

エクセルソフト株式会社 AI 開発支援ゴールド サポート サービス約款

このサポート サービス契約約款（以下「本約款」といいます。）は、エクセルソフト株式会社（以下「エクセルソフト」といいます。）を介して Intel Corporation（以下「Intel」といいます。）がサポート対象顧客に対して提供するサポート サービスの内容及び提供上の条件を定めています。

1. 定義。以下の定義は本サポート ドキュメントに適用されるものとします。

- A. 「問題」とは、サポート対象顧客がサポート対象製品に関してインテル製のハードウェア上において有する問題を意味し、それについてサポート対象顧客がエクセルソフトからのサポートを請えるものとします。
- B. 「L1 サポート」とは、サポート対象製品において推奨されるインストレーションおよびコンフィギュレーションに関する問題に対する基本的なサポートを意味します。
- C. 「L2 サポート」とは、問題解決のためにサポート対象顧客のユース ケース、モデル、トポロジ、コンフィギュレーションおよびデータ セットならびにサポート対象製品に関する基本的な知識を必要とする、L1 サポートを超える問題のサポートを意味します。L2 サポートは通常、サポート対象顧客によるサポート対象製品の使用上の問題を対象とし、サポート対象製品におけるバグや欠陥の疑いには起因しないものとします。
- D. 「L3 サポート」とは、問題解決のためにサポート対象製品の深い知識を必要とする、L2 サポートを超える問題のサポートを意味します。L3 サポートは通常、サポート対象製品におけるバグや欠陥が疑われる場合に適用されます。
- E. 「L4 サポート」とは、問題解決のためにサポート対象製品の深い知識を必要とする、L3 サポートを超える問題のサポートを意味します。L4 サポートは通常、サポート対象製品におけるバグや欠陥が疑われる場合に適用されます。

F. 「ノード」とは、シングル ソケットまたは 2 ソケットのコンピューターサーバーを意味します。4 ソケットのサーバーは 2 ノードとみなされます。

G. 「サポート対象製品」とは、Intel Optimization for TensorFlow および Intel Distribution for Python を指します。

H. 「サポート対象顧客」とは、エクセルソフトにサポート費用を支払った、エクセルソフトの顧客を意味します。

2. サポートにおけるエクセルソフトの義務

A. エクセルソフトは、サポート対象顧客に対し、L1 サポート、L2 サポート、L3 サポート、および L4 サポートを提供します。

B. エクセルソフトが支援を提供する時間は、エクセルソフトの休祝日を除く、平日の朝 9 時から夕方 5 時とします。

C. サポートされるコンフィギュレーションについては、Intel のハードウェアのリリースから最長 4 年間サポートを提供します。リリースから 4 年を経過しているハードウェアについては、ベスト エフォートでの対応とし、過去に解決している問題に基づく解決策が存在するかを確認します。エクセルソフトが、問題が新規のものであるとみなし、新しい解決策が必要な場合、またはそのような問題が過去に解決策なしとして処理されている場合、解決策は提供されません。また、サポートを受けるには、エクセルソフトおよび Intel がリモート アクセスできる、サポートされるコンフィギュレーションでのテスト環境を維持することを必須とします。サポートを受けるにあたり、エクセルソフトおよびインテルはテスト環境において問題を再現できるものとします。

D. エクセルソフトは、サポート対象製品、最新バージョン、およびサポートされるコンフィギュレーションに変更が施された場合、両当事者の承認する手段を介し、滞りなくサポート対象顧客に通知することとします。

E. エクセルソフトは、提出されたいかなる問題についても、Email を介して 3 営業日以内に応答します。提出された問題の処理にさらなる情報が必要な場合にはその判断の時間を追加で要することがあります。

F. エクセルソフトは、Email を介し、提出された問題がクローズされたことをサポート対象顧客に通知します。提出された問題は、以下の状況において解決済みおよびクローズされたとみなされます。

(a) エクセルソフトがサポート対象製品に問題がないものと判断し、サポート対象製品が正常に動作している場合。

(b) エクセルソフトが問題解決のための回避策を提供した場合。

(c) エクセルソフトが、サポート対象製品の将来的なリリースで問題が解決されると判断した場合。

(d) エクセルソフトが、問題を解決できないと判断した場合。

3. 提供期間

エクセルソフトは、本サービスを以下の両方を満たす期間中提供します。

A. サポート対象製品の販売をエクセルソフトが継続している間

B. サポート対象製品のメーカーのサポート サービスが継続している間

4. 免責事項

サポート対象顧客が本サービスを利用した結果、直接的または間接的に発生した損害について、エクセルソフトは、一切責任を負いません。

エクセルソフトおよびサポート対象製品のメーカーからの助言に基づいての作業は、すべてサポート対象顧客の責任において実施するものとします。

本サービスは、サポート対象製品の不具合の解決および回避を保証するものではありません。

本サービスは、サポート対象製品の不具合が確認された場合に、その修正を保証するものではありません。サポート対象製品のメーカーの判断により、サポート対象製品の修正版を提供できない場合があることを、サポート対象顧客は了承するものとします。修正版の提供について、期日や方法は指定できないこ

とを、サポート対象顧客は了承するものとします。

サポートの問い合わせについては、ベスト エフォートで速やかに対応いたしますが、回答に要する時間については、これを保証するものではありません。

天災、火災、騒乱、通信回線の障害などによる不可抗力により、本サービスを提供できない場合があることをサポート対象顧客は了承するものとします。

本サービスを通じて提供された情報は、製品の改良や関係する技術の変化に伴い予告無く変更される場合があること、サポート対象顧客は了承するものとします。

本サービスの内容は、事前の予告なく変更・追加・停止される場合があることをサポート対象顧客は了承するものとします。

5. サービスの停止

サポート対象顧客が、本約款およびサポート対象製品の「ソフトウェア使用許諾契約書」のいずれかの条項に違反した場合、エクセルソフトは、いつでも本サービスの提供を停止することができます。

6. 個人情報の保護

エクセルソフトは、サポート対象顧客から提供された個人情報（個人情報の保護に関する法律に定める「個人情報」をいいます。以下同じとします）を、エクセルソフトのプライバシー ポリシーに従い、適切に保護します。

※プライバシー ポリシーの詳細は、エクセルソフトの Web サイトの「プライバシーおよび個人情報の保護に関する方針」をご確認ください。

本条の規定は、本約款の第 3 条で定める提供期間の終了後も、有効に存続するものとします。

7. 機密保持

エクセルソフトは、本サービスを提供するにあたり、サポート対象顧客から提供された情報のうち、機密として指定された情報、または機密であると判断される情報を「機密情報」と認識し、サポート対象顧客の承諾なしに、「機密情報」を業務遂行以外の目的でサポート対象製品のメーカー、エクセルソフト業務委託先以外の第三者への提供および開示などを行いません。

ただし、以下のいずれかに該当するものは、この限りではありません。

◆ 提供の時点ですでに公知の情報

- ◆ 提供後、エクセルソフトの責に帰せられない事由により公知となった情報
- ◆ 正当な権限を有する第三者からエクセルソフトが入手した情報
- ◆ 提供される前から、エクセルソフトが了知していた情報
- ◆ エクセルソフトが、サポート対象顧客から提供された情報によらず独自に開発した情報
- ◆ 法令または官公庁からの要請により、提供または開示を求められた情報

エクセルソフトはサポート対象顧客の承諾なしに、「機密情報」を業務遂行以外の目的に使用、または流用しません。

本条の規定は、本約款の第 3 条で定める提供期間の終了後も、有効に存続するものとします。

8. 情報の帰属

本サービスを通じてエクセルソフトとサポート対象顧客の間で交換されるテクニカル サポートの情報、およびこれにかかるノウハウ等は、エクセルソフトに帰属するものとし、サポート対象顧客の承諾なしに、エクセルソフトの Web サイトなど、サポート業務の一環として公開できるものとします。ただし、本約款の第 6 条および第 7 条で定める個人情報および機密情報は、一切公開しないものとします。

サポート対象顧客は、エクセルソフトから入手した技術情報については、複製、販売、出版、その他営利目的での利用を行うことはできないものとします。

9 本約款の改廃

エクセルソフトは、本約款の一部または全部を予告なく変更または廃止することがあります。

サポート対象顧客は前項エクセルソフトの変更または廃止について、すべて了承するものとします。

10. 合意管轄裁判所

エクセルソフトとサポート対象顧客との間で紛争が生じた場合には、双方が誠意をもって解決にあたるものとし、解決が困難かつ訴訟の必要が生じた場合は、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。

11. 準拠法

本約款の解釈、適用については日本法を準拠法とします。