



Lenovo データーセンターサービスご提供条件

注意：以下の条件をよくお読みください。この **Lenovo** データーセンターサービス契約（以下「本契約」）は、お客様と、以下に記載する **Lenovo** の関連会社（以下「**Lenovo**」または「当社」）との間の法的拘束力を有する契約です。お客様は本サービスを利用または登録することにより以下の条件に同意したものとみなされます。以下の条件に同意することを望まない場合は、本サービスの利用または登録を行わないでください。

契約当事者：

本契約は、お客様が本サービスを購入した市場に所在する **Lenovo** とお客様の間の契約です。購入市場の関連会社が **Lenovo** によって指定されていない場合、**Lenovo** の契約当事者は、**Lenovo Global Technology HK Ltd.** となります。

1. 本契約の適用対象

本契約は、保証書と共に、お客様の請求書または注文確認書において指定されている製品向けに、部品番号を通じて販売される延長保守、保証アップグレード、期間後保守およびその他のサービス（それぞれを以下「本サービス」）に関する、お客様と **Lenovo** の間の完全な合意です。本契約は、本サービスに関するお客様と **Lenovo** の間の口頭または書面による従前のあらゆる連絡事項に優先し、これに取って代わります。お客様からの注文または書面連絡に含まれる追加条件または別の条件は、無効であるものとします。本契約は、以下に定める場合に限り、保証書に優先します。本契約には、部品番号を通じて利用可能な本サービスの説明が含まれます。すべてのサービスがすべての市場または地域において利用可能なわけではありません。本契約は、お客様が購入したサービスにのみ適用されます。本契約に基づいて購入された本サービスは、以下の該当する説明に従って提供されます。

2. 本契約の適用対象外

本契約は、以下を保証しません。（i）中断またはエラーのない製品の運用。（ii）データの消失または破損。（iii）ソフトウェアプログラム（製品とともに提供されたものか、事後にインストールされたものかを問わない）。（iv）誤用、不正使用、事故、変更、不適切な物理的環境または運用環境、自然災害、電力サージ、不適切なメンテナンス、製品情報の資料に従っていない利用に起因する故障または破損。（v）認定サービス提供者以外が引き起こした損害。（vi）他社製品に起因する故障または破損（お客様の依頼に応じて **Lenovo** が提供した他社製品、または他社製品に組み込んだ製品を含む）。（vii）識別ラベルが改竄もしくは除去された製品、または識別ラベルが改竄もしくは除去された **Lenovo** 製品もしくは他社製品の部品。（viii）アクセサリ、支給品、フュージョン I/O 等の一定のデバイス、読み書きまたは摩耗の限度を超えたソリッドステートデバイス、ならびにバッテリー、フレームおよびカバー等の一定の部品。（ix）お客様の製品の既存の問題のうち、本契約の締結以前に生じたもの。

3. サービスの登録とサービスのアクティベーション

サービスの登録とサービスのアクティベーションは、Lenovo がハードウェア製品に購入したサービスの資格を付与するプロセスです。お客様、またはその代理人は、購入日から 30 日以内に Lenovo に本サービスを登録する必要があります。購入した本サービスによっては、登録に加え、認証が必要になることもあります。認証プロセスによって、特定のサービスレベルを提供するために必要な所在地のデータが提供されます。提供に関する本サービスの詳細については、以下の第 4 条を参照してください。

4. サービス提供

以下の提供条件は、お客様が購入した該当サービスに適用されます。これらのサービス提供は、特定の製品のみを対象としています。これらサービスを提供できるかどうかは、サービス部品の有無によります。

4.1. 延長保守

製品の延長保証の期間は、お客様が購入した期間であり、当初の基本保証の開始日が開始となります。本サービスは、製品の当初の基本保証期間中に購入し、登録する必要があります。これらサービスを提供できるかどうかは、サービス部品の有無によります。

4.2. 保証アップグレードおよび期間後保守サービス（別称：メンテナンスサービス）

Lenovo 保証および保証書、ならびに延長保守（該当する場合）、のサービスタイプは、お客様が購入した保証アップグレードおよび保守に従って以下のサービスタイプにアップグレードされます。

本サービスは、保証アップグレードまたは保守を購入し、機器の当初の基本保証期間中またはサービス期間中に登録した場合に限り利用可能です。また、期間後保守の場合は、Lenovo の判断に従って、機器が良好な動作状態にある場合に限り、利用可能です。当社は、本サービスの購入日から 1 ヶ月以内に機器を点検する権利を留保します。Lenovo の判断に従って、機器が本サービスの対象として許可可能な状態にない場合、当社は、お客様にその旨を通知し、機器を動作可能な状態に修復するための費用を伝えるか、または期間後保守の適用を終了します。

機器保証期間の終了日と期間後保守サービス契約の購入および登録完了との間に空白期間がある場合、Lenovo は、当該期間後保証の最初の 30 日間について、サービス提供を拒否する権利を留保します。これは、当該保証期間の始期の時点で当該機器が良好な動作状態になければならず、それについて Lenovo の検査を受けなければならないという条件に加えて設けられるものです。

本サービスの定義/説明

お客様交換可能部品（Customer Replaceable Unit）、以下「CRU」)

Lenovo は、お客様が交換するための CRU をお客様に配送します。特別な交換スキルを必要としない CRU を Tier1 CRU、若干の技術的スキルと工具が必要な CRU を Tier2 CRU と呼びます。お客様は、お使いの機器に指定された保証サービスのタイプに基づいて、Lenovo の認定サービス提供者に Tier2 の CRU の交換を依頼することができます。Lenovo は、交換用の CRU とともに配送する資料において、取り外した CRU を返却する必要があるかどうかを指定します。返却が必要な場合、1) 返却方法の説明書および返却用の箱は、交換用の CRU とともに配送します。また、2) 取り外した CRU を Lenovo が受領しなかった場合、交換用 CRU の代金はお客様に請求されます。

CRU のリスト、およびそれぞれの名称は、製品とともに配送される文書、または www.lenovo.com/CRUs でご確認いただけます。

技術員交換部品（Field Replacement Unit、以下「FRU」)

CRU とみなされない交換用部品は、技術員交換部品（以下「FRU」）といいます。FRU の交換は、サービス技術者が取り扱います。

技術員による **CRU** 交換。製品に関する問題が **CRU** で修復可能な場合、お客様に適用されるサービスタイプに従って、**CRU** を交換するためにサービス技術者がお客様の所在地に派遣されます。**CRU** による部品の交換は、引き続き限定保証書に基づくお客様の責任となります。お客様には、製品の分解および再組み立てに適した作業領域を提供いただく必要があります。

現地サービス 製品に関する問題が電話で解決できない場合、サービス技術者がお客様の所在地に派遣されます。お客様には、製品の分解および再組み立てに適した作業領域を提供いただく必要があります。市場ごとの相違点については付属書類を参照してください。

部品の配達 製品に関する問題が電話で解決できず、かつ **CRU** 部品が必要な場合、**Lenovo** は、お客様の所在地に交換用の **CRU** を送付します。製品に関する問題が電話で解決できず、かつ **FRU** 部品が必要な場合、技術員がお客様の所在地に派遣されます。お客様には、製品の分解および再組み立てに適した作業領域を提供いただく必要があります。

技術員による部品交換製品に関する問題が電話で解決できない場合、サービス技術者がお客様の所在地に派遣されます。お客様には、製品の分解および再組み立てに適した作業領域を提供いただく必要があります。

現地サービスの対応時間

1 日 9 時間 週 5 日 : 1 日 9 時間、週 5 日、通常の営業時間（現地の祝祭日を除く）に対応

1 日 24 時間 週 7 日 : 1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日対応

対応時間

8 時間対応とは、電話によるトラブルシューティングが完了し記録された時点から、修理のためにお客様の所在地に **CRU** が配達されるまで、またはサービス技術者と部品が到着するまでの時間です。この **8 時間**には、電話によって両当事者が問題を判定し、必要な行動計画を決定するための、問題判定時間（平均 **2 時間**）を含んでおりません。

4 時間対応とは、電話によるトラブルシューティングが完了し記録された時点から、修理のためにお客様の所在地に **CRU** が配達されるまで、またはサービス技術者及び/または部品が到着するまでの目標時間です。この **4 時間**には、電話によって両当事者が問題を判定し、必要な行動計画を決定するための、問題判定時間（平均 **2 時間**）を含んでおりません。市場ごとの相違点については付属書類を参照してください。

2 時間対応とは、電話によるトラブルシューティングが完了し記録された時点から、修理のためにお客様の所在地に **CRU** が配達されるまで、またはサービス技術者及び/または部品が到着するまでの目標時間です。この **2 時間**には、電話によって両当事者が問題を判定し、必要な行動計画を決定するための、問題判定時間（平均 **2 時間**）を含んでおりません。市場ごとの相違点については付属書類を参照してください。

24 時間以内の修理確約サービス（CSR）は、サービス依頼が **Lenovo** の電話管理システムに登録されてから、サービス技術者が製品を仕様に適合するよう修復するまでの時間です。「適合するよう修復する」とは、デバイスが仕様どおりに動作するように整備されることを意味しますが、オペレーティングシステム、ビジネスアプリケーションまたはお客様のデータをロードすることは含まれません。市場ごとの相違点については付属書類を参照してください。

8 時間以内の修理確約サービス（CSR）は、サービス依頼が **Lenovo** の電話管理システムに登録されてから、サービス技術者が製品を仕様に適合するよう修復するまでの時間です。「適合するよう修復する」とは、デバイスが仕様どおりに動作するように整備されることを意味しますが、オペレーティングシステム、ビジネスアプリケーションまたはお客様のデータをロードすることは含まれません。

6 時間以内の修理確約サービス（CSR）は、サービス依頼が **Lenovo** の電話管理システムに登録されてから、サービス技術者が製品を仕様に適合するよう修復するまでの時間です。「適合するよう修復する」とは、デバイスが仕様どおりに動作するように整備されることを意味しますが、オペレーティングシステム、ビジネスアプリケーションまたはお客様のデータをロードすることは含まれません。市場ごとの相違点については付属書類を参照してください。

以下の条件は、お客様が購入した該当する保証サービスアップグレードおよび期間後保守サービスの提供に適用されます。

- a. 部品の翌営業日配達 製品に関する問題が電話で解決できず、かつ CRU 部品が必要な場合、Lenovo は交換用の CRU を、お客様の所在地に翌営業日に到着するよう送付するために合理的な努力を行います。製品に関する問題が電話で解決できず、かつ FRU 部品が必要な場合、技術者がお客様の所在地に翌営業日に到着するよう派遣されます。このサービスは、該当する市場で定める通常の営業時間（現地の祝祭日を除く）において利用可能です。
- b. 翌営業日対応 - 別称：技術員による翌営業日の部品交換および翌営業日オンサイト修理製品に関する問題が電話で解決できない場合、サービス技術員がお客様の所在地に翌営業日に到着するよう派遣されます。このサービスは、該当する市場の通常の営業時間（現地の祝祭日を除く）に利用可能です。現地の部品出荷時期が翌営業日引渡しまたは翌営業日対応に影響を及ぼす場合、別段の矛盾するいかなる定めがあろうとも、Lenovo は、翌営業日の引渡しおよびサービスを提供するために商業上における合理的な努力を払うものとしませんが、当該のような納品時間または対応時間についての責任は負わないものとし、市場別の具体的な情報については、付属書類を参照してください。
- c. オンサイト修理、1 日 24 時間週 7 日、8 時間対応
製品に関する問題が電話で解決できない場合、サービス技術員が本契約の対応時間の項の記載に従って、8 時間以内にお客様の所在地に到着するよう派遣されます。このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、一部の地域でのみ利用可能です。サービスの対象地域は、www.lenovolocator.com でご確認ください。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。このサービスを利用するには、サービスの登録と、製品の所在地の認証が必要です。認証を行わなかった場合、Lenovo は、お客様が購入したサービスレベルを履行できないことがあります。製品の所在地を変更する場合、サービスレベル資格を引き続き確保するためには、移転前に Lenovo で新しい所在地を認証する必要があります。同じサービスレベルが新しい所在地で利用できない場合、当該サービスレベルは、Lenovo の決定に従って、新しい所在地のその時点で提供されている最も近いサービスレベルに変更されます。所在地を認証するための方法は、<https://support.lenovo.com/productregistration> で確認できます。このサービスは、所在地の認証から最大で 30 日間は利用できない場合があります。
- d. 技術員による部品交換、1 日 9 時間週 5 日、4（営業）時間対応 - 別称：オンサイト修理、1 日 9 時間週 5 日、4 時間対応製品に関する問題が電話で解決できない場合、サービス技術員が本契約の対応時間の項の記載に従って、4 時間以内にお客様の所在地に到着するよう派遣されます。このサービスは、該当する市場で定める通常の営業時間（現地の祝祭日を除く）において利用可能です。このサービスは、一部の地域でのみ利用可能です。サービスの対象地域は、www.lenovolocator.com でご確認ください。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。このサービスを利用するには、サービスの登録と、製品の所在地の認証が必要です。認証を行わなかった場合、Lenovo は、お客様が購入したサービスレベルを履行できないことがあります。製品の所在地を変更する場合、サービスレベル資格を引き続き確保するためには、移転前に Lenovo で新しい所在地を認証する必要があります。同じサービスレベルが新しい所在地で利用できない場合、当該サービスレベルは、Lenovo の決定に従って、新しい所在地のその時点で提供されている最も近いサービスレベルに変更されます。所在地を認証するための方法は、<https://support.lenovo.com/productregistration> で確認できます。このサービスは、所在地の認証から最大で 30 日間は利用できない場合があります。
- e. 1 日 24 時間週 7 日、4 時間対応 - 別称：技術員による部品交換、1 日 24 時間週 7 日、4 時間対応、ならびに、現地修理、1 日 24 時間週 7 日、4 時間対応および現地修理、1 日 24 時間週 7 日、同日配達
製品に関する問題が電話で解決できない場合、サービス技術員が本契約の対応時間の項の記載に従って、4 時間以内にお客様の所在地に到着するよう派遣されます。このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、一部の地域でのみ利用可能です。サービスの対象地域は、www.lenovolocator.com でご確認ください。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。このサービスを利用するには、サービスの登録と、製品の所在地の認証が必要です。認証を行わなかった場合、Lenovo は、お客様が購入したサービスレベルを履行できないことがあります。製品の所在地を変更する場合、サービスレベル資格を引き続き確保するためには、移転前に Lenovo で新しい所在地を認証する必要があります。同じサービスレベルが新しい所在地で利用できない場合、当該サービスレベルは、Lenovo の決定に従って、新しい所在地のその時点で提供されている最も近いサービスレベルに変更されます。所在地を認証するための方法は、<https://support.lenovo.com/productregistration> で確認できます。このサービスは、所在地の認証から最大で 30 日間は利用できない場合があります。
- f. 1 日 24 時間週 7 日、2 時間対応 - 別称：技術員による部品交換、1 日 24 時間週 7 日、2 時間以内の対応 - 別称：現地修理、1 日 24 時間週 7 日、2 時間対応

製品に関する問題が電話で解決できない場合、サービス技術員が本契約の対応時間の項の記載に従って、2 時間以内にお客様の所在地に到着するよう派遣されます。このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、一部の地域でのみ利用可能です。サービスの対象地域は、www.lenovolocator.com でご確認ください。利用可能状況についての詳細は、**Lenovo** またはサービス提供者にお問い合わせください。このサービスを利用するには、サービスの登録と、製品の所在地の認証が必要です。認証を行わなかった場合、**Lenovo** は、お客様が購入したサービスレベルを履行できないことがあります。製品の所在地を変更する場合、サービスレベル資格を引き続き確保するためには、移転前に、**Lenovo** で新しい所在地を認証する必要があります。同じサービスレベルが新しい所在地で利用できない場合、当該サービスレベルは、**Lenovo** の決定に従って、新しい所在地のその時点で提供されている最も近いサービスレベルに変更されます。所在地を認証するための方法は、<https://support.lenovo.com/productregistration> で確認できます。このサービスは、所在地の認証から最大で 30 日間は利用できない場合があります。

- g. **1 日 24 時間週 7 日、24 時間以内の確約サービス修理 (CSR)** - 別称：技術員による部品交換、**1 日 24 時間週 7 日、24 時間以内の確約サービス修理**、および、現地修理、**1 日 24 時間週 7 日、24 時間以内の確約サービス修理**製品に関する問題が電話で解決できない場合、本契約の対応時間の項の記載に従って、製品を 24 時間以内に仕様どおりに動作するよう修復するためにサービス技術者が現地に派遣されます。このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、特定の製品および地域でのみ利用可能です。サービスの対象地域は、www.lenovolocator.com でご確認ください。利用可能状況についての詳細は、**Lenovo** またはサービス提供者にお問い合わせください。このサービスを利用するには、サービスの登録と、製品の所在地の認証が必要です。認証を行わなかった場合、**Lenovo** は、お客様が購入したサービスレベルを履行できないことがあります。製品の所在地を変更する場合、サービスレベル資格を引き続き確保するためには、移転前に **Lenovo** で新しい所在地を認証する必要があります。同じサービスレベルが新しい所在地で利用できない場合、当該サービスレベルは、**Lenovo** の決定に従って、新しい所在地のその時点で提供されている最も近いサービスレベルに変更されます。所在地を認証するための方法は、<https://support.lenovo.com/productregistration> で確認できます。このサービスは、所在地の認証から最大で 30 日間は利用できない場合があります。

- h. **1 日 24 時間週 7 日、8 時間以内の確約サービス修理 (CSR)** - 別称：現地修理、**1 日 24 時間週 7 日、8 時間以内の確約サービス修理**

製品に関する問題が電話で解決できない場合、本契約の対応時間の項の記載に従って、製品を 8 時間以内に仕様どおりに動作するよう修復するためにサービス技術者が現地に派遣されます。このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、特定の製品および地域でのみ利用可能です。サービスの対象地域は、www.lenovolocator.com でご確認ください。利用可能状況についての詳細は、**Lenovo** またはサービス提供者にお問い合わせください。このサービスを利用するには、サービスの登録と、製品の所在地の認証が必要です。認証を行わなかった場合、**Lenovo** は、お客様が購入したサービスレベルを履行できないことがあります。製品の所在地を変更する場合、サービスレベル資格を引き続き確保するためには、移転前に **Lenovo** で新しい所在地を認証する必要があります。同じサービスレベルが新しい所在地で利用できない場合、当該サービスレベルは、**Lenovo** の決定に従って、新しい所在地のその時点で提供されている最も近いサービスレベルに変更されます。所在地を認証するための方法は、<https://support.lenovo.com/productregistration> で確認できます。このサービスは、所在地の認証から最大で 30 日間は利用できない場合があります。

- i. **1 日 24 時間週 7 日、6 時間以内の確約サービス修理 (CSR)** - 別称：技術者による部品交換、**1 日 24 時間週 7 日、6 時間以内の確約サービス修理**、および、現地修理、**1 日 24 時間週 7 日、6 時間以内の確約サービス修理**

製品に関する問題が電話で解決できない場合、本契約の対応時間の項の記載に従って、製品を 6 時間以内に仕様どおりに動作するよう修復するためにサービス技術者が現地に派遣されます。このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、特定の製品および地域でのみ利用可能です。サービスの対象地域は、

www.lenovolocator.com でご確認ください。利用可能状況に関する詳細については、**Lenovo** またはサービス提供者にお問い合わせください。この本サービスを利用するには、サービスの登録と、製品の所在地の認証が必要です。認証を行わなかった場合、**Lenovo** は、お客様が購入したサービスレベルを履行できないことがあります。製品の所在地を変更する場合、サービスレベル資格を引き続き確保するためには、移転前に、**Lenovo** で新しい所在地を認証する必要があります。同じサービスレベルが新しい所在地で利用できない場合、当該サービスレベルは、**Lenovo** の決定に従って、新しい所在地のその時点で提供されている最も近いサービスレベルに変更されます。所在地を認証するための方法は、

<https://support.lenovo.com/productregistration> で確認できます。このサービスは、所在地の認証から最大で 30 日間は利用できない場合があります。

サービスレベルの適用対象外

サービス提供者の制御の範囲を超えた事由、または以下のいずれか（ただし、これらに限定されません）に起因する製品の故障は、適用対象外とします。

- 基本保証とメンテナンスに基づいて、電子サービスが無償で利用可能であり、かつシステムのダウンタイムを最小限に抑えるよう設計されているにもかかわらず、お客様が電子サービスの設定と運用を選択しなかった場合
- 繰延メンテナンス措置（繰延メンテナンスが対象機器の設計機能である場合）
- 予定されたまたは緊急のメンテナンス作業期間
- お客様が提供したコンテンツの問題、またはプログラムエラー（コンテンツのインストールおよび統合が含まれますが、これらに限定されません）に起因する故障
- お客様またはお客様の代表者が実行したシステム管理、コマンド、ファイル転送に起因する故障
- お客様の依頼により実施した作業、またはお客様の指示したその他の作業に起因する故障
- DoS 攻撃、自然災害、行政措置/政治的措置/規制措置に起因する変更裁判所命令、ストライキまたは労働争議、市民的不服従行為、戦争行為、当事者（通信事業者またはサービス提供者のその他のベンダーを含む）を妨害する行為、およびその他の不可抗力事由
- 原因の特定や解決のために、お客様の関与が必要なインシデントの対応において、お客様、問題解決の権限を付与されたお客様の認定サービス提供者、もしくはベンダーが、対応不可または適時に対応不可である場合（前提となるサービスに関するお客様の責任が果たされていない場合を含む）
- ファームウェアまたはマイクロコードの問題に起因する故障
- ストレージに対してハードウェア交換時間が制限されている場合。ドライブの再構築およびデータ復元のための時間は除外されます
- ライセンスに関する問題に起因する故障
- 確約サービス修理の計算において、お客様に起因する遅延時間は、全体的な計測から控除されます。このような遅延には、以下が含まれますが、これらに限定されません。
 - サービス提供者が、お客様の施設到着後に必要となるセキュリティチェックのために生じた遅延
 - お客様の都合により訪問が別の時間に延期されたことに起因する遅延時間
 - インシデント対応において、お客様が対応不可または適時に対応不可の場合
- 第三者の作為または不作為に起因する故障または利用不能期間
- 非 **Lenovo** 製ハードウェアまたはソフトウェアに起因する故障
- お客様によるインストールが可能な、ファームウェアやソフトウェア更新のインストール
- OS、その他のソフトウェアやデータのバックアップと復元
- お客様が依頼または要求したアプリケーションの運用試験またはその他の試験
- インシデント対応において、お客様が対応不可または適時に対応不可の場合
- サードパーティ製品の故障は、サービスレベルの要件の対象外です。

j. YourDrive YourData - 別称：お客様によるドライブ保持 - マルチドライブおよびハードドライブ保持

限定保証書に基づき、レノボがお客様の製品の欠陥部品を交換した場合、欠陥部品はレノボの所有物となります。本契約の条件に従い、YourDrive YourData の下で、お客様は、限定保証書に基づき交換された欠陥部品を保管できます。本サービスは、お客様の製品に含まれる元の部品並びに限定保証書に基づいてお客様の製品に提供される交換部品に適用されます。本サービスの条件として、お客様は、本サービスのもとで保管する各部品のシリアル番号をレノボに提供し、レノボが部品の保管を認める場合、レノボから要求された全ての文書を実行する必要があります。本サービスの対象は、お客様が購入された商品の部品のみです。YourDrive YourData サービスの対象となる部品は、不揮発性メモリ（「NVM」）のみです。NVM はコンピュータメモリの一種です。NVM は電源を切っても保存されたデータを保持する機能を持っています。NVM は、フラッシュメモリ、読み取り専用メモリ（「ROM」）、強誘電体 RAM、ある種の磁気コンピュータ記憶装置（例えば、ハードディスクドライブ、USB キー、フロッピーディスク、磁気テープ、および光ディスク）を含みます。

4.3. その他のサービス - マイクロコードサポート

a. Lenovo マイクロコードサポート分析（以下「マイクロコードサービス」）

マイクロコードサポート分析は、以下に詳細を記載するとおり、お客様が選択したマイクロコードサポート - 分析を提供することにより、購入された **Lenovo** サービスの部品番号によって指定される対象 **Lenovo** 機器のマイクロコードをサポートすることで構成されます。

マイクロコードサービスのタイプおよび頻度は、購入された **Lenovo** サービスの部品番号によって定められます。マイクロコードサービスを提供するための前提条件として、マイクロコードサポートが提供される対象 **Lenovo** 機器（以下に定義）は、それぞれが (i) マイクロコードサービスの開始時点で完全に動作可能であること、(ii) サポート対象のマイクロコードおよびソフトウェアレベルであること、(iii) **Lenovo** 保証メンテナンスの適用対象であることが必要です。さらに、マイクロコードのレベルを収集するために、対象 **Lenovo** 機器に、**Lenovo** マイクロコードデータ収集ツールをインストールすることが必要になる場合があります。

b. マイクロコードサポート - サービス調整

プロジェクト管理オフィス担当者は、お客様の連絡窓口に連絡して、以下の項目を確認するための計画作成リモート電話会議をスケジュールします。この電話会議は、最長 **30** 分で、合意した日時に実施します。

- i. マイクロコードサービスの目的。
- ii. 本契約に基づいてサポートされる対象 **Lenovo** 機器。
- iii. 役割および責任、ならびにオペレーティングシステムのレベル。**Lenovo** は、オペレーティングシステムおよびドライバのレベルの依存関係を考慮しながら、分析を行い、購入された **Lenovo** サービスの部品番号が適用される、マイクロコードサポート分析サービスのすべての対象 **Lenovo** 機器の記録されたマイクロコードレベルが最新のものであるかどうかを確認します。また、接続された対象 **Lenovo** 機器間の依存関係も確認します。ネットワーク内の依存関係の確認は、接続されているネットワークコンポーネントに対し、マイクロコードサービスが購入されている場合に限り実施されます。マイクロコードサポート分析が完了したら、プロジェクト管理オフィス担当者は、お客様の連絡窓口マイクロコードサポート計画を電子的に提供します。この文書には、対象 **Lenovo** 機器の現在のマイクロコードドライバおよびホストバスアダプターのレベルが記載されており、また、該当する場合には、マイクロコードのアップグレードに関する推奨事項が記載されています。

c. マイクロコードサポート分析に基づくお客様の責任は以下のとおりです。

C1. 本サービスの範囲内で必要な措置を調整するために、Lenovo** との連絡窓口として機能する技術担当者を指名します。最初の連絡窓口担当者は、**Lenovo** サービスの登録票で登録された個人です。お客様の連絡窓口担当者の責務は以下のとおりです。**

- a. **Lenovo** プロジェクト管理オフィス担当者との間で、未決定の措置に関する時間とスケジュールを調整するとともに、合意済みのスケジュールを確実に順守する。
- b. マイクロコードサポート計画に記載されているとおり、対象 **Lenovo** 機器のアップグレードに関する決定について、マイクロコードサポート分析の期間中、引き続き責任を負う。これには、デバイスドライバとオペレーティングシステム、またはいずれか一方のアップデートが含まれる場合があります。
- c. 計画作成リモート会議において要求されたすべての情報を **Lenovo** プロジェクト管理オフィス担当者に提供する。この情報には、お客様のシステム構成、およびネットワークトポロジーの概要が含まれる場合があります。
- d. **Lenovo** が、必要なシステムデータの照会を行うために対象 **Lenovo** 機器にリモートアクセスできるようにする、または
Lenovo プロジェクト管理オフィス担当者が可能とみなした場合は、**Lenovo** が特定する必要なシステムデータを **Lenovo** プロジェクト管理オフィス担当者に提供する。お客様は、**Lenovo** がマイクロコードのレベルまたは必要なデータを照会できるプログラムを使用すること、およびネットワークセキュリティに単独で責任を負うことに承認するものとします。
- e. 対象 **Lenovo** 製品に対する変更、およびマイクロコード、ドライバまたはオペレーティングシステムの更新のうち、マイクロコードサポート計画に記載されていないものについて、プロジェクト管理オフィス担当者に通知する。
Lenovo は、それに応じてマイクロコードサポート計画を更新します。

- f. マイクロコードに関して同意したライセンス条件を遵守する。
- g. Lenovo の指示に従って、マイクロコードデータ収集プログラムをインストールし、有効にする。
- h. マイクロコードデータ収集プログラム内での該当する対象製品の ID およびパスワード表の管理に責任を負う（必要な場合）。
- i. Lenovo の指示に従って、マイクロコードデータ収集プログラムを削除する。
- j. Lenovo が合意済みの時間帯にお客様の対象 Lenovo 機器とネットワークにアクセスできるように必要なネットワークの変更を行う。
- k. データのバックアップに責任を負う。
- l. サポート計画で提示されている推奨事項の実施、および本契約に基づいてお客様が利用する対象 Lenovo 製品のマイクロコードレベルに関するその他の技術手順の実施に責任を負う。Lenovo は、お客様にマイクロコードサポート計画を提出する際に知識と経験を提供しますが、Lenovo は、本契約の適用対象でない機器の他のマイクロコードレベルについて理解していない場合があります。Lenovo の履行は、本契約に基づくお客様の責任の管理および履行に依存していることを確認し、承諾します。お客様の責任の履行が遅延した場合、本サービスの提供に遅延が生じることがあります。その場合、追加費用が発生するものとします。

C2. お客様は、ご自身が所有していない機器の修理を Lenovo に依頼することについて、所有者から許可を得ることに同意するものとします。お客様は、当社の指示に従うこと、また、該当する場合は、本サービスの提供前に、以下を行うことに同意するものとします。1) 当社が定める問題判別、問題分析およびサービス依頼に関する手順に従うこと。2) 機器に含まれるすべてのプログラム、データ、資金を保護すること。

C3. お客様は、1) 本サービスから生じた結果について責任を負うこと、2) Lenovo がその義務を履行できるように、お客様の施設への、適切、自由、かつ安全なアクセスを Lenovo に提供することに同意するものとします。

C4. Lenovo がお客様に書面で別途通知する場合を除き、お客様の本サービスへのアクセスは、Lenovo 機器の購入証明書または Lenovo メンテナンスサービスの購入証明書の日付に開始し、お客様が注文した部品番号によって示されるとおりに終了します。非 Lenovo 機器の場合、お客様の本サービスへのアクセスは、お客様が本サービスを有効にした日に開始し、お客様が注文した部品番号に示されているとおりに、1 年または 3 年で終了します。

C5. レポート

Lenovo は、お客様に対し、マイクロコードサービスに基づいて提供するマイクロコードサポート計画のコピー（以下「本資料」）を、お客様の企業内でのみ使用、実行、複製、表示、実施および配布するための、撤回不能、非独占的、全額払込済みのライセンスを供与します。本資料の著作権の所有権を含む、すべての権利、権原および権益は、Lenovo またはそのサプライヤーに帰属します。Lenovo の既存の資料の所有権は、今後も Lenovo にのみ帰属します。

4.4. その他のサービス - エンタープライズソフトウェアサポート - 別称：リモート技術サポート

a. サービスの説明

Lenovo は、以下に関し、お客様の依頼に応じて、電話によるリモートサポートを提供します。

- i. 設置、利用および構成に関する基本的な短時間の問い合わせ。
- ii. Lenovo のサポート対象製品の公開文書に関する問い合わせ。
- iii. 問題の原因特定を支援するための診断情報のレビュー。
- iv. コード関連の問題に関する問い合わせ。
- v. 既存の問題については、利用可能な修正サービス情報、およびお客様が受領する権利のある修正プログラム。

お客様からサービスの適用対象となる非 Lenovo ソフトウェアサポート対象製品に関する問題を報告された場合、当社は、お客様による問題の原因特定をサポートし、ベンダーからのリカバリー情報をお客様に提供します（利用可能な場合）。

サービスの適用対象となる非 Lenovo ソフトウェアサポート対象製品の場合、当社は、既知の問題の修正サービス情報および修正プログラムを提供します（利用可能であり、当社がお客様に提供すること許可されている場合）。新たな（不明な）問題が特定された場合、当社は、適切なベンダーに報告し、お客様に当社の措置を通知します。この時点で、当社のサポート要件は満たされたものとみなされます。これらの問題の解決については、ベンダーが責任を負っています。

b. サポート対象製品のリスト

対応基準および対応時間は本サービスごとに異なります。サポート対象製品リストの詳細については、次のリンクを参照してください。

<https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>

Lenovo の初期対応によって、お客様の依頼が解決する場合がありますが、そうでない場合、当社は、お客様の依頼の技術的解決を達成するために、商業上合理的な努力を行います。

c. お客様の責任

お客様は、以下に同意するものとします。

- i. お客様がサポートを依頼したすべてのソフトウェア製品のライセンスを適切に取得していること。
- ii. お客様がサポートを依頼したソフトウェアの問題に関連性のある利用可能な診断情報をすべて当社に提供すること（製品またはシステム情報を含む）。
- iii. Lenovo がお客様に書面で別途通知する場合を除き、本サービスの利用権は、Lenovo 機器の購入証明書または Lenovo ソフトウェアサービスの購入証明書の日付に開始すること、ならびにお客様が注文した部品番号に示されるとおり、1 年、2 年、3 年、4 年または 5 年のいずれかで終了することを了承すること。
- iv. ソフトウェアの問題の特定と解決において当社がお客様をサポートできるように、当社にお客様のシステムへのリモートアクセスを提供すること。お客様は、Lenovo がお客様のシステムにリモートでアクセスすることを許可すること、ならびにお客様のシステムおよびこれに含まれるすべてのデータを適切に保護することについて責任を負うことに同意するものとします。本項の記載に従って、Lenovo がお客様のシステムにリモートアクセスすることにより閲覧したデータ、または当該アクセスの結果として消失したデータについて、Lenovo は一切責任を負わないものとします。
- v. データベースの内容、そのアクセス管理の選択と実施、ならびに保存されたデータの使用、バックアップ、復元およびセキュリティについて責任を負うこと。このセキュリティには、本サービスで使用するソフトウェアとデータの完全性およびセキュリティを、権限のない人員によるアクセスから保護するために必要な手続きが含まれます。Lenovo が本サービスの履行中にアクセスするお客様の既存のシステム、アプリケーション、プログラムまたはデータに影響を及ぼす適用法令（データ保護および輸出入に関する適用法令を含む）の特定、解釈および遵守について責任を負います。当該システム、アプリケーション、プログラムおよびデータが前述の法令の要件を満たしていることを確認することは、お客様の責任です。
- vi. 従業員情報、またはその他の個人情報もしくはデータを Lenovo に開示する前に、必要な同意を取得するとともに、適用法（データ保護法を含みますが、これに限定されません）により求められるその他の措置を講じること。
- vii. Lenovo の本サービスの履行に関連して、お客様が Lenovo に施設、ソフトウェア、ハードウェアまたはその他のリソースを提供する場合、お客様は、Lenovo が本サービスを履行するために必要なこれらのリソースに関連するライセンスまたは承認を取得することに同意すること。お客様が当該ライセンスまたは承認を速やかに取得しなかったことによって、Lenovo の義務に悪影響が及んだ場合、Lenovo は、当該義務を免除されるものとします。お客様は、当該ライセンスまたは承認を取得しなかったことによって、Lenovo に生じた合理的な費用その他の金額を、Lenovo に償還することに同意するものとします。
- viii. Lenovo によるサービスの履行前に、製品またはその部品上のデータや情報を保護または削除すること（秘密情報、パスワード保護、暗号化、データのバックアップなどが含まれますが、これらに限定されません）。いかなる場合でも、Lenovo は、本契約に基づき提供する本サービスの過程において Lenovo がアクセスを認められた製品またはその部品上のデータの消失や情報について、危険および責任を一切負担しないものとします。
- ix. お客様は、i) お客様が本サービスに関連して Lenovo に提供したデータおよびデータベースの内容、ii) データのアクセス、セキュリティ、暗号化、使用および伝送に関する手続きおよび管理の選択と実施、iii) データベースおよび保存データのバックアップ、復元および完全性について、責任を負うものとします。いかなる場合でも、Lenovo は、データまたはデータベースの内容の消失および窃取について責任を負わないものとします。

4.5. その他のサービス - ハードウェア設置サービス

レノボでは、レノボのサーバー、ストレージ、ネットワーキング製品のオンサイトハードウェアインストールサービスを提供しています。これらのサービスは、レノボまたは認定レノボ・ビジネス・パートナーから購入した新しいレノボブランドの機器の基本的なハードウェア・インストールを、次のレノボがサポートするデバイスに提供します。

- タワーサーバー
- ラックサーバー
- ラックエンクロージャー
- ストレージ製品
- ネットワーク製品
- ラック対応機器のラックエンクロージャー内への設置

レノボは、物理的にラックの設置を行うためにオンサイト技術者を派遣する場合があります。レノボの技術者が現場に入ると、レノボの技術者は以下をする場合があります。

- 購入されたサービスによって指定されたお客様の所在地に機器を設置する
- お客様が提供する電源に機器を接続する
- 機器が動作することを確認する
- ファームウェアのレベルを確認し、必要に応じてアップグレードする
- 設置後に梱包材を整理する
- オペレーティングシステムのインストール（ハードウェア・インストール・プラスの一部として購入した場合）

お客様の責任

- **Lenovo** が提供するインストール前チェックリストに記入する。現地の **PM** に連絡し、サポートを依頼します。連絡先情報については、以下のリンクを参照してください
<https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>
- 設置対象の機器が、お客様の施設の適切な場所に移動されていることを確認する
- 荷物積み下ろしエリアなどの場所から、最終的な設置場所に機器を移動する。**Lenovo** の技術者はこの作業を行いません
- 設置対象の機器に応じて適切な電源を提供する
- 設置技術者が設置作業を完了するために、必要に応じてインターネット接続を提供する
- 設置対象の機器に応じた十分な物理的スペースを提供する
- 設置作業を促進するために必要な配線を提供する
- 設置技術者のための指定連絡先を提供する
- **Lenovo** の技術者が設置場所に安全にアクセスできることを確認する
- 設置スケジュールを確認する

Lenovo の技術者が現地に到着した時点で、お客様の責任が果たされておらず機器の適切な設置作業が妨げられた場合、出張手数料が適用されることがあり、また、設置作業のスケジュールが変更されることもあります。お客様は、当初の請求書に記載されていない追加サービスを依頼することができます。当該追加サービスは、書面によるものとし、追加料金が発生するものとします。

4.5.1 その他のサービス – デプロイサービス

Lenovo は、**Lenovo** サーバー、ストレージ、ネットワーキング製品および **ThinkAgile** ソリューションズを対象にデプロイサービスを提供します。このサービスでは、オペレーティングシステムおよび選択されたアプリケーションについて、デプロイおよび設定を行います。

このデプロイサービスは、Lenovo または Lenovo の認定パートナー（「コンサルタント」）により、オンサイトまたはリモートで提供されます。

- お客様と一緒に準備を行い、サービスプランニングを行うこと
- 実行許可の初期検診を実施すること
- 製品またはソリューションの推奨レベルを確認し、更新すること（適用のある場合）
- オペレーティングシステムおよび選択されたアプリケーションのオンサイトまたはリモートでの実施（適用のある場合）
- Lenovo XClarity（購入した場合で、適用のある場合）
- インテグレーションのための基本ネットワークの設定（適用のある場合／購入した場合、詳細についてはデプロイ事前調査をご確認ください）
- 知識の移転（適用のある場合）
- 設置後の文書を提供すること

特定の製品またはソリューションに関するデプロイサービスの範囲の詳細については、Lenovo 製品の販売担当者またはパートナーが提供するデプロイ事前調査をご確認ください。

お客様の責任

- お客様の販売担当者によってお客様に提供され、または現地のデプロイサービス・プロジェクトマネージャーもしくはコンサルタントによってお客様に送付される Lenovo 提供のデプロイ事前調査を確認し完了すること。完了した調査は、スケジュール設定の前に Lenovo またはコンサルタントによって返却されます。
この調査は <https://support.lenovo.com/fr/en/solutions/ht116628> にも掲載されています。
- お客様の施設において、既に機器が適切に設置されており、電源が入っている状態にあることを確認すること。
- コンサルタントがデプロイを完了するために必要に応じてインターネット接続を提供すること。
- コンサルタントのための指定連絡先を提供すること。
- コンサルタントが設置場所に安全にアクセスできることを確認すること。
- デプロイのスケジュールを確認すること。
- Lenovo によるサービス提供前にお客様のデータを保護すること（機密情報、パスワード保護、暗号化、データのバックアップ等を含むが、これらに限られません）。
Lenovo はデータ損失またはデータ破損について一切リスクまたは責任を負いません。
- お客様がデプロイのサポートを依頼する全てのソフトウェア製品について、お客様が適切にライセンスを受けていること。
- Lenovo のデプロイサービスの履行に関連して、お客様が Lenovo に対して施設、ソフトウェア、ハードウェアまたはその他のリソースを提供する場合には、お客様は、Lenovo がデプロイサービスを履行するために必要なこれらのリソースに関連するライセンスまたは承認を取得することに同意すること。お客様が当該ライセンスまたは承認を速やかに取得しなかったことによって、Lenovo の義務に悪影響が及んだ場合、Lenovo は当該義務を免れるものとします。お客様は、当該ライセンスまたは承認を取得しなかったことによって Lenovo に生じた合理的な費用その他の金額を、Lenovo に補償することに同意するものとします。
- Lenovo がお客様の依頼に応じてデプロイサービスのサポートができるように、Lenovo に対し、お客様のシステムへの適切なリモートアクセスを提供すること。
- 従業員情報、またはその他の個人情報もしくはデータを Lenovo に開示する前に、必要な同意を取得するとともに、適用法（データ保護法を含みますが、これに限られません）により求められるその他の措置を講じること。
- 以下に対して責任を負うこと。
 - お客様がデプロイサービスに関連して Lenovo に提供したデータおよびデータベースの内容
 - データのアクセス、セキュリティ、暗号化、使用および伝送に関する手続きおよび管理の選択と実施
 - データベースおよび保存データのバックアップ、復元および完全性。Lenovo は、いかなる場合においても、データまたはデータベースの内容の消失および窃取について責任を負わないものとします。

- サービスに不備があった場合には、サービス完了の通知を受領してから 3 営業日以内に書面にて **Lenovo** に報告すること。当該期限内に不備の報告がない場合には、デプロイサービスは受領完了したものとみなされます。

デプロイサービスには以下の内容は含まれていませんが、別途購入することができます。

- ハードウェアの設置サービス
- 追加データまたはワークロードの移行
- バックアップ／リカバリーまたは災害回復の実施
- 研修サービス
- お客様の文書作成、プロセスおよび標準の運用手順についてのサポート
- ネットワーク接続問題のトラブルシューティング

コンサルタントが現地に到着した時点で、上記のお客様の責任のうちいずれかが果たされておらず、それによって適切なデプロイの作業が妨げられた場合、当該サービスのスケジュールは変更となり、追加料金が発生します。

お客様は、プロジェクト変更依頼書（PCR）のフォームを提出するか、または別個の業務明細書（SOW）を要求することにより、デプロイ事前調査に記載されていない追加のサービスを依頼することができます。かかる追加サービスには追加料金が発生します。

4.6. その他のサービス - Lenovo StorSelect ソフトウェア定義型ストレージ（SDS）のソフトウェアサポート

a. サービスの説明

Lenovo は、以下に関するお客様の依頼に応じて、電話でのリモートサポートにより以下のサポートを提供します。

- a) **StorSelect** ソフトウェアのインストール、設定および使用に関する情報の提供
- b) 初期の問題判定
- c) **StorSelect** ソフトウェアによって生成されたログおよびエラーメッセージの収集
- d) 既知の問題に関するデータベース検索
- e) ハードウェアまたはソフトウェアの問題を特定するための初期のトラブルシューティング
- f) f) ソフトウェアの新しいリリースおよび機能拡張の利用可否に関する通知

b. お客様の責任

お客様は、以下に同意するものとします。

- i. お客様がサポートを依頼したソフトウェア製品の適切なライセンスを取得していること。
- ii. 関連性のある利用可能な診断情報をすべて **Lenovo** に提供すること（製品またはシステム情報を含む）。
- iii. 本サービスの利用権は、お客様の請求書に示された購入日に開始し、お客様が注文した商品番号に示されるとおり終了することを了承すること。
- iv. **Lenovo** にお客様のシステムへのリモートアクセスを提供すること。お客様は、**Lenovo** がお客様のシステムにリモートでアクセスすることを許可すること、ならびにお客様のシステムおよびこれに含まれるすべてのデータを適切に保護することについて責任を負うことに同意するものとします。お客様は、データベースの内容、そのアクセス管理の選択と実施、ならびに保存されたデータの使用、バックアップ、復元およびセキュリティについて責任を負うものとします。このセキュリティには、ソフトウェアの完全性およびセキュリティを保護するために必要な手続きが含まれます。
従業員情報、またはその他の個人情報もしくはデータを **Lenovo** に開示する前に、必要な同意を取得するとともに、適用法（データ保護法を含みますが、これに限定されません）により求められるその他の措置を講じること。
- v. **Lenovo** の本サービスの履行に関連して、お客様が **Lenovo** に施設、ソフトウェア、ハードウェアまたはその他のリソースを提供する場合、お客様は、**Lenovo** が本サービスを履行するために必要なこれらのリソースに関連するライセンスまたは承認を取得することに同意するものとします。お客様が当該ライセンスまたは承認を速やかに取得しなかったことによって、**Lenovo** の義務に悪影響が及んだ場合、**Lenovo** は、当該義務を免除されるものとします。お客様は、当該ライセンスまたは承認を取得しなかったことによって、**Lenovo** に生じた合理的な費用その他の金額を、**Lenovo** に償還することに同意するものとします。

- vi. **Lenovo** によるサービスの履行前に、製品またはその部品上のデータや情報を保護または削除すること（秘密情報、パスワード保護、暗号化、データのバックアップなどが含まれますが、これらに限定されません）。いかなる場合でも、**Lenovo** は、本契約に基づき提供する本サービスの過程において **Lenovo** がアクセスを認められた製品またはその部品上のデータの消失や情報について、危険および責任を一切負担しないものとします。

4.7. その他のサービス -国際保証サービスアップグレード

国際保証サービスアップグレード（以下「**IWS** アップグレード」）は、お客様が本サービスを購入した市場以外の資格市場において、本サービスを受けられるようにするものです。**IWS** アップグレードの期間は、当該機種が最初に販売された原産市場において定められた当初の保証期間に基づきます。本サービスの提供は、目的市場における本サービスの提供可能性と部品の入手可能性に従い、目的市場によって判断されます。**Lenovo** は、目的市場において、当初市場で購入したサービスと同一の方法でサービスが提供されることを約束するものではありません。サービスの手順は市場によって異なり、また、一部のサービスまたは製品は、すべての市場において提供可能ではないことがあります。そのため、一部の部品は現地市場における同等の部品に交換されることがあります。一定の市場では、サービスの提供前に、購入の証拠または適正な輸入の証拠等の追加書類が要求されることがあります。利用可能状況についての詳細は、

Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。このサービスを利用するには、サービスの登録と、製品の所在地の認証が必要です。認証を行わなかった場合、**Lenovo** は、お客様が購入したサービスレベルを履行できないことがあります。製品の所在地を変更する場合、サービスレベルの資格を引き続き確保するためには、移転前に **Lenovo** で新しい所在地を認証する必要があります。

同じサービスレベルが新しい所在地で利用できない場合、当該サービスレベルは、**Lenovo** の決定に従って、新しい所在地のその時点で提供されている最も近いサービスレベルに変更されます。所在地を認証するための方法は、<https://support.lenovo.com/productregistration> で確認できます。このサービスは、所在地の認証から最大で 30 日間は利用できない場合があります。

4.8. その他のサービス -テクニカルアカウントマネジメント（以下「**TAM**」）

Lenovo は単一の連絡窓口によってテクニカルアカウントマネジメントを提供します。**Lenovo** によって選任されたテクニカルアカウントマネージャーが **Lenovo** 製品についてコンサルティングおよび購入後のライフサイクル管理を提供します。

a. サービス内容

Lenovo は、以下を行うものとします。

- お客様のための単一の連絡窓口となる担当アカウントマネージャーに直接アクセスできるようにすること。
- インシデント管理事項としてエスカレーション管理を提供すること。
- 四半期に 1 度または相互に合意した頻度で、お客様と業務検討の面談を実施すること。
- Lenovo** の対象製品すべてをカバーする、相互に合意済みのお客様サポートプランを提供すること。
- お客様のサポートサービスの経験、サービス提供のメトリクスおよび求められるサービスの成果の各項目について、助言を行うこと。

b. お客様の責任

お客様は、以下を行うものとします。

- Lenovo** データセンターの有効な保守契約を有すること。
- すべての **Lenovo** 製品の現時点における在庫リストを提供すること。
- 重要な連絡人員およびその連絡先情報のリストを提供すること。

4.9. その他のサービス -プレミアムサポートサービス（以下「プレミアムサポート」または「プレミアム」）プレミアムサポートには、以下が含まれます。

- 毎日 24 時間、週 7 日（休日を含む）、選択された市場および選択された言語での **Lenovo** お客様サービスおよび **Lenovo** 製品のサポートへのアクセス。
- お客様から **Lenovo** に報告される問題に対応する単一の連絡窓口（以下「**SPOC**」）となるプレミアムサポート相談員へのアクセス。**SPOC** とは、窓口担当または情報の取次役となる人または部門を指します。

- お客様が **Lenovo** のソリューションの一部として他社製ソフトウェアを購入している場合には、**Lenovo** のソリューションについての第三者との共同ソフトウェアサポートへのアクセス。お客様が **Lenovo** にサービスリクエストを行い、その問題が、有効な **Lenovo** の保証または保守契約の対象であり、一般的に **Lenovo** 製品と共に使用される適格な第三者ベンダーのソフトウェアに関連して問題が発生しているものと **Lenovo** が判断した場合、**Lenovo** は、(i) SPOC として対応に当たり、(ii) お客様に代わって第三者ベンダーと連絡を取り、(iii) 第三者ベンダーに問題判別情報を提供し、(iv) 問題の監視を継続し、当該ベンダーから現状を確認して解決プランを取得すること（合理的に可能な場合）により、第三者との共同ソフトウェアサポートを提供するものとします。第三者との共同ソフトウェアサポートを利用するためには、お客様は、直接、個々の第三者ベンダーとの間で適切で有効なサポート契約および権利を有していなくてはなりません。報告を受けた後、第三者ベンダーは単独で、お客様の問題の解決に関連する技術的およびその他のすべてのサポートを提供する責任を負います。**Lenovo** は、他のベンダーの製品またはサービスの性能について一切責任を負いません。
- お客様の購入した **Lenovo** のソリューションについての遠隔システム分析レポートへのアクセス。両当事者は、システム分析レポートを取得するために必要とされるシステム要件およびアクセスレベルについて相互に合意するものとします。お客様は、遠隔システム分析レポートのためにシステムの情報を **Lenovo** に提供しなくてはなりません。

プレミアムサポートには、以下は含まれません。

- プロジェクトマネジメントまたは管理支援
- 設置、取り外し、移転、予防保全、研修支援などの活動。
- 遠隔システム分析レポートには、問題の是正または解決は含まれません。

5. **Lenovo** のビジネスパートナー

Lenovo は、特定の本サービスの宣伝、マーケティングおよび支援を委託するためにサプライヤーおよびリセラー（以下「**Lenovo** ビジネスパートナー」）と契約することがあります。ただし、当該ビジネスパートナーやサプライヤーは、**Lenovo** とは別個の独立した事業者です。**Lenovo** は、ビジネスパートナーの行為または表明、いずれかがお客様に対して負っている義務、およびビジネスパートナーが自己の契約に基づいてお客様に提供する製品またはサービスについて責任を負いません。

5.1 **Lenovo のビジネスパートナーからの本サービスの購入** お客様がビジネスパートナーから本サービスを購入する場合、当該ビジネスパートナーは、本サービスの手数料、および手数料の支払いに適用される条件を定めます。

6. **Lenovo** からの本サービスの購入

本サービスの支払いは、**Lenovo** に対して行う必要があります。クレジットカードおよびデビットカードによる取引を除き、金額は、請求書が届き次第、支払われる必要があります。お客様は、延滞金を含め、請求書に記載されているとおりに支払いを行うことに同意するものとします。本契約に基づく購入によって生じた税金は、お客様が負担するものとします。

7. **Lenovo** の返品/キャンセルポリシー

本サービスを登録したか利用を開始した場合を除き、お客様は、購入日から 30 日以内に、本サービスをキャンセルし、返金または控除を受けることができます。返金（該当する場合は控除）を受けるには、購入日から 30 日以内に、**Lenovo** または販売店に通知する必要があります。返品の際には、請求書の写しを提出する必要があります。

8. 本サービスの利用可能状況

本サービスの利用可能状況は、www.lenovolocator.com でご確認いただけます。地理的制限によって、市場や地域によっては、所定のレベルの保証サービスが利用できない場合があります。サービスの利用可能状況が示されている場合、離島、僻地、または **Lenovo** が専門的な訓練を受けた人員を日常的に配備していない地域では、特定の地理的制限が適用される場合があります。その場合、**Lenovo** が明示したときは、お客様は、移動に要した交通費のほかに、移動時間および待機時間について、その時点における

Lenovo のサービス時間単価で請求されますが、交換部品については追加料金が発生することはありません。市場および地域ごとの情報を確認するには、利用可能状況に関する詳細について、Lenovo の担当者またはリセラーにお問い合わせください。サービスの利用可能状況が示されていない場合でも、Lenovo は、お客様の固有の要件に応じてサービスを提供できる場合がありますが、そのときは追加料金が発生することがあります。市場および地域ごとの情報を確認するには、利用可能状況に関する詳細について、Lenovo の担当者またはリセラーにお問い合わせください。

9. 本サービスの中止

Lenovo は、お客様に 1 ヶ月前に通知することにより、本契約に記載する本サービスの一部または全部を中止することができます。Lenovo が、お客様から全額支払いを受けた本サービスを中止し、かつ当該サービスを完全に提供していない場合、Lenovo から直接購入されたことを条件に、Lenovo は、お客様に按分計算した金額を返金します。その他の場合、お客様は、Lenovo のビジネスパートナーに連絡し、返金を受ける必要があります。

10. サービスの終了（「EOS」）

お客様は、該当製品の中には、寿命が限定していたり、商業的に使用されていたりするものがあり、本契約の全期間中にわたり、レノボが本契約に基づくサービスを提供できない可能性があることを認識するものとします。3 ヶ月間の周知期間を経た上で、レノボがサービスの終了を発表した該当製品（以下「EOS」といいます）については、レノボは合理的な商業的努力をもって本サービスを提供します。レノボがサービスを提供できず、該当製品の問題を解決できないと判断した場合、当該製品は、本契約に基づくサービスから取り下げられ、両当事者の更なる義務を負わないものとします。

11. 本サービスの保証

Lenovo は、該当する Lenovo サービスに関して本契約に記載されている作業の説明に従って、相当の注意および技能をもって本サービスを実施することを保証します。本保証の違反があった場合、お客様は、書面で速やかに通知することに同意するものとします。適用法に基づいて認められる限りにおいて、本保証は、お客様の唯一の保証であり、明示、黙示にかかわらず、他すべての保証または条件に取って代わります。これには、商品性および特定目的への適合性に関する黙示保証または条件、ならびに権利非侵害の保証または条件が含まれますが、これらに限定されません。すべてのソフトウェア、および他社製品は、いかなる種類の保証も条件も伴うことなく「現状のまま」提供されます。第三者であるメーカー、サプライヤー、ライセンサーまたはパブリッシャーは、お客様に独自の保証を提供する場合があります。

Lenovo は、本サービスの運用に中断またはエラーがないこと、Lenovo がすべての問題を修正することを保証するものではありません。

12. 責任の制限

Lenovo の部品の問題またはその他の責任に起因して、お客様が Lenovo に損害賠償を請求する権利を有する場合、当該損害賠償請求権の根拠（根本的違反、過失、不実表示、またはその他の契約上もしくは不法行為上の請求を含む）にかかわらず、各本サービスに起因または関連するか、その他の態様で本契約の下で生じたすべての請求に対する Lenovo の累積的責任の総額は、請求の対象となる本サービスの料金を上限として、現実が生じた直接損害の金額を超えないものとします。この制限は、Lenovo の下請業者またはリセラーにも適用されます。これは、Lenovo、そのリセラーおよび下請業者が連帯して責任を負う上限です。以下の金額には、損害賠償額の上限は適用されません。a) 身体傷害（死亡を含む）に対する損害賠償。b) 不動産に対する損害。c) Lenovo が単独で法的責任を負う、有形の動産に対する損害。

法律に別段の明示的な定めがあり、契約による放棄が否定される場合を除き、Lenovo、そのリセラーまたは下請業者は、いかなる場合でも、以下の損害について、その可能性を事前に知らされていた場合でも、一切責任を負いません。

- a. データの消失または破損。
- b. 特別損害、付随的損害、懲罰的損害賠償、間接損害、または経済的な派生的損害。
- c. 逸失利益、取引上の損失、逸失収益、信用の喪失、予期された貯蓄の損失。

13. 一般条項

- 13.1** Lenovo は、本サービスまたはその一部を、Lenovo が選定した下請業者に委託する権利を留保します。
- 13.2** この取引に適用される限りにおいて、各当事者は、それぞれの人員の監督、指示、管理および報酬について責任を負うものとします。
- 13.3** 各当事者は、相手方当事者に電子的な手段で連絡することができます。かかる連絡は、適用法の下で認められる限りにおいて、署名付きの書面として許容されるものとします。電子文書に含まれる識別コード（以下「ユーザーID」）は、送信者の身元および文書の信頼性を確認するうえで法的に十分であるものとします。
- 13.4** 各当事者は、他者との間で類似する契約を自由に締結することができます。
- 13.5** 各当事者は、適用されるライセンス契約に定められたライセンスおよび権利のみを相手方に付与するものとします。その他のライセンスまたは権利（特許に基づくライセンスまたは権利を含む）は、直接的にも、黙示その他によっても付与されることはありません。
- 13.6** お客様は、本サービスを再販しないことに同意するものとします。Lenovo が書面で同意した場合を除き、再販の試みは無効であるものとします。
- 13.7** お客様は、ご自身のニーズを満たす本サービスを選択すること、および本サービスの利用から得られた結果について、責任を負うものとします。
- 13.8** 適用法に別段の定めがある場合を除き、本契約、または本契約に基づく取引に起因または関連する訴訟は、その形態にかかわらず、いずれの当事者も、訴訟の原因が発生してから 2 年を経過した後にこれを提起しないものとします。適用法に別段の定めがあり、契約による放棄または制限が否定される場合を除き、当該期限の経過後は、本契約または本契約に基づく取引に起因するあらゆる法的措置、および当該措置に関するそれぞれのあらゆる権利は失効するものとします。
- 13.9** いずれの当事者も、自己の制御の範囲を超えた事由に起因する義務の不履行について、責任を負わないものとします。
- 13.10** いずれの当事者も、書面による事前同意なしにプロモーションまたは公開文書において自己（またはそのいずれかの企業）の商標、商号、またはその他の名称を使用する権利を相手方に付与するものではありません。
- 13.11** 本契約のいずれかの規定が無効または強制不能であると判断された場合、本契約のその他の規定は、引き続き完全に有効であるものとします。
- 13.12** サービスを提供する Lenovo の義務は、サービス登録およびサービスアクティベーションプロセスの完了を条件とします。
- 13.13** Lenovo、その関連会社、ビジネスパートナー、リセラーおよび下請業者は、お客様の取引を処理および履行するために、お客様の取引情報および連絡先情報（氏名、電話番号、住所、メールアドレスを含む）を処理、保存および使用することがあります。また、当社は、お客様に製品のリコール、安全性の問題、サービス上の措置を通知するために、お客様に連絡をすることがあります。現地法の下で認められる場合、当社は、お客様に当社の製品またはサービスに関する満足度についてお伺いしたり、他の製品およびサービスに関する情報を提供するために、この情報を使用したりすることがあります。お客様は、当社からのこのような連絡を受けることをいつでも拒否することができます。これらの目的を達成する際に、当社は、当社が事業展開する市場に、お客様の情報を転送することがあります。当社は、この情報を、当社を代理する事業体に提供することがあり、または法により要求される場合には開示することがあります。ただし、当社は、お客様の同意がない限り、お客さまから受領した個人識別情報を、第三者の独自のダイレクトマーケティング目的で、当該第三者に販売、その他の方法で譲渡することはありません。
- 13.14** 各当事者は、本契約に適用される法令を遵守するものとします。
- 13.15** いずれの当事者も、相手方当事者の書面による事前同意を得ることなく、本契約の全体または一部を譲渡することはできません。いかなる譲渡の試みも無効とみなされます。いずれの当事者も、前述の同意を正当な理由なく留保しないものとします。いずれかの当事者が、合併または買収により、関連会社または承継組織に本契約を譲渡する場合、かかる譲渡には、相手方当事者の同意を要しないものとします。また、Lenovo は、お客様の同意を得ることなく、本契約に基づく支払いに対する自己の権利を譲渡することができます。
- 13.16** 本契約の条件のうち、その性質上、本契約の終了後も存続する条件は、履行されるまで有効に存続し、各当事者の承継人および譲受人にも適用されるものとします。
- 13.17** 各当事者は、本契約に起因または関連する訴訟において、陪審裁判を受ける権利を放棄するものとします。国際物品売買契約に関する国際連合条約は、適用されないものとします。
- 13.18** 本契約のいかなる条件も、契約により放棄または制限できない消費者の法定権利には影響を及ぼさないものとします。

14. 地理的範囲および準拠法

明示的に供与されたすべてのライセンスを除き、各当事者の権利、責務および義務は、購入市場でのみ有効であるものとします。別段の明示的な定めがある場合を除き、本契約は、お客様が本サービスを購入した市場の法律に準拠します。

付属書類 A - 市場別条件

アルジェリア、アルメニア、アゼルバイジャン、バーレーン、ベラルーシ、ベニン、ボスニア・ヘルツェゴビナ、ボツワナ、ブルネイ、ブルキナファソ、カンボジア、カメルーン、カーボベルデ、チャド、コンゴ民主共和国、エチオピア、フェロー諸島、フィジー、ガボン、ジョージア、ガーナ、グリーンランド、ギニア、アイスランド、コートジボワール、ヨルダン、カザフスタン、コソボ、クウェート、キルギスタン、ラオス、レバノン、マカオ、マダガスカル、マラウイ、マリ、マルタ、モーリタニア、モーリシャス、マヨット、モンテネグロ、モザンビーク、ミャンマー、ナミビア、ニジェール、オマーン、パプアニューギニア、カタール、マケドニア共和国、モルドバ共和国、ルワンダ、セネガル、セイシェル、シエラレオネ、リビア、タンザニア、トーゴ、トルクメニスタン、ウガンダ、ウズベキスタン、ザンビア、ジンバブエの場合、パラグアイ、プエルトリコ、ジャマイカ、アルバニア。

4.2 b. 翌営業日対応 - 別称：翌営業日の技術者による部品設置および翌営業日のオンサイト修理

前述の市場では現地の部品出荷時期が翌営業日引渡しまたは翌営業日対応に影響を及ぼす可能性があるため、Lenovo は、当該のような翌日引渡し時間または翌日対応時間について責任を負わないものとします。

アルゼンチン、ブラジル、チリ、コロンビア、エクアドル、メキシコ、ペルー、ウルグアイ、およびベネズエラのみ

2 時間対応とは、お客様のサービス依頼がサービス提供者の電話管理システムに登録されてから、適格な担当者が問題判定の第 1 段階としてお客様に連絡するまでの時間です。

4 時間対応とは、お客様のサービス依頼がサービス提供者の電話管理システムに登録されてから、適格な担当者が問題判定の第 1 段階としてお客様に連絡するまでの時間です。

メキシコのみ

1 日 24 時間週 7 日、10 時間以内の確約サービス修理（CSR） - 別称：現地修理、1 日 24 時間週 7 日、対応時間 2 時間、解決時間 8 時間 このサービスでは、お客様が Lenovo の電話管理システムで依頼を提出してから、製品がサービス技術者によって仕様に適合するよう修復されるまでの時間を 10 時間以内に定めています。このサービスは、エンドユーザーのサービス依頼が Lenovo の電話管理システムに登録されてから、適格な担当者が問題判定の第 1 段階としてエンドユーザーに連絡するまでの 2 時間の間で始まります。製品に関する問題が電話で解決できない場合、最初の 2 時間の連絡期間から 8 時間以内に製品が仕様どおりに動作するよう修復させるために、サービス技術者が現地に派遣されます。

このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、特定の製品および地域でのみ利用可能です。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。

1 日 24 時間週 7 日、20 時間以内の確約サービス修理（CSR） - 別称：現地修理、1 日 24 時間週 7 日、対応時間 4 時間、解決時間 16 時間 このサービスでは、お客様が Lenovo の電話管理システムで依頼を提出してから、製品がサービス技術者によって仕様に適合するよう修復されるまでの時間を 20 時間以内に定めています。このサービスは、エンドユーザーのサービス依頼が Lenovo

の電話管理システムで登録されてから、適格な担当者が問題判定の第 1 段階としてエンドユーザーに連絡するまでの 4 時間の間で始まります。製品に関する問題が電話で解決できない場合、最初の 4 時間の連絡期間から 16 時間以内に製品が仕様どおりに動作するよう修復させるために、サービス技術者が現地に派遣されます。

このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、特定の製品および地域でのみ利用可能です。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。

1 日 24 時間週 7 日、30 時間以内の確約サービス修理 (CSR) - 別称：現地修理、1 日 24 時間週 7 日、対応時間 6 時間、解決時間 24 時間 このサービスでは、お客様が Lenovo の電話管理システムで依頼を提出してから、製品がサービス技術者によって仕様に適合するよう修復されるまでの時間を 30 時間以内に定めています。このサービスは、エンドユーザーのサービス依頼が Lenovo の電話管理システムで登録されてから、適格な担当者が問題判定の第 1 段階としてエンドユーザーに連絡するまでの 6 時間の間で始まります。製品に関する問題が電話で解決できない場合、最初の 6 時間の連絡期間から 24 時間以内に製品が仕様どおりに動作するよう修復させるために、サービス技術者が現地に派遣されます。

このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、特定の製品および地域でのみ利用可能です。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。

ブラジルのみ

1 日 24 時間週 7 日、24 時間以内の確約サービス修理 (CSR) - 別称：現地修理、1 日 24 時間週 7 日、対応時間 4 時間、解決時間 20 時間 このサービスでは、お客様が Lenovo の電話管理システムで依頼を提出してから、製品がサービス技術者によって仕様に適合するよう修復されるまでの時間を 24 時間以内に定めています。このサービスは、エンドユーザーのサービス依頼が Lenovo の電話管理システムで登録されてから、適格な担当者が問題判定の第 1 段階としてエンドユーザーに連絡するまでの 4 時間の間に始まります。製品に関する問題が電話で解決できない場合、最初の 4 時間の連絡期間から 20 時間以内に製品が仕様どおりに動作するよう修復させるために、サービス技術者が現地に派遣されます。

このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、特定の製品および地域でのみ利用可能です。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。

1 日 24 時間週 7 日、10 時間以内の確約サービス修理 (CSR) - 別称：現地修理、1 日 24 時間週 7 日、対応時間 4 時間、解決時間 6 時間 このサービスでは、お客様が Lenovo の電話管理システムで依頼を提出してから、製品がサービス技術者によって仕様に適合するよう修復されるまでの時間を 10 時間以内に定めています。このサービスは、エンドユーザーのサービス依頼が Lenovo の電話管理システムで登録されてから、適格な担当者が問題判定の第 1 段階としてエンドユーザーに連絡するまでの 4 時間の間に始まります。製品に関する問題が電話で解決できない場合、最初の 4 時間の連絡期間から 6 時間以内に製品が仕様どおりに動作するよう修復させるために、サービス技術者が現地に派遣されます。

このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、特定の製品および地域でのみ利用可能です。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。

1 日 24 時間週 7 日、6 時間以内の確約サービス修理 (CSR) - 別称：現地修理、1 日 24 時間週 7 日、対応時間 2 時間、解決時間 4 時間 このサービスでは、お客様が Lenovo の電話管理システムで依頼を提出してから、製品がサービス技術者によって仕様に適合するよう修復されるまでの時間を 6 時間以内に定めています。このサービスは、エンドユーザーのサービス依頼が Lenovo の電話管理システムで登録されてから、適格な担当者が問題判定の第 1 段階としてエンドユーザーに連絡するまでの 2 時間の間に始まります。製品に関する問題が電話で解決できない場合、最初の 2 時間の連絡期間から 4 時間以内に製品が仕様どおりに動作するよう修復させるために、サービス技術者が現地に派遣されます。

このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、特定の製品および地域でのみ利用可能です。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。

インドネシア、マレーシア、シンガポール、タイ、ラオス、ミャンマー、フィリピン、ベトナム、ブルネイ、カンボジア、香港、台湾、韓国、インド、スリランカ、オーストラリア、およびニュージーランド

第 4.2 項の「本サービスの定義/説明」に記載されているとおり、現地サービスに関する所定の定義は、以下のサービス定義に置き換えられます。

現地サービス製品に関する問題が電話で解決できず、かつ CRU 部品が必要な場合、Lenovo は、お客様の所在地に交換用の CRU を送付します。製品に関する問題が電話で解決できず、かつ FRU 部品が必要な場合、技術者がお客様の所在地に派遣されます。お客様は、製品の分解および再組み立てに適した作業領域を提供する必要があります。

現地修理、1 日 24 時間週 7 日、対応時間 2 時間への保証のアップグレード

2 時間の対応とは、電話によるトラブルシューティングが完了し記録された時点から、サービス技術者が修理のためにお客様の所在地に到着するまでの時間です。この 2 時間の間は、両当事者が問題を判定し、必要な行動計画を決定するための平均的な問題判定時間である、電話連絡からの 2 時間に追加されます。このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、一部の地域でのみ利用可能です。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。

現地修理、1 日 24 時間週 7 日、対応時間 4 時間への保証のアップグレード

4 時間の対応とは、電話によるトラブルシューティングが完了し記録された時点から、サービス技術者が修理のためにお客様の所在地に到着するまでの時間です。この 4 時間の間は、両当事者が問題を判定し、必要な行動計画を決定するための平均的な問題判定時間である、電話連絡からの 2 時間に追加されます。このサービスは、1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日利用可能です。このサービスは、一部の地域でのみ利用可能です。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。

シンガポール、タイ、マレーシア、フィリピン、ベトナム、インドネシア、および台湾のみ

全作業対応の現地サービス 製品に関する問題が電話で解決できない場合、サービス技術者がお客様の所在地に派遣されます。お客様は、製品の分解および再組み立てに適した作業領域を提供する必要があります。市場ごとの相違点については付属書類を参照してください。このサービスは、一部の地域でのみ利用可能です。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。

年 1 回の予防メンテナンス

1. 技術者のサービスによる年 1 回の予防メンテナンスサービス技術者は、年 1 回、対象機器に対し以下の作業を実施します。
 - エラーログの確認
 - システムの停止を防止するために、エラー状態を解決する、または不具合のある部品を冗長部品と交換する
 - 目視検査
2. マイクロコードのアップグレードおよびメンテナンスサポート
 - お客様の依頼に基づいて、サービス技術者は、対象機器が設置されているお客様の所在地で、予防メンテナンス作業としてマイクロコードをアップグレードします。
(マイクロコードとは、ファームウェア、マイクロコード、BIOS/uEFI、ストレージ管理ソフトウェアを意味します)
 - Lenovo は、マイクロコードの更新情報を電子的に提供します。
 - マイクロコードのアップグレードは、年 1 回の予防メンテナンス作業中に、技術者によってスケジュールされる場合があります。

シンガポール、オーストラリア、ニュージーランド、韓国、インド、および日本のみ

ハードウェア設置サービス

Lenovo は、Lenovo のエンタープライズ向けサーバー、ストレージおよびネットワーキング製品を対象に現地ハードウェア設置サービスを提供します。このサービスでは、Lenovo または Lenovo の認定ビジネスパートナーから購入された新しい機器の基本的なハードウェア設置サービスを提供するとともに、Lenovo のブランドが付されているか、Lenovo がサポートする以下のデバイスの設置サービスを提供します。

- タワーサーバー
- ラックサーバー
- ラックエンクロージャー
- ストレージ製品
- ネットワーク製品
- ラック対応機器のラックエンクロージャー内への設置

Lenovo は、物理的なラック設置作業を実施するために現地に技術者を派遣します。現地派遣後、Lenovo の技術者は以下を行います。

- 購入されたサービスによって指定されたお客様の所在地に機器を設置する
- お客様が提供する電源に機器を接続する
- 機器が動作することを確認する
- ファームウェアのレベルを確認し、必要に応じてアップグレードする

お客様の責任：

- 設置対象の機器が、お客様の施設の適切な場所に移動されていることを確認する
- 荷物積み下ろしエリアなどの場所から、最終的な設置場所に機器を移動する。Lenovo の技術者はこの作業を行いません。
- 設置対象の機器に応じて適切な電源およびコンセントを提供する
- 設置技術者が設置作業を完了するために、必要に応じてインターネット接続を提供する
- 設置対象の機器に応じた十分な物理的スペースを提供する
- 設置作業を促進するために必要な配線を提供する
- 設置技術者のための指定連絡先を提供する
- Lenovo の技術者が設置場所に安全にアクセスできることを確認する
- 設置スケジュールを確認する

Lenovo の技術者が現地に到着した時点で、お客様の責任が果たされておらず機器の適切な設置作業が妨げられた場合、出張手数料が適用されることがあり、また、設置作業のスケジュールが変更されることもあります。お客様は、当初の請求書に記載されていない追加サービスを依頼することができます。当該追加サービスは、書面によるものとし、追加料金が発生するものとします。

ハードウェア設置サービス - オペレーティングシステムのインストールサービス

- Lenovo は、ハードウェア設置サービスと合わせて購入された場合に、このサービスを提供します
- Lenovo データーセンターサーバーにオペレーティングシステムをインストールします
- 基本オペレーティングシステムのレベルを強化します
- お客様から提供された IP アドレスを構成します
- オペレーティングシステムは、Microsoft Windows Server および Linux に限定されます
- お客様は、適正なメディアおよびライセンスを提供する責任を負っています

欧州・中東・アフリカ地域において Committed Service Repair (CSR) に該当する市場の場合。現行：

オーストリア、ブルガリア、クロアチア、チェコ共和国、エジプト、フランス、ドイツ、ハンガリー、イタリア、カザフスタン、モロッコ、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、ロシア、セルビア、スロバキア、スロベニア、スペイン、南アフリカ、スイス、トルコ、ウクライナ、ベルギー、キプロス、デンマーク、フィンランド、ギリシャ、アイルランド、イスラエル、ルクセンブルク、オランダ、ノルウェー、スウェーデン、チュニジア、イギリス、パキスタン

第 4.2 項の以下のサービスに適用

i. 技術者による部品交換、**6 時間以内の確約サービス修理** - 別称：現地、**1 日 24 時間週 7 日、6 時間以内の確約サービス修理**

h. 技術者による部品交換、**8 時間以内の確約サービス修理** - 別称：現地、**1 日 24 時間週 7 日、8 時間以内の確約サービス修理**

g. 技術者による部品交換、**24 時間以内の確約サービス修理** - 別称：現地、**1 日 24 時間週 7 日、24 時間以内の確約サービス修理** 現地、**1 日 9 時間週 5 日、確約部品調達時間 (CPPT)** - 別称：技術者設置、**1 日 9 時間週 5 日、確約部品調達時間**

お客様の責任

お客様が、確約サービスレベルの対象となるには、Lenovo サービスの登録と認証に加え、機器の構成に関する情報（機器のタイプ/モデル/シリアル番号）を Lenovo に提供する必要があります。これには、サポート対象であり公表済みであるすべてのオプション（オプションがサポート対象であり公表済みであるかどうかを確認するには、Lenovo の Web サイトを参照してください）、当該構成内に初めから取り付けられており、請求書に記載されているすべてのオプションのスペア部品番号（現地交換部品）が含まれます。

Lenovo は、お客様から有効かつ完全な構成の詳細情報を受領してから 30 日間（以下「初期期間」）は、確約サービスレベルを満たすことができない場合があります。お客様はこれを承諾するものとします。初期期間中、Lenovo は、確約サービスレベルを満たすために商業上合理的な努力を行うものとします。

お客様が機器の構成に関する情報を十分に提供しなかった場合、確約サービスレベルは、コンポーネントの交換が不要な故障、または基本的な共通コンポーネント（プロセッサ、電源装置、ファン、システムボード、共通の拡張ボードおよびメモリモジュール）を使用して解決可能な故障にのみ適用されます。お客様は、機器構成の変更について Lenovo に通知することに同意するものとします。お客様が Lenovo に通知しなかった場合、後から設置されたすべてのコンポーネントは、本契約の適用対象外となります。また、お客様は、機器の所在地の変更について、Lenovo に通知することに同意するものとします。

お客様は、次のファイルに記載されている該当するメールアドレス宛てに、機器構成に関する詳細情報、請求書（価格が編集されたもの）の写し、および機器構成の変更情報を提供する必要があります。

<https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>

グレートブリテン、北アイルランド、フランス、デンマーク、スウェーデン、ノルウェーおよびフィンランドのみ

第 8 項（本サービスの利用可能状況）のサービスに適用グレートブリテンおよび北アイルランド - ジブラルタル、英国海外領土、ならびに、イングランド、ウェールズ、アイルランドおよびスコットランドの離島およびチャンネル諸島では利用できません。

フランス - フランスの海外領土では利用できません。

デンマーク、スウェーデン、ノルウェーおよびフィンランド - 本島への道路接続がない離島では利用できません。

ロシアおよびウクライナのみ

現地、1 日 9 時間週 5 日、48 営業時間以内の確約サービス修理（CSR） 製品に関する問題が電話で解決できない場合、製品を 48 営業時間以内に仕様どおりに動作するよう修復するために、サービス技術者が現地に派遣されます。このサービスは、通常の営業時間（祝祭日および週末を除く）に利用可能です。このサービスは、一部の地域でのみ利用可能です。サービス対象エリアは、www.lenovolocator.com でご確認ください。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。また、この本サービスは、毎日運行されている鉄道路線または航空路線が存在すると、Lenovo が判断した地域でのみ利用可能です。このサービスを利用するには、Lenovo で登録し、製品の所在地を有効にする必要があります。製品の認証を行わなかった場合、Lenovo は、お客様が購入したサービスレベルを履行できないことがあります。製品の所在地を変更する場合、サービスレベル資格を引き続き確保するには、移転前に、Lenovo で新しい所在地を有効にする必要があります。同じサービスレベルが新しい所在地で利用できない場合、当該サービスレベルは、Lenovo の決定に従って、新しい所在地のその時点で提供されている最も近いサービスレベルに変更されます。所在地を有効にするための方法は、<https://support.lenovo.com/productregistration> で確認できます。このサービスは、所在地の認証から最大で 30 日間、利用できない場合があります。

ロシアおよびカザフスタンのみ

現地、1 日 9 時間週 5 日、確約部品調達時間（CPPT） - 別称：技術者設置、1 日 9 時間週 5 日、確約部品調達時間製品に関する問題が電話で解決できない場合、サービス技術者が現地に派遣されます。技術者は、電話の翌営業日にサービス部品とともに到着します。このサービスは、通常の営業時間（祝祭日および週末を除く）に利用可能です。このサービスは、一部の地域でのみ利用可能です。サービスの利用可能地域外に機器が設置されている場合、電話の翌営業日にサービス部品のみを発送します。サービス対象エリアは、www.lenovolocator.com でご確認ください。利用可能状況についての詳細は、Lenovo またはサービス提供者にお問い合わせください。

このサービスを利用するには、Lenovo で登録し、製品の所在地を有効にする必要があります。製品の認証を行わなかった場合、Lenovo は、お客様が購入したサービスレベルを履行できないことがあります。製品の所在地を変更する場合、サービスレベル資格を引き続き確保するには、移転前に、Lenovo で新しい所在地を有効にする必要があります。同じサービスレベルが新しい所在地で利用できない場合、当該サービスレベルは、Lenovo の決定に従って、新しい所在地のその時点で提供されている最も近いサービスレベルに変更されます。所在地を有効にするための方法は、<https://support.lenovo.com/productregistration> で確認できます。このサービスは、所在地の認証から最大で 30 日間、利用できない場合があります。

ロシア、ウクライナ、カザフスタンのみ

1 日 9 時間 週 5 日、翌営業日の部品配送のみ 製品に関する問題が電話で解決できない場合、電話の翌営業日に、セルフサービス用として、依頼された場所に、FRU（技術員交換部品）部品を含むスペア部品を送付します。このサービスには、サービス技術者の現地派遣サービスは含まれません。部品は、お客様自身の費用および作業により交換する必要があります。また、取り外した部品は、スペア部品とともに提供される説明書に従って返品する必要があります。このサービスは、通常の営業時間（祝祭日および週末を除く）に利用可能です。

アラブ首長国連邦（UAE）のみ

4 時間以内の修理確約サービス（CSR）は、サービス依頼が **Lenovo** の電話管理システムに登録されてから、サービス技術者が製品を仕様に適合するよう修復するまでの時間です。「適合するよう修復する」とは、デバイスが仕様どおりに動作するように整備されることを意味しますが、オペレーティングシステム、ビジネスアプリケーションまたはお客様のデータをロードすることは含まれません。

1 日 24 時間 週 7 日、**4 時間以内の確約サービス修理（CSR）** - 別称：技術員による部品交換、**1 日 24 時間 週 7 日**、**4 時間以内の確約サービス修理**、および、現地修理、**1 日 24 時間 週 7 日**、**4 時間以内の確約サービス修理**

製品に関する問題が電話で解決できない場合、上記の記載に従って、製品を **4 時間以内**に仕様どおりに動作するよう修復するためにサービス技術者が現地に派遣されます。このサービスは、**1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日**利用可能です。このサービスは、特定の製品および地域でのみ利用可能です。利用可能状況についての詳細は、**Lenovo** またはサービス提供者にお問い合わせください。このサービスを利用するには、サービスの登録と、製品の所在地の認証が必要です。認証を行わなかった場合、**Lenovo** は、お客様が購入したサービスレベルを履行できないことがあります。製品の所在地を変更する場合、サービスレベル資格を引き続き確保するためには、移転前に **Lenovo** で新しい所在地を認証する必要があります。同じサービスレベルが新しい所在地で利用できない場合、当該サービスレベルは、**Lenovo** の決定に従って、新しい所在地のその時点で提供されている最も近いサービスレベルに変更されます。所在地を認証するための方法は、<https://support.lenovo.com/productregistration> で確認できます。このサービスは、所在地の認証から最大で **30 日間**は利用できない場合があります。

お客様の責任

お客様が、確約サービスレベルの対象となるには、**Lenovo** サービスの登録と認証に加え、機器の構成に関する情報（機器のタイプ/モデル/シリアル番号）を **Lenovo** に提供する必要があります。これには、サポート対象であり公表済みであるすべてのオプション（オプションがサポート対象であり公表済みであるかどうかを確認するには、**Lenovo** の **Web サイト**を参照してください）、当該構成内に初めから取り付けられており、請求書に記載されているすべてのオプションのスペア部品番号（現地交換部品）が含まれます。

Lenovo は、お客様から有効かつ完全な構成の詳細情報を受領してから **30 日間**（以下「初期期間」）は、確約サービスレベルを満たすことができない場合があります。お客様はこれを承諾するものとします。初期期間中、**Lenovo** は、確約サービスレベルを満たすために商業上合理的な努力を行うものとします。

お客様が機器の構成に関する情報を十分に提供しなかった場合、確約サービスレベルは、コンポーネントの交換が不要な故障、または基本的な共通コンポーネント（プロセッサ、電源装置、ファン、システムボード、共通の拡張ボードおよびメモリモジュール）を使用して解決可能な故障にのみ適用されます。お客様は、機器構成の変更について **Lenovo** に通知することに同意するものとします。お客様が **Lenovo** に通知しなかった場合、後から設置されたすべてのコンポーネントは、本契約の適用対象外となります。また、お客様は、機器の所在地の変更について、**Lenovo** に通知することに同意するものとします。

お客様は、次のファイルに記載されている該当するメールアドレス宛てに、機器構成に関する詳細情報、請求書（価格が編集されたもの）の写し、および機器構成の変更情報を提供する必要があります。

<https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>

日本のみ

Lenovo Services Entry

このサービスでは、以下に記載する技術者による部品交換サービスを提供します。

Lenovo Services Value Selection

このサービスでは、以下に記載する技術者による部品交換サービスと、技術者によるハードウェア点検およびマイクロコードのアップグレードを実施します。

技術者による部品交換、**1日 24時間週 7日** - 別称：現地修理、**1日 24時間週 7日**製品に関する問題が電話で解決できない場合、**Lenovo** は、お客様の所在地で修理するための最善策を決定します。**Lenovo** とお客様の間の合意に従って、サービス技術者がお客様の所在地に派遣されます。本サービスは、年間を通して **1日 24時間週 7日**利用可能です。このサービスは、公共交通機関または自動車道路が利用可能な特定の場所に限り利用可能です。利用可能状況についての詳細は、**Lenovo** またはサービス提供者にお問い合わせください。

技術者によるハードウェア点検およびマイクロコードのアップグレード

サービスの説明

1. 技術者によるハードウェア点検サービスサービス開始日からサービス終了日までの期間、サービス技術者が、年 1 回、対象機器に対して以下の点検を実施します。
 - クリーニング
 - エラーログの確認
 - 目視検査
2. マイクロコードのアップグレードおよびメンテナンスサポート
 - a. お客様の依頼に基づいて、サービス技術者は、対象機器が設置されているお客様の所在地にて、メンテナンスまたは予防メンテナンスとして、マイクロコードを取得（ダウンロード）し、アップグレード（インストールおよび認証）します。
本書において、マイクロコードとは、ファームウェア、マイクロコード、BIOS/uEFI、ストレージマネージャー、ストレージソフトウェア（**Storwize** ファミリーのみ）を意味します。
 - b. **Lenovo** は、マイクロコードの更新情報を電子的に提供します。技術者による予防メンテナンスとしてのマイクロコードのアップグレードは、年 1 回のハードウェア点検とともにスケジュールされます。

このサービスの前提条件

1. 対象機器が、保証アップグレード、延長保守、期間後保守サービスの適用対象である必要があります。
2. ストレージソフトウェアのアップグレードの場合、対象機器が、ソフトウェアメンテナンスサービスの適用対象である必要があります。
3. 保証アップグレード、延長保守、期間後保守サービスに定められているサービスの対応時間が適用されます。
4. お客様は、連絡担当者を指名し、必要な情報を **Lenovo** に提供する必要があります。
5. サービス技術者によるサービスの実施後に、機器の動作を確認し、データを検証することは、お客様の責任です。
6. インストールするコードのレベルおよび作業スケジュールは、お客様と **Lenovo** の間の協議に基づいて手配されます。
7. データのバックアップは、サービス提供前に、お客様によって完了されている必要があります。
8. コードリリースの頻度を理由として、マイクロコードのアップグレードサービスが実施されない場合でも、サービス料の払い戻しはありません。
9. ハードウェア点検のスケジュールは、お客様の依頼に基づいて手配されます。サービスが実施されない場合でも、サービス料の払い戻しはありません。
10. オペレーティングシステムおよび外部接続デバイスのコードレベルに関する必須条件がある場合、これらは、サービス提供前に、お客様がアップグレードする必要があります。

セットアップサポート 90

電子メールでハードウェアセットアップのリモート技術サポートを提供します。このサービスは、祝祭日や年末年始（12月30日-1月3日）を除く月～金曜日の **9:00～17:00** に利用可能です。サービス期間は、保証開始日から **3ヶ月**間です。

本サービスに含まれるもの：

- ハードウェア設置サポート
- オペレーティングシステム（Windows、Linux）のインストールのサポート

- デバイスドライバーおよびファームウェアのインストールのサポート
- 既知の問題解決支援
- 同梱されているマニュアルの Q&A サポート

サービスに含まれないもの：

- マニュアルに記載のない環境内でお客様が使用するプログラムのサポート
- **Lenovo** サーバーがサポートしていないプログラムのサポート
- お客様によって変更されたプログラムのサポート
- コンサルティングおよびパフォーマンスチューニング
- お客様の独自の環境に基づく各種の設定
- 他社製スイッチの接続設定
- **VMware**、**HA** クラスタ、ライブマイグレーション、ゲスト **OS**、**System Director** などのアプリケーションのインストール、使用方法、およびトラブルシューティング
- バックアップ/リカバリー設計の設定方法
- フラッシュコピー、ボリュームコピーおよびリモートコピーのセットアップ
- システムまたはデータの移行

韓国のみ

予防メンテナンス (**PM**) サービス

Lenovo System x サーバー向けに現地ハードウェア **PM** (予防メンテナンス) サービスを提供します。

- システムログの点検、およびシステム稼働状態の確認のためのレビュー
- 重要な更新が必要な場合、ファームウェアの更新サービス
- 重要な更新が必要な場合、デバイスドライバーの更新

注意事項：

- このサービスは、**Lenovo** の保証が適用される機器にのみ適用されます。
- PM** サービスは、3 ヶ月ごとに提供されます。
- データのバックアップは、お客様の責任であり、サービスの実施前に、お客様が実施する必要があります。

延長時間サービス

システムが危機的な状態にある間、お客様の拠点で待機します

- ハードウェア構成の変更および再配置サービス
- 同じビルまたはフロア内でのハードウェアの移転サービス
- ハードウェアのオプション部品のアップグレードサービス

お客様からサポートの依頼があった場合、サービスを実施するために現地に技術者を派遣します。

注意事項：

- 本サービスは、**Lenovo** の保証および **MA** 契約が適用される機器にのみ適用されます。
- 通常の営業時間外に依頼を受けたサービスは、24 時間対応の契約が適用される機器に対してのみ実施されます。
- サポート時間には、計画や移動などの追加時間が含まれます。
- サービスがビジネスパートナーを通じて購入された場合、最終顧客の情報を **Lenovo** に提供する必要があります。
- 最低でも、1 回あたり 4 時間のサポート依頼が必要です。
- データのバックアップは、お客様の責任であり、サービスの提供前に、お客様が実施する必要があります。
- ハードウェア **MA** サービス、オペレーティングシステム、アプリケーションソフトウェアの再インストール、初期設定、データ復元は、このサービスに含まれておらず、お客様の責任となります。

ソフトウェア現地サービス

Lenovo は、以下のソフトウェアサポートのお客様によるサービス依頼に応じて、現地サポートを提供します。

Lenovo ソフトウェア現地サービスでは、以下のサポートを提供します。

- a. Lenovo X86 を基盤とする OS (Linux/Windows) の問題に関するサポート
- b. 問題対応の現地サポート
- c. 1 日 24 時間週 7 日対応
- d. 定期的なシステムチェックの実施 (3 ヶ月ごと)

注意事項：

- a. このサービスには、サブスクリプション（ライセンス）は含まれません。
- b. 新たな問題に対応するには、別途サブスクリプション契約を締結する必要があります。
- c. このサービスは、Lenovo の保証が適用される OS (Linux/Windows) および機器のみを対象としています。

オーストラリアのみ

本サービスの定義/説明

第 vii 項（現地サービスの対応時間）は削除され、以下に置き換えられます。

週 5 日（現地の祝祭日を除く）、現地の営業時間に対応、または、適切なアップグレードを購入した場合、1 日 24 時間週 7 日：1 日 24 時間、週 7 日、1 年 365 日。

第 viii 項（対応時間）は、次の項を削除することにより修正されます。

- 8 時間以内の対応
- 6 時間以内の確約サービス修理（CSR）
- 8 時間以内の確約サービス修理（CSR）
- 24 時間以内の確約サービス修理（CSR）

保証アップグレード

次の項が削除されます。

- c. 現地修理、1 日 24 時間週 7 日、8 時間以内の対応
- i. 技術者による部品交換、1 日 24 時間週 7 日、6 時間以内の確約サービス修理（CSR） - 別称：現地修理、1 日 24 時間週 7 日、6 時間以内の確約サービス修理
- h. 技術者による部品交換、1 日 24 時間週 7 日、8 時間以内の確約サービス修理（CSR） - 別称：現地修理、1 日 24 時間週 7 日、8 時間以内の確約サービス修理
- g. 技術者による部品交換、1 日 24 時間週 7 日、24 時間以内の確約サービス修理（CSR） - 別称：現地修理、1 日 24 時間週 7 日、24 時間以内の確約サービス修理

以下は、第 11 条（サービスの保証）に追加されます。

重要な通知：

本保証サービス契約によって、お客様には特定の法的権利が付与されます。また、お客様は、オーストラリア消費者法に基づく権利を含め、コモンロー上のその他の権利も有しています。本保証のいかなる規定も、契約によって放棄または制限することができない権利を含め、制定法上の権利およびコモンロー上の権利に影響を及ぼすものではありません。

当社は、オーストラリア消費者法により、以下の表明を記載することが義務付けられています。

当社の製品には、オーストラリア消費者法に基づいて除外することができない保証が付帯します。お客様は、重大な故障については交換または返金を受けることができ、合理的に予見可能な損失または損害については補償を受けることができます。また、製品が許容可能な品質に達しておらず、製品の故障が重大な故障に該当しない場合、お客様は、製品の修理または交換を要求することができます。

本保証サービス契約のいかなる規定も、2010 年競争・消費者法（連邦法）の附則 2、または州もしくは準州の消費者保護法

(以下「関連法」)のいずれかの規定の適用、当該規定によって付与される権利の行使、および当該規定に定められている黙示の条件または保証の違反に対する **Lenovo** の責任を排除、制限、または変更するものとはみなされません。関連法の下で法律により認められる限りにおいて、**Lenovo** は、関連法による黙示条件または保証の違反に対する自らの責任を、自らの選択により、以下のいずれかに明示的に制限します。

- (a) 製品の場合 (以下から 1 つまたは複数) :
 - (i) 製品の交換または同等品の提供。
 - (ii) 製品の修理。
 - (iii) 製品の交換または同等品の取得に要した費用の支払い。
 - (iv) 製品の修理を受けるために要した費用の支払い。
- (b) サービスの場合 (以下のいずれか 1 つ) :
 - (i) サービスの再提供。
 - (ii) サービスの再提供を受けるために要した費用の支払い。

第 13.13 項は削除され、以下に置き換えられます。

お客様が本契約に基づいて本サービスを利用する場合、**Lenovo** は、お客様の連絡先情報 (氏名、電話番号、住所、メールアドレスなど) を、お客さまから直接収集するか、当社の認定サービス提供者から収集し、保証サービスの実施に関連して使用することがあります。また、当社は、お客様に当社の保証サービスに対する満足度についてお伺いしたり、製品のリコールまたは安全性に関する問題をお知らせしたりするために、お客様に連絡をすることがあります。これらの目的を達成する際に、当社は、保証サービスの提供において当社を支援する第三者または関連事業体に、お客様の情報を提供することがあります。これらの第三者および関連事業体は、オーストラリア国外に所在する場合があります。これらの市場は、随時変更されます (第三者とのサポートに関する取り決めを変更した場合など)。したがって、本書にこれらの市場を列挙することはできません。当社は、お客様の連絡先情報の開示先となるすべての関係者に対し、お客様の連絡先情報を、当社による保証サービス提供を支援する目的でのみ使用すること、ならびにお客様の連絡先情報を無断利用または開示から保護するために適切な措置を講じることを要求します。また、当社は、法律により要求または許可される場合、お客様の連絡先情報を開示することがあります。

Lenovo のプライバシーポリシーは、<http://www.lenovo.com/privacy/au/en/> でご確認いただけます。当社のポリシーは、個人情報の取り扱いに関するお問い合わせや苦情の管理プロセスについて記載しています。

新しい第 13 項として以下を追加します。

- 13.19 本サービスに、製品または部品の交換が含まれる場合、交換された製品または部品は、**Lenovo** の所有物となります。交換用の製品または部品は、お客様の所有物となります。
- 13.20 改造されていない **Lenovo** 製品および部品のみが交換の対象となります。**Lenovo** が提供する交換用の製品または部品は、良好な動作状態にあり、元の製品または部品と機能的に同等であるものとします。交換用の製品または部品は、新品でない場合があります。
- 13.21 法律により認められる場合を除き、交換用の製品または部品の保証期間は、元の製品の残存保証期間とします。
- 13.22 修理のために提出された製品および部品は、修理される代わりに、同じタイプの再生品の製品または部品と交換される場合があります。修理対象の製品および部品は、再生品の部品を使用して修理される場合があります。修理対象の製品に、ユーザー生成データを保持する機能がある場合、製品の修理の結果として、データが失われる場合があります。

インドのみ

第 13.8 項は削除され、以下に置き換えられます。

適用法に別段の定めがある場合を除き、本契約、または本契約に基づく取引に起因または関連する訴訟は、その形態にかかわらず、いずれの当事者も、訴訟の原因が発生してから 2 年を経過した後にこれを提起しないものとします。適用法に別段の定

めがあり、契約による放棄または制限が否定される場合を除き、当該期限の経過後は、本契約または本契約に基づく取引に起因するあらゆる法的措置、および当該措置に関するそれぞれのあらゆる権利は失効するものとします。

インドネシアのみ

新しい第 13 項として以下を追加します。

- 13.23 インドネシア民法第 1266 条の規定に従って、一方的な本契約の解除に裁判所の判決が必要となる限りにおいて、両当事者は、当該規定を放棄するものとします。
- 13.24 あらゆる通知、依頼、報告、その他の連絡は、英語で行われるものとします。
- (i) インドネシア語版と英語版の間に不一致または解釈の相違がある場合、インドネシア語版の該当箇所が英語版の該当箇所と一致するように、インドネシア語版は自動的に修正されたものとみなされます（かかる修正は、英語版の締結日から有効となります）。
- (ii) 各当事者は、(i) 本契約が、各当事者の合意によって、主に英語で交渉されたことを認め、(ii) 本契約を読んだ上で、その内容および効果を完全に理解していることを表明し、(iii) 強要によらず自由意思で本契約を締結したことを表明し、また (iv) 本契約に関して、独立性のある法的助言を受けたことを表明するものとします。

第 14 条は削除され、以下のとおり置き換えられます。

本契約は、インドネシア共和国の法律に準拠し、同法に従って解釈されるものとします。ただし、インドネシアまたは他の法域の抵触法の原則は考慮しないものとします。本契約に起因または関連するあらゆる請求または紛争は、インドネシア全国仲裁委員会（Indonesian National Board of Arbitration、以下「BANI」）の仲裁規則（以下「本規則」）のみに従って、本規則により審理されるものとします。そのため、各当事者は、かかる仲裁が専属的な管轄権を有し、唯一の仲裁地となることに取消不能な形で同意するとともに、以下を放棄するものとします。(i) かかる仲裁において開始された手続きに対して当該当事者が有する異議、(ii) 当該手続きが不便な仲裁地で開始された旨の主張、(iii)（当該手続きに関し、）当該仲裁が当該当事者に対して管轄権を有しない旨の異議。前述の一般性を制限することなく、各当事者は、BANI が当該請求または紛争に関する人的管轄権および係争問題に関する管轄権を有すること、ならびに当該請求または紛争に関する送達は、本契約に定める住所または本契約に基づいて指定された住所宛てに、郵便料金前払いの書留または配達証明郵便による郵送によって行うことに、取消不能な形で明示的に同意するものとします。法律により認められる最大の範囲で、各当事者は、本契約またはその主題に起因するか、何らかの方法で関連するあらゆる種類の訴訟、裁判、手続きまたは反訴において、陪審裁判を受ける権利を（本人として、および当該当事者を通じて請求する個人または事業体に代わり）明示的に放棄するものとします。仲裁は、本規則に従って選任された 1 名の仲裁人によって、ジャカルタの BANI の施設で実施される必要があります。一方の当事者に対する、または一方の当事者による仲裁の通知、返答、その他の連絡は、本規則の定めに従ってなされるとともに、本規則の定めに従って受領されたものとみなされます。仲裁の費用は、本規則の定めに従って、仲裁の当事者によって決定し、支払われるものとします。各当事者は、裁定または裁定に含まれる仲裁人の決定に不服を申し立て、またはこれらの免除を求めるために自己が有する権利を放棄するとともに、仲裁および裁判外紛争解決手続きに関するインドネシア共和国の 1999 年法律第 30 号（以下「仲裁法」）の第 60 条に従って、いずれの当事者も、裁定または裁定に含まれる仲裁人の決定に対する不服を裁判所に申し立てないことに同意するものとします。

マレーシアのみ

以下は、第 13.13 項に追加されます。

お客様は、データプライバシーオフィス（電話：+603 7710 9012、メール：Lenovomy@lenovo.com）に連絡することにより、当該情報についての問い合わせ、苦情の申し出、照会もしくは修正、または個人データの処理の制限を行うことができます。Lenovo、および Lenovo の関連企業は、本契約、製品または本サービスに関連して当該情報を処理する必要がある、これを行うことなく本契約を履行することができません。お客様は、Lenovo または Lenovo の関連企業が本契約、製品またはサービスに関連する目的で当該情報を処理することができるように、お客様が Lenovo または Lenovo の関連企業に開示した情報の所有者である個人の同意を十分に取得していることを表明し、保証するものとします。

ニュージーランドのみ

以下は、第 11 条（サービスの保証）に追加されます。

本契約の他の規定にかかわらず、Lenovo が提供するサービスには、1993 年消費者保証法の義務的な保証および条件が適用されます。ただし、お客様が企業であるか、事業目的で Lenovo からサービスの提供を受けている場合は、この限りではありません。この場合、Lenovo およびお客様は、同法の第 43 条に基づいて、同法が本契約に適用されないことに同意するものとします。

以下は、第 13.13 項に追加されます。

お客様が情報提供を拒否した場合、または当社の代理人もしくは請負業者への情報の転送を希望しない場合、Lenovo は、本保証に基づくサービスを履行することができません。お客様は、1993 年プライバシー法に基づいて、お客様の個人情報に照会する権利、および個人情報の誤りの修正を要求する権利を有しています。詳細については、Lenovo (Australia & New Zealand) Pty Limited (ABN 70 112 394 411) の次の連絡先にお問い合わせください。住所：Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057.
電話：+61 2 8003 8200 メール：lensyd_au@lenovo.com.

シンガポール、コロンビア、ブルネイ、ラオス、ミャンマーのみ

以下は、第 13.13 項に追加されます。

Lenovo に個人情報を提供する場合、お客様は、適用されるすべてのデータ保護要件を遵守すること、ならびに当該情報をお客様に提供した第三者が、適用されるすべてのデータ保護要件を遵守していることを確認することに同意するものとします。特に、お客様は、Lenovo の事前承認を得ることなく、シンガポールの国外に個人情報を転送しないことに同意するものとします。また、お客様は、お客様が収集（該当する場合）、処理、使用もしくは開示した個人情報の所有者である個人から、当該個人情報またはその使用目的もしくは修正について要求または問い合わせがあった場合、これに対応する（および、Lenovo が対応する際に合理的な協力を提供する）ものとします。情報保護要件とは、個人情報保護法（2012 年法律第 26 号）、これに基づいて施行または作成された規制および指針、ならびに国内の類似法令を意味するものとします。個人情報とは、適用される情報保護要件に定められた意味を有するものとします。すなわち、「情報」とは、その真偽にかかわらず、以下のいずれかから特定可能な個人に関する情報をいいます。（a）当該情報。（b）当該組織がアクセス権を有する、もしくはアクセス権を有する可能性のある他の情報と当該情報。

以下は、新しい第 13 項として追加されます。

13.25 本契約の他の規定に従って Lenovo の関連会社に付与される権利を条件として、本契約の当事者以外の者は、本契約の条件を行使するための、契約（第三者の権利）法に基づく権利を有しないものとします。

第 13 条は削除され、以下に置き換えられます。本契約は、シンガポールの法律に準拠し、同法に従って解釈されるものとします。ただし、シンガポールまたは他の法域の抵触法の原則は考慮しないものとします。本契約に起因または関連するあらゆる請求または紛争は、シンガポールに所在する裁判所によってのみ審理されるものとします。

ベトナムのみ

第 14 条は削除され、以下に置き換えられます。

本契約は、香港特別行政区の法律に準拠し、同法に従って解釈されるものとします。ただし、香港特別行政区または他の法域の抵触法の原則は考慮しないものとします。本契約に起因または関連するあらゆる請求または紛争は、香港特別行政区に所在する裁判所によってのみ審理されるものとします。

香港とマカオのみ

以下は、新しい項として第 13 条に追加されます。

13.26 本契約の他の規定に従って **Lenovo** の関連会社に付与される権利を条件として、本契約の当事者以外の者は、本契約の条件を行使するための、契約（第三者の権利）法（第 623 章）に基づく権利を有しないものとします。

第 14 条は削除され、以下に置き換えられます。

本契約は、香港特別行政区の法律に準拠し、同法に従って解釈されるものとします。ただし、香港特別行政区または他の法域の抵触法の原則は考慮しないものとします。本契約に起因または関連するあらゆる請求または紛争は、香港特別行政区に所在する裁判所によってのみ審理されるものとします。

台湾のみ

以下は、新しい項として第 13 条に追加されます。

13.27 お客様は、サービス購入時に法定再検討期間 が提供され、その後の登録および認証について知らされ、また、本契約の条件を確認したことを明言します。