙示保証、市場性、特定目的への適合性を含め（これらに限定されない）、取引の課程や商慣習のいかんを問わず、インシデント単位サポートに関連する他のいかなる種類の保証、表明、条件付けも行いません。AUTODESK は以下の保証を明確に放棄しています。(A) AUTODESK のインシデント単位サポートによって確実に、エラーや中断が生じることなくソフトウェアを操作できるようになる、(B) AUTODESK によってソフトウェア内のエラーや不具合などが修正される、(C) いかなるサービス要求も AUTODESK によって解決される。(D) サービス要求に応じて AUTODESK が提案する解決策は、必ず契約者の期待または要件に沿うものとなる。

8. 責任限定。

AUTODESK はいかなる状況においても、その発生の理由のいかんを問わず、間接的損害、結果的損害、特別損害、付随的損害、利益の損失、使用の不可、データの損失について一切責任を負いません。本契約条件に従って提供されたインシデント単位サポートに関連した生じたあらゆる申し立て、訴訟、法的措置にかかる費用、損失、損害について AUTODESK が負う総合的な重複連帯責任は、契約者の直接損害に限定され、その額は AUTODESK の責任が生じているインシデントに対して契約者が支払ったインシデント単位サポートの料金を超えないものとします。これらの制限は、上記の損害の可能性について AUTODESK が通知を受けている場合にも適用されます。契約者は、インシデントインスタンス料金にはこのようなりスク配分が反映されており、本項に記載されている制限は両当事者間の取り決めにおいて不可欠な要素であることに同意するものとします。

9. インシデントインスタンス条件、Autodesk による取り消し。

インシデントインスタンスの発効日は、Autodesk が該当するインシデントインスタンスの支払いを受け取った日付（「発効日」）となります。インシデントインスタンスはそれぞれ、(a) インシデントインスタンスの発効日から 30 日、または (b) 契約者がインシデントインスタンスを使用するまで継続します。インシデントインスタンスの購入はすべて最終的なものであり、Autodesk はいかなる状況においても契約者が支払った料金を返金する義務を負わないものとします。Autodesk は支払いを受領しなかった場合、インシデントインスタンスを取り消す場合があります。

10. 全般

10.1 準拠法。本契約は、以下の法律に従って統制および解釈されるものとします。(a) スイス（インシデント単位サポートをヨーロッパ、アフリカ、中東の国々で購入した場合）、(b) シンガポール（インシデント単位サポートをアジア、オセアニア、アジア太平洋地域の国々で購入した場合）(c) カリフォルニア州、ならびに統制に関しては米国連邦法（インシデント単位サポートをカリブ海地域を含む南北アメリカの国々、または第 10.1 項に記載されていない他の国々で購入した場合）。

抵触法の規則に関係なく、このような管轄地域における規制によって統制されるものとします。

国際物品売買契約に関する国連条約および統一コンピュータ情報取引法は、本契約条件には適用されない(準拠法から除外される)ものとします。

また、本契約条件のもとで、または本契約条件に関連して生じた申し立て、訴訟、論争については、マリン郡のカリフォルニア上位裁判所、またはサンフランシスコにあるカリフォルニア北地区の合衆国連邦地方裁判所に専属で持ち込むことに(そして契約者がその専属管轄権に服することに)

同意するものとしますが、以下においてインシデント単位サポートを購入した場合を除きます。(a)

ヨーロッパ、アフリカ、中東の国々

(申し立てや論争はスイスのヌーシャテル市の裁判所に専属で持ち込まれ、契約者はその専属管轄権に服することに同意することになります)、(b) アジア、オセアニア、アジア太平洋地域の国々

(申し立てや論争はシンガポールの裁判所に専属で持ち込まれ、契約者はその専属管轄権に服することに同意することになります)。

10.2 譲渡、改造、権利放棄について。Autodesk

から事前に書面による同意を得ることなく、権利またはライセンスを譲渡したり、本契約条件のもとでの義務を他の人物に委譲したりすることはできません。Autodesk

は、本契約条件の権利や義務を譲渡したり下請けに出したりする場合があります。

本契約条件または権利放棄の修正は、責任を持つ当事者から書面で同意を得ない限り有効にはなりません。

違反または不履行の放棄は、本契約条件における他の権利、あるいは後続の違反または不履行の放棄と見なすことはできません。

10.3 プライバシー。契約者は、Autodesk

が本文書のもとで契約者への義務を果たすために、契約者によって提供された詳細

(または本契約条件のもとで契約者が提供した他のあらゆる情報) が、Autodesk の当時最新のプライバシーポリシー (Autodesk による処理を目的とした EU 外部の Autodesk 請負業者への移譲を含む)

に従って維持および使用されることに同意するものとします。また契約者は、特に契約者のサポート要求に関する情報を

Autodesk に提供することにも同意するものとします。Autodesk の最新のプライバシーポリシーは、www.autodesk.com で確認できるほか、現地の Autodesk オフィスからも入手できます。

10.4 米国における輸出規制。

米国の法律では、ソフトウェア、Hotfixes、次善策や技術データを以下に輸出または再輸出することを禁じています。(a)

禁輸国または制限国、(b) ライセンスがない限り、米国政府のライセンスが必要となる輸出先、(c)

米国ディナリアルリスト、エンティティリスト、特定国籍業者リストに記載されている人物または組織。

インシデント単位サポートを購入することで、契約者は禁輸国の市民または居住者、米国ディナリアルリスト、エンティティリスト、特定国籍業者リストに記載されている個人、あるいはこれらのディナリアルリストに記載されている組織の代表または従業員ではないことを証明するものとします。

10.5 完全合意、可分性。

本文書で明確に指定されていない限り、本契約条件ならびに本契約条件が参照しているドキュメントによって、インシデント単位サポートの当事者間の完全合意を成すものとします。これ以前または同時期の契約、論議、理解については統合され、本契約に置き換えられるものとします。

インシデントインスタンスの購入ドキュメント、またはインシデント単位サポート関連についての契約者からの伝達において要求されている、本契約条件とは異なる契約者の主張は、Autodesk

の認定代理人による書面での署名によって同意が得られない限り無効であり、効力を持ちません。

管轄裁判所が本契約条件は執行不能であると最終判断(上訴不可能)

を下した場合、このような条項は両当事者が定めた意図に可能な限り近い形で執行される一方、本契約条件の他の条項は完全に効力を持ち続けます。

10.6 カナダにおける購入。インシデント単位サポートをカナダで購入した場合、契約者は以下に同意するものとします。本文書の当事者は、本契約条件ならびに本文書に関連したドキュメント(通知を含む)が英語でのみ記載されており、そうあるべきであるという意味を確認するものとします。Les parties ci-dessus confirment leur désir que cet accord ainsi que tous les documents, y compris tous avis qui s'y rattachent, soient rédigés en langue anglaise.

11. 国特有の条件

本契約条件における他の条項と不一致が見られる場合、以下の国特有の条件が優先されます。

11.1 オーストラリア。

Competition and Consumer Act (競争・消費者法) 2010

および該当する他のオーストラリア消費者法規制のもとでの法定権利として、本契約条件では返品、返金、保証に関する権利も追加で付与されます。

11.2 ベルギー。

インシデント単位サポートについて Autodesk に問い合わせることで、1991年7月14日 Trade Practices Act (取引慣行法) 第 94 ter. に記載されているとおり、すでに締結済みの販売契約に関する権利を行使しないものとします。

11.3 フランス。

インシデント単位サポートは、その全部または一部を問わず、英語のみで提供される可能性があること同意するものとします。

11.4 ドイツ。

第 8 項。責任限定。ドイツの法律が許容する範囲において、契約の第 8 項の文章を以下の文章に置き換えるものとします。

8.1 本契約条件のもとで、またはこれに関連して生じた AUTODESK の責任は、それが契約、不法行為、または他のいずれに基づくものであろうと、以下の第 8.2 項～第 8.4 項によって統制されるものとします。

8.2 意図 (VORSATZ)、身体障害、健康損害が生じた場合、AUTODESK は法定条項のもとで責任を負うものとします。それ以外の場合、AUTODESK の責任は以下の第 8.3 項および第 8.4 項に記載されている内容に限定されます。

8.3 重大な過失 (GROBE FAHRLÄSSIGKEIT) については、AUTODESK の責任は一般的な予想し得る損害に限定されます。この制限は、AUTODESK の法定代理人またはマネージャーには適用されません。

8.4. 軽過失 (EINFACHE FAHRLÄSSIGKEIT) の場合、AUTODESK は本質的な契約義務の不履行以外については責任を負いません。この場合、AUTODESK の責任は一般的な予想し得る損害に限定されます。他のすべての軽過失については、AUTODESK の責任は除外されます。この除外は、上記の第 8.2 項には影響を及ぼしません。

11.5 イタリア。

イタリア民法の第 1341 項および第 1342 項に従って、契約者は特に以下の条項に同意するものとします。7 (保証の放棄)、8 (責任限定)、10 (全般)。

11.6 ノルウェー。

第 9 項。インシデントインスタンス条件、Autodesk による取り消し。以下の文章を第 9 項に追加します。

契約者が顧客の場合、購入について考え直す権利に関するノルウェーの法律 (Act of December 21st 2000 no. 105) のもと、契約者の考え直す権利は第 9 項において考慮に入れられます。インシデントインスタンス条件、Autodesk による取り消し。

11.7 スウェーデン。

第 2 項。料金およびサービス。以下の文章を第 2 項に追加します。

インシデント単位サポートに対して支払った料金が契約者にとって大きな被害をもたらすものである場合、以下の第 9 項の条項に従って、このようなサポートを終結する権利が契約者に与えられます。

第 9 項。インシデントインスタンス条件、Autodesk による取り消し。「インシデント

インスタンスの購入はすべて最終的なものであり、Autodesk

いかなる状況においても契約者が支払った料金を返金する義務を負わないものとします。」の後に、「上記にかかわらず、Autodesk

によってインシデント単位サポートに変更が加えられたことで契約者に大きな被害がもたらされた場合、対象となるインシデント

インスタンスに対するこれらの契約条件を終結し、対象となる未使用のインシデントインスタンスに対して支払った費用について案分計算で返金を受けることができます。」の一文を追加します。