

International Agreement for Acquisition of Software Maintenance

关于获取软件升级维护的国际协议

軟體維護取得之國際合約

Mezinárodní smlouva o údržbě softwaru

Contrat international pour l'acquisition de Maintenance Logiciel

Internationale Vereinbarung über den Erwerb von
Software-Unterstützung

Διεθνής Σύμβαση για την Απόκτηση Συντήρησης Λογισμικού

Perjanjian Internasional untuk Akuisisi Pemeliharaan Perangkat Lunak

Accordo internazionale per l'acquisizione della manutenzione software

ソフトウェア・メンテナンスのご提供条件 (インターナショナル版)

소프트웨어 유지보수 취득을 위한 국제 계약

Tarptautinė programinės įrangos priežiūros įsigijimo sutartis

Międzynarodowa Umowa o Nabycie Serwisowania Oprogramowania

Contrato Internacional de Aquisição de Manutenção de Software

Международное Соглашение о Приобретении Обслуживания
Программного Обеспечения

Mednarodna pogodba za pridobitev vzdrževanja programske opreme

Acuerdo internacional para la adquisición de Mantenimiento de Software

Uluslararası Yazılım Bakımı Edinme Sözleşmesi

English	1
简体中文.	11
繁體中文.	15
Čeština	19
Français	24
Deutsch	30
Ελληνικά	37
Indonesian	43
Italiano	49
日本語	55
한국어.	61
Lietuvių	66
Polski	71
Português	77
Русский	84
Slovenščina.	90
Español	95
Türkçe	101

International Agreement for Acquisition of Software Maintenance

Part 1 – General Terms

This Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS) International Agreement for Acquisition of Software Maintenance (called the "Agreement") governs Customer's acquisition of TGCS software maintenance ("Software Maintenance"), which may also be referred to as subscription and support ("S&S") in connection with TGCS Programs. Software Maintenance is provided only for those Eligible Programs licensed by Customer within its Enterprise. Acquisition of Software Maintenance in quantities greater than the number for which Customer is licensed does not create or imply any greater license authorization. An "Enterprise" in this Agreement is any legal entity (such as a corporation) and the subsidiaries it owns by more than 50 percent. "Eligible Programs" are described below.

TGCS has signed agreements with certain organizations (called "TGCS Business Partners") to promote and market Software Maintenance offerings. When Customer orders Software Maintenance marketed to Customer by TGCS Business Partners, TGCS will provide Software Maintenance to Customer under the terms of this Agreement. TGCS is not responsible for 1) the actions of TGCS Business Partners, 2) any additional obligations they have to Customer or 3) any products or services that they supply to Customer under their agreements. In the event that Customer's TGCS Business Partner is no longer able to market Software Maintenance, for any reason, Customer may continue to receive Software Maintenance under the terms of this Agreement by instructing TGCS to transfer administration of Software Maintenance to either 1) another TGCS Business Partner of Customer's choice (who may require Customer to first execute one of their agreements) who is approved to market Software Maintenance to Customer, or 2) TGCS.

1. Incorporated Terms

Eligible Programs to which this Agreement applies are licensed under the International Program License Agreement ("IPLA") unless otherwise specified by TGCS. A copy of the IPLA is provided with each Program in the Eligible Program's directory or in a library identified as "License," a booklet, or on a CD. Sections of the IPLA entitled "Licensee Data and Databases," "Limitation of Liability," "Compliance Verification," "General," and "Geographic Scope and Governing Law," including any associated Country-unique Terms applicable to those sections are also part of this Agreement, subject to the following:

- a. Customer may obtain a copy of the latest IPLA from TGCS or its resellers and on the Internet at <http://www.toshibagcs.com/licensing>; and
- b. the following changes:
 - (1) The terms "Program" and "Program license(s)" are replaced by the term "Software Maintenance."
 - (2) The term "Licensee" is replaced by the term "Customer."
 - (3) The phrase "the laws of the country in which Customer acquired the Program license" in the Governing Law subsection is replaced by "the laws of the country in which Software Maintenance is acquired."
 - (4) The statement, "All of our rights, duties, and obligations are subject to the courts of the country in which Customer acquired the Program license" in the Jurisdiction subsection is replaced by the statement, "All rights, duties, and obligations of each of the parties are valid only in the country in which Software Maintenance is acquired or, if TGCS agrees, the country where Software Maintenance is used."

Capitalized terms used but not defined in this Agreement have the meaning given to them in the IPLA.

2. Software Maintenance

- a. For Eligible Programs running on TGCS platforms:
- (1) **Eligible Programs:** Unless otherwise provided by TGCS, a list of eligible Programs for which Software Maintenance is available and may be obtained from Customer's TGCS marketing representative or TGCS Business Partner.
 - (2) **Initial Software Maintenance Period:** In some cases customer may choose either one year, the charge for which may be included with the Eligible Program, or, for an additional charge, three years of Software Maintenance at the time Customer orders an Eligible Program. The Initial Software Maintenance Period begins on the date that TGCS makes the Program available to Customer.
 - (3) **Subsequent Software Maintenance Periods (under this Agreement):** One year or in some limited cases, three or more years, at Customer's option.
 - (4) **Early Termination of a Software Maintenance Period for a Program:** While Customer may terminate a Software Maintenance Period, TGCS does not issue a credit or refund for the unused portion of a Software Maintenance Period.
 - (5) **Renewal:**
 - (a) It is Customer's responsibility to renew Software Maintenance at the end of each Software Maintenance Period. TGCS or Customer's TGCS Business Partner will renew expiring Software Maintenance under terms and charges made available to Customer prior to expiration of the then current Software Maintenance Period, if it receives Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) not later than the expiration date. Subsequent Software Maintenance Periods under this Agreement (or other terms and charges made available to Customer prior to expiration of the then current Software Maintenance Period) begin on the day following the end of the preceding Software Maintenance Period. If Customer does not renew Software Maintenance by the expiration date of the Software Maintenance Period but subsequently wishes to acquire Software Maintenance, a Software Maintenance After License Fee, as set forth below, will apply.
 - (6) **Software Maintenance:** During the Software Maintenance Period:
 - (a) TGCS makes available to Customer the most current commercially available version, release, or update to all of the Eligible Programs for which Customer acquires Software Maintenance under this Agreement, should any be made available. Customer's right to upgrade to a new version, release or update under this subsection may only be exercised during the Software Maintenance Period and expires at the end of the Period if Software Maintenance is not renewed.
 - (b) TGCS provides Customer technical assistance for Customer's 1) routine, short duration installation and usage (how-to) questions; and 2) code-related questions.
 - (c) TGCS provides assistance via telephone and, if available, electronic access, to only Customer's information systems (IS) technical support personnel during the normal business hours (TGCS published prime shift hours) of TGCS support center in the Customer's geography. This assistance is not available to Customer's end users. TGCS provides Severity 1 assistance 24 hours a day, every day of the year. Additional details regarding assistance, including the definition of Severity 1, are provided in the Toshiba Global Commerce Solutions Software Support Handbook at <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>.
 - (d) Software Maintenance does not include assistance for 1) the design and development of applications, 2) Customer's use of Eligible Programs in other than their specified operating environment, or 3) failures caused by products for which TGCS is not responsible under this Agreement.
 - (e) And only if the Program is within its support timeframe as specified in the Software Support Lifecycle policy for the Program.
 - (7) **Software Maintenance After License Fee**
 - (a) Software Maintenance After License Fee is the charge to resume Software Maintenance if Customer
 - i. did not renew it before the end of the then current Software Maintenance Period;
or
 - ii. terminated it.

- (b) The Software Maintenance Period for a resumption of Software Maintenance begins on the date that TGCS accepts Customer's order.

3. Charges and Payment

If Customer returns an Eligible Program for refund as allowed under its license terms, TGCS or Customer's TGCS Business Partner will terminate, and refund any charges paid for, Software Maintenance ordered with the Program. TGCS does not give refunds for Software Maintenance.

a. Software Maintenance acquired from a TGCS Business Partner

When Customer acquires Software Maintenance from a TGCS Business Partner, the TGCS Business Partner sets the charges and the terms governing charges. Customer will pay Customer's TGCS Business Partner directly.

b. Software Maintenance acquired directly from TGCS

- (1) Charges for Software Maintenance during each Software Maintenance Period, called the Software Maintenance Charge, are invoiced in advance.
- (2) The Software Maintenance Charge may vary, depending on, for example, the machine (type/model), the Eligible Program or group of Eligible Programs, or level of use of the Eligible Program.
- (3) TGCS may increase the Software Maintenance Charge without notice. An increase will not apply to Customer if TGCS receives Customer's order for Software Maintenance before the announcement date of the increase and within three months of receipt by TGCS of Customer's order TGCS makes Software Maintenance available to Customer. Customer receives the benefit of a decrease in the Software Maintenance Charge for amounts which become due on or after the effective date of the decrease.
- (4) Amounts are due and payable upon receipt of invoice. Customer agrees to pay accordingly, including any late payment fee.
- (5) If any authority imposes a duty, tax, levy or fee, excluding those based on TGCS's net income, upon Software Maintenance TGCS supplies under this Agreement, then Customer agrees to pay that amount as specified in the invoice, unless Customer supplies exemption documentation.

4. Software Maintenance Transferability

Customer may transfer Software Maintenance only to an entity that is within Customer's Enterprise and located within the country in which Software Maintenance is acquired, provided that the entity receiving the Eligible Program agrees to the terms of this Agreement.

5. Customer's Responsibilities

Customer agrees that when Customer acquires Software Maintenance for an Eligible Program:

- a. Customer will acquire Software Maintenance for the same level of use as that at which the Eligible Program is authorized. Partial coverage for a particular Eligible Program is not offered;
- b. Customer is responsible for the results obtained from the use of the Software Maintenance;
- c. Customer will, at TGCS's request, allow TGCS to remotely access Customer's system to assist Customer in isolating the software problem cause;
- d. Customer remains responsible for adequately protecting Customer's system and all data contained in it whenever TGCS remotely accesses it with Customer's permission to assist Customer in isolating the software problem cause;
- e. Customer will provide sufficient, free, and safe access to Customer's facilities for TGCS to fulfill its obligations; and
- f. except as permitted by section 4. Software Maintenance Transferability above, Customer will not assign, or otherwise transfer, this Agreement or Customer's rights under this Agreement, or delegate Customer's obligations, without TGCS's prior written consent. Any attempt to do so is void. The assignment of this Agreement, in whole or in part, within the Enterprise of which either of us is a part or to a successor organization by merger or acquisition does not require the consent of the other. TGCS is also permitted to assign its rights to payments

under this Agreement without obtaining your consent. It is not considered an assignment for TGCS to divest a portion of its business in a manner that similarly affects all of its customers.

6. Warranty for Software Maintenance

TGCS warrants that Software Maintenance will be provided using reasonable care and skill and according to its description in the TGCS Software Support Handbook at <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>. TGCS does not warrant error free operation nor does TGCS warrant that it can fix all reported issues. Customer agrees to provide timely written notice of any failure to comply with this warranty so that TGCS can take corrective action.

The warranties will be voided by misuse, accident, modification, unsuitable physical or operating environment, operation in other than the specified operating environment, or failure caused by a product for which TGCS is not responsible.

EXCEPT AS EXPRESSLY REQUIRED BY LAW WITHOUT THE POSSIBILITY OF CONTRACTUAL WAIVER OR LIMITATION, THESE WARRANTIES ARE CUSTOMER'S EXCLUSIVE WARRANTIES AND REPLACE ALL OTHER WARRANTIES OR CONDITIONS, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, ANY IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS OF SATISFACTORY QUALITY, MERCHANTABILITY, AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.

TGCS does not warrant uninterrupted or error-free provision of Software Maintenance or that TGCS will correct all defects.

7. Changes to Agreement Terms

TGCS may change the terms of this Agreement by giving Customer three months' prior written notice by letter or e-mail, either directly to Customer or through Customer's TGCS Business Partner. These changes are not retroactive and apply, as of the effective date TGCS specifies in the notice, only to new orders and renewals.

Otherwise, for a change to be valid, both parties must sign it.

8. Termination and Withdrawal

Either party may terminate this Agreement if the other does not comply with any of its terms, provided the one who is not complying is given written notice and reasonable time to comply.

TGCS may withdraw Software Maintenance for an Eligible Program by publishing a notice of withdrawal not less than 12 months prior to its effective date. If TGCS withdraws Software Maintenance for which Customer has prepaid and TGCS has not yet fully provided it to Customer, at its sole discretion TGCS will either continue to provide Software Maintenance to Customer until the end of the current Software Maintenance Period or give Customer a prorated refund. Acquisition of Software Maintenance does not extend the period for which an Eligible Program is supported.

Notwithstanding anything to the contrary in this Agreement, if TGCS terminates Customer's license for an Eligible Program due to Customer's breach of any of its terms, TGCS may also concurrently terminate Software Maintenance for that Eligible Program. In this instance, TGCS is not obligated to issue a refund or credit for any unused portion of Software Maintenance.

TGCS may withdraw the Software Maintenance offering in its entirety on 12 months' written notice to all then current Software Maintenance customers by letter or e-mail.

Any terms of this Agreement which by their nature extend beyond the Agreement termination remain in effect until fulfilled, and apply to both of our respective successors and assignees.

9. Additional Terms

- a. To assist Customer in isolating the cause of a software problem, TGCS may ask Customer to (1) allow TGCS to remotely access Customer's system or (2) send customer information or system data to TGCS. TGCS uses information about errors and problems only to improve its products and services and assist with its provision of Software Maintenance. TGCS may use subcontractors and TGCS Enterprise entities in other countries for these purposes, and Customer authorizes TGCS to do so.

Customer remains responsible for (i) any data and the content of any database Customer makes available to TGCS, (ii) the selection and implementation of procedures and controls regarding access, security, encryption, use, and transmission of data (including any personally-identifiable data), and (iii) backup and recovery of the database and any stored data. Customer will not send or provide to TGCS access to personal information and will be responsible for any reasonable costs and other amounts that TGCS may incur relating to any such information mistakenly provided to TGCS or to the loss or disclosure of such information by TGCS, including those arising out of any third party claims.

- b. All information exchanged is nonconfidential. If either of us requires the exchange of confidential information, it will be made under a signed confidentiality agreement.
- c. Each may communicate with the other by electronic means and such communication is acceptable as a signed writing to the extent permissible under applicable law. An identification code (called a "user ID") contained in an electronic document is sufficient to verify the sender's identity and the document's authenticity.

This Agreement is the complete agreement regarding Customer's acquisition of Software Maintenance, and replaces any prior oral or written communications between Customer and TGCS concerning Software Maintenance. In entering into this Agreement, neither party is relying on any representation that is not specified in this Agreement including without limitation any representations concerning: 1) performance or function of any product or system, other than as expressly warranted in section 6 above; 2) the experiences or recommendations of other parties; or 3) results or savings Customer may achieve. Additional or different terms in any written communication from Customer (such as a purchase order) are void.

Customer accepts the terms of this Agreement without modification by any one of the following means: to the extent permissible under applicable law, by ordering, using, or making payment for Software Maintenance or, where required by law, signing a transaction document. Software Maintenance becomes subject to this Agreement when TGCS or Customer's TGCS Business Partner accepts Customer's order or payment. Once in effect, 1) unless prohibited by applicable local law or specified otherwise, any reproduction of this Agreement made by reliable means (for example, photocopy, electronic scan or facsimile) is considered an original and 2) Software Maintenance Customer orders under this Agreement is subject to it.

Part 2 – Country-unique Terms

AMERICAS

The following terms apply to all Americas countries (except Brazil, Canada and the United States) unless a specific country term states otherwise:

3. Charges and Payment

In subsection b. Software Maintenance acquired directly from TGCS, the following replaces item (4):

Amounts are due upon receipt of invoice and payable as TGCS specifies in a transaction document. The currency for payment of amounts due is US dollars or the equivalent in local currency as follows:

- (a) As long as the country operates in a free currency exchange market, Customer and TGCS agree that TGCS will accept payment in the applicable country national currency

calculated at the country official exchange rate published by the bank specified in a transaction document on the date payment is made.

- (b) If the government of a country establishes any restriction or limitation on its free currency exchange markets, Customer agrees to make payments to TGCS in US dollars to a bank account in New York, NY, USA, designated by TGCS in the transaction document, provided that such payment is not illegal under country law. If such method of payment is forbidden by country law, Customer agrees to pay the amount indicated in the transaction document in country national currency, calculated at the official exchange rate which is in use for the remittance of dividends and net earnings to foreign investors outside the country.

Customer agrees to pay accordingly, including any late payment fee. The late payment fee is calculated and payable in US dollars at two percent (or the maximum rate allowed by local law if such is less than two percent) of the delinquent amount due per each thirty day period during which any delinquent balance remains unpaid.

All additional terms apply to the referenced country.

BRAZIL

3. Charges and Payment

In subsection b. Software Maintenance acquired directly from TGCS, the following replaces item (1):

For Eligible Programs running on TGCS distributed platforms or equivalent, charges for Software Maintenance during each Software Maintenance Period, called the Software Maintenance Charge, are invoiced in advance.

In subsection b. Software Maintenance acquired directly from TGCS, the following replaces item (3):

TGCS may increase charges for Software Maintenance provided under this Agreement. TGCS's ability to increase such charges is subject to the requirements of Brazilian law.

In subsection b. Software Maintenance acquired directly from TGCS, the following replaces item (4):

Amounts are due upon receipt of invoice and payable in local currency as TGCS specifies in a transaction document. Customer agrees to pay accordingly, including any late payment fee. Delinquent amounts are subject to monetary correction based on the inflation index called the "General Price Index" calculated by Getulio Vargas Foundation (IGP-M/FGV), plus interest at the rate of one percent per month, both calculated "pro rata die." The late payment fee is calculated against the resultant delinquent amount at the following rates:

- (a) if payment is made between the 31st day and the 60th day from invoice date, a two percent late payment penalty applied to the resultant delinquent amount, or
- (b) if payment is made 61 or more days from invoice date, a ten percent late payment penalty applied to the resultant delinquent amount.

The following is added to subsection b. Software Maintenance acquired directly from TGCS as item (6):

Amounts due are expressed in local currency.

The following is added to subsection b. Software Maintenance acquired directly from TGCS as item (7):

The charges for Software Maintenance acquired under this Agreement are inclusive of all applicable taxes that are TGCS's responsibility on the base date established in a transaction

document. The parties agree that TGCS will adjust the charges accordingly should any of the following occur:

- (a) any change is made to the rate, form or base of calculation, form of payment, classification or taxes levied on the Software Maintenance or on their costs,
- (b) a new applicable tax is created,
- (c) any change is made to any other legal aspect related to the taxes applicable on the base date,
- (d) any change is made to the origin or to the delivery location for the Software Maintenance,
- (e) any change is made to the location where Services are to be provided, or
- (f) any change is made to the manner in which Services are marketed.

7. Changes to Agreement Terms

The following replaces this section in its entirety:

In order to maintain flexibility in our business relationship, the terms of this Agreement may be changed upon execution of an amendment and the changes shall apply as of the effective date specified in the amendment. They apply only to new orders, on-going transactions that do not expire, and transactions with a defined renewable contract period. For transactions with a defined renewable contract period, Customer may request that TGCS defer the change effective date until the end of the current contract period.

8. Termination and Withdrawal

The words "or e-mail" in the fourth paragraph of this section are deleted.

9. Additional Terms

In the first sentence of item c, the phrase "and such communications are acceptable as a signed writing" is deleted.

In the clause that begins with "This Agreement is the complete..."

In the fourth sentence, which begins with "Customer accepts the terms..." the following phrase is deleted:

any one of the following means: to the extent permissible under applicable law, by ordering, using, or making payment for Software Maintenance or, where required by law,

In the fifth sentence, which begins with "Software Maintenance becomes subject to this Agreement..." the phrase "accepts Customer's order or payment" is replaced by the following phrase:

accepts Customer's order by signing it.

ASIA PACIFIC

AUSTRALIA

3. Charges and Payment

The following paragraph is added after item b:

All charges or other amounts payable under this Agreement are specified to include applicable goods and services tax ("GST").

The following paragraph replaces item b(5) in its entirety:

If any government or authority imposes a duty, tax (other than income tax), levy, or fee, on the Agreement or on the Software Maintenance itself, that is not otherwise provided for in the amount payable, Customer agrees to pay it when TGCS invoices Customer. If the rate of GST changes, TGCS may adjust the charge or other amount payable to take into account that change from the date the change becomes effective.

6. Warranty for Software Maintenance

The following paragraph is added as the first paragraph of this section:

The warranties specified in this section are in addition to any rights Customer may have under the Trade Practices Act 1974 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

HONG KONG SAR, MACAU SAR, AND TAIWAN

As applies to transactions initiated and performed in Taiwan and the special administrative regions, phrases throughout this Agreement containing the word "country" (for example, "country of acquisition" and "country of installation") are replaced with the following:

- (1) In Hong Kong SAR: "Hong Kong SAR"*
- (2) In Macau SAR: "Macau SAR" except in the Governing Law clause (section 14.1)*
- (3) In Taiwan: "Taiwan."*

INDONESIA

8. Termination and Withdrawal

The following paragraph is added between the first and second paragraphs:

We both waive in this regard, the provision of article 1266 of the Indonesian Civil Code to the extent the article provision requires such court decree for the termination of an agreement creating mutual obligations.

JAPAN

8. Termination and Withdrawal

The following paragraph is added to this section:

When all or a substantial portion of either party's assets, credits or business are so changed as to make continued performance of that party's obligations impracticable or impossible, the other party may terminate this Agreement with prior notice.

NEW ZEALAND

6. Warranty for Software Maintenance

The following paragraph is added as the first paragraph of this section:

The warranties specified in this Part are in addition to any rights Customer may have under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods or services which TGCS provides, if Customer requires the goods or services for the purposes of a business as defined in that Act.

EUROPE, MIDDLE EAST, AFRICA (EMEA)

EUROPEAN UNION MEMBERS

6. Warranty for Software Maintenance

For European Union Member States the following is added to Section 6:

In the European Union, consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods and services. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 6 Warranty for Software Maintenance.

AUSTRIA

6. Warranty for Software Maintenance

This Section 6. Warranty for Software Maintenance is amended as specified for GERMANY.

FRANCE

3. Charges and Payment

In subsection b. Software Maintenance acquired directly from TGCS the following is added to the end of item (3).

If Customer disagrees with the increase, Customer may terminate the transaction by notifying TGCS, in writing, within fifteen days after the date of TGCS's notification to Customer of the increase.

GERMANY

3. Charges and Payment

In subsection b. Software Maintenance acquired directly from TGCS, item (3), "three months" is replaced with "four months."

6. Warranty for Software Maintenance

For Germany (and Austria) the following replaces Section 6. Warranty for Software Maintenance in its entirety.

TGCS warrants that Software Maintenance will be provided using reasonable care and skill and according to its description in the TGCS Software Support Handbook at <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>. Customer agrees to provide timely written notice of any failure to comply with this warranty so that TGCS can take corrective action. TGCS will remedy any defects covered by warranty, of which written notice has been given by Customer. If a defect is not remedied within a reasonable period of time, Customer may with respect to that defect, at Customer's choice, either request a reduction of price, or, if the value or the serviceability of the work is substantially impaired, instant termination ("Kündigung") of this Agreement. In case of minor defects or deviations, Customer shall not be entitled to terminate the Agreement.

The warranties will be voided by misuse, accident, modification, unsuitable physical or operating environment, operation in other than the specified operating environment, or failure caused by a product for which TGCS is not responsible.

Without prejudice to Customer's rights under other warranty provisions of the Agreement, TGCS does not warrant uninterrupted or error-free provision of Software Maintenance or that TGCS will correct all defects.

9. Additional Terms

The following paragraph is added as the last paragraph of subsection a:

When assisting Customer in isolating the cause of a software problem, should TGCS access Customer's personally-identifiable data upon Customer's request, "TGCS Supplementary Terms and Conditions for Processing of Customer Data by Order according to § 11 BDSG" applies.

IRELAND and UNITED KINGDOM

6. Warranty for Software Maintenance (Ireland only)

The following paragraph is added:

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

Entire Agreement

The following sentence is added to the last paragraph of Part 1:

Nothing in this paragraph shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.

关于获取软件升级维护的国际协议

第一部分 – 通用条款

此 Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS) 关于获取软件升级维护的国际协议（称作“本协议”）管辖客户获取 TGCS 软件升级维护（“软件升级维护”）的相关事务，软件升级维护对于和 TGCS 相关的程序也称作软件升级和支持（“S&S”）。软件升级维护仅提供给客户企业内已获取许可的合格程序。如果获取的软件升级维护的数量大于客户已获得许可的数量，那么不会构成或暗示任何更大数量的许可授权。本协议中的“企业”指的是任何法律实体（例如，一家公司）和该公司控股 50% 以上的子公司。“合格程序”在下文中表述。

TGCS 已经与某些组织（称为“TGCS 业务合作伙伴”）签署协议，以对软件升级维护进行宣传和销售。当客户通过 TGCS 业务合作伙伴购买软件升级维护时，TGCS 将按照本协议规定的条款向客户提供软件升级维护。TGCS 对以下各项不负责 1) TGCS 业务合作伙伴的行为；2) TGCS 业务合作伙伴对客户的任何其他义务；或 3) TGCS 业务合作伙伴按照自己的协议向客户提供的任何产品或服务。当客户的 TGCS 业务合作伙伴由于任何原因不再销售软件升级维护时，客户可以通过告知 TGCS 将软件升级维护业务的经营转给 1) 客户所选择的另外一家经 TGCS 批准可以向客户销售软件升级维护的 TGCS 业务合作伙伴（业务合作伙伴可能要求客户首先与他们签署一份协议）；或者 2) 转给 TGCS。

1. 并入的条款

适用于本协议的合格程序是按照国际程序许可协议（“IPLA”）获取许可，除非 TGCS 另外指定。IPLA 的一份副本随附于每个合格程序的目录中、标识为“License”的库、小册子或 CD 中。IPLA 标题为“被许可方数据和数据库”、“责任限制”、“合规性验证”、“一般条款”、“地理区域范围和管辖法律”以及适用于这些小节的相关国家或地区特别条款都是本协议的一部分，并受到以下条款的约束：

- a. 客户可以从 TGCS 或其经销商和以下互联网站点获取最新 IPLA 的一份副本：
<http://www.toshibagcs.com/licensing>；以及
- b. 以下更改：
 - (1) 术语“程序”和“程序许可”被术语“软件升级维护”替代。
 - (2) 术语“客户”替换术语“被许可方”。
 - (3) “提供软件升级维护的国家或地区的法律”替换“管辖法律”子节中的短语“客户获得本软件许可的国家或地区的法律”。
 - (4) “管辖区域”小节中的语句“双方的权利、义务和责任均仅在客户获取软件升级维护的国家或地区有效，或如果 TGCS 同意，在使用软件升级维护的国家或地区有效”替换语句“双方的权利、义务和责任均受到客户获得本软件许可的国家或地区的法庭管辖”。

本协议中使用但未定义的术语的意思与 IPLA 中给定的意思相同。

2. 软件升级维护

- a. 对于在 TGCS 平台上运行的合格程序：
 - (1) **合格程序**：除非 TGCS 另有规定，否则可获取软件升级维护的合格程序的列表，也可以通过客户的 TGCS 市场营销代表或 TGCS 业务合作伙伴获取。
 - (2) **初始软件升级维护期限**：在一些情况下，客户可以在购买合格程序时选择为期一年或三年的初始软件升级维护期限，为期一年的软件升级维护费用包含在程序内，为期三年的软件升级维护将额外收费。初始软件升级维护期限自 TGCS 向客户提供程序那天起算。
 - (3) **本协议下的后续软件升级维护期限**：一年或在一些限制情况下三年或更多年，由客户自行决定。
 - (4) **软件升级维护期限的提前终止**：客户可以终止软件升级维护期限，但 TGCS 不对期限未届满的软件升级维护期限部分提供信用或退款。
 - (5) **续约**：

- (a) 客户有责任在每个软件升级维护期限结束时为软件升级维护续约。如果 TGCS 或客户的 TGCS 业务合作伙伴在不迟于截止日期之前收到客户的续约订单（例如，订购单、订购信件或采购订单），那么将在当前软件升级维护期限过期前向客户提供的条款和收费条件对即将到期的软件升级维护进行续约。本协议（或在当前软件升级维护期限到期之前向客户提供的其他条款和费用）下的后续软件升级维护期限开始于前个软件升级维护期限结束之后的那一天。如果客户未在软件升级维护期限的截止日期对软件升级维护进行续约，但后来又希望获取软件升级维护，那么将需要交纳如以下规定的一笔“许可后软件升级维护费”。
- (6) **软件升级维护：** 在软件升级维护期间：
- (a) 对于客户依据本协议购买的软件升级维护的合格程序，只要可以提供，TGCS 将向客户提供并授权客户使用市场可获得的当前最新版本、发行版或更新。客户根据此小节升级到新版本、发行版或更新的权利只能在软件升级维护期间履行，如果未对软件升级维护进行续约，该权利将在该期限结束时到期。
- (b) TGCS 为客户提供的技术帮助包括：1) 常规、短期安装以及使用（如何使用）问题；以及 2) 与代码相关的问题。
- (c) TGCS 支持中心仅在正常营业时间（公布的基本工作时间段）内，通过电话以及可能的电子途径，在客户所在地理位置为客户的信息系统（IS）技术支持人员提供帮助。此帮助不向客户的最终用户提供。TGCS 全年，一天 24 小时提供问题严重级别为 1 的帮助。关于帮助的更多详细信息（包括严重性级别 1 的定义），请参阅 Toshiba Global Commerce Solutions Software Support Handbook: <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>。
- (d) 软件升级维护不包括对以下方面的帮助：1) 应用程序的设计和开发，2) 客户不在指定操作环境中使用的合格程序，或 3) 非由 TGCS 根据本协议应负责的产品引起的故障。
- (e) 只有本程序处于本程序“软件支持生命周期策略”中规定的支持期限内，才能提供软件升级维护。
- (7) **许可后软件升级维护费用**
- (a) 许可后软件升级维护费用指的是以下情况下恢复软件升级维护的费用：
- 客户未在当前有效的软件升级维护期限结束之前为软件升级维护续约；或
 - 客户终止软件升级维护。
- (b) 恢复的软件维护的期限从 TGCS 接受客户订单的之日起开始计算。

3. 收费与付款

如果客户在许可条款规定允许的情况下将程序退还给 TGCS 并要求退款，则 TGCS 或客户的 TGCS 业务合作伙伴将终止随程序一同订购软件升级维护并退还已经支付的软件升级维护费用。TGCS 将不会退还软件升级维护的费用。

a. 从 TGCS 业务合作伙伴处购买软件升级维护

当客户从 TGCS 业务合作伙伴处购买软件升级维护时，有关费用和付款的条件应由该 TGCS 业务合作伙伴确定。客户应直接向客户的 TGCS 业务合作伙伴付款。

b. 直接从 TGCS 购买软件升级维护

- (1) 每个软件升级维护期限内的软件升级维护的费用（称作软件升级维护费用）将预先开发票。
- (2) 软件升级维护费用可能会变化，例如，根据机器（类型/型号）、合格程序或合格程序组合或者合格程序适用级别的不同而变化。
- (3) TGCS 可以未经通知就提高软件升级维护费用。如果客户的软件升级维护订单是在 TGCS 宣布提高收费标准之前送达 TGCS 的，且 TGCS 收到客户的订单之后的三个月内向客户提供了该软件升级维护，则该变更的收费标准不适用。如果 TOSHIBA 降低收费标准，则降低的收费标准适用于 TOSHIBA 规定的生效日期（含生效日）之后的软件升级维护费用。
- (4) 收到发票，即表示应支付上面的金额。客户同意支付相应的金额，包括任何滞纳金。

- (5) 如任何部门对根据本协议提供的软件升级维护征收关税、税款、税费或费用（不包括根据 TGCS 的净收入征收的税款），客户同意按照发票中规定的金额缴纳，除非提供免税文件。

4. 软件升级维护转让

客户可以仅向客户企业内以及获取软件升级维护的国家或地区之内的实体转让软件升级维护，条件是接受合格程序的实体同意本协议的条款。

5. 客户的责任

客户同意在获取合格程序的软件升级维护时：

- a. 客户将获得与合格程序授权使用级别相同的软件升级维护。将不提供特定合格程序的部分有效期；
- b. 客户对软件升级维护的使用结果负责；
- c. 客户将按 TGCS 的要求，允许 TGCS 远程访问客户的系统，以帮助客户确定导致软件问题的原因；
- d. TGCS 经贵方允许远程访问客户的系统和数据以找出软件问题的原因时，由客户负责对自己的系统和所有数据采取必要的保护措施；
- e. 为 TGCS 履行在本协议下的义务提供充分的便利，让 TGCS 能够自由安全地进入客户的设施；以及
- f. 除非得到上述第 4 部分“软件升级维护转让”的允许，否则未经 TGCS 事先书面同意，客户不得转让本协议以及客户在本协议下的权利或义务。任何此类尝试都将归于无效。凡在企业（双方任一方为其一部分）内部，或因合并或收购而成为继任组织，全部或部分地转让本协议，无须取得另一方的同意。TGCS 也可依照本协议将其收款权利转让而无须得到客户的同意。TGCS 以某种方式放弃其部分业务，且对其所有客户产生类似的影响，则不应视为转让。

6. 软件升级维护保证

TGCS 保证根据以下 Web 站点上的 TGCS Software Support Handbook 的描述，以合理的注意和技能提供软件升级维护：<http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>。TGCS 不保证无错误运行，TGCS 也不保证可以纠正所有报告的问题。客户同意及时提供未能遵守此保证的书面通知，以便 TGCS 能够采取纠正行动。

如果由于使用不当，意外事故，修改，不合理的物理环境或操作环境，或在指定操作环境之外进行的操作，或者由于不属于 TGCS 负责的产品而引起的故障，TGCS 不承担保证义务。

除法律明确要求，而无进行约定放弃或限制的可能，这些保证是客户的专有保证，取代所有其他明示或暗示的保证或条件，包括但不限于暗示的有关满意的质量、适销性和适合于某种特定用途的保证或条件。

TGCS 不保证软件升级维护不中断或无错误提供，也不保证会纠正所有缺陷。

7. 协议条款的变更

TGCS 可以提前三个月以书面方式通知客户对此协议条款进行变更，通知方式为书信或电子邮件，可能直接通知给客户，也可能通过客户当地的 TGCS 业务合作伙伴通知客户。该变更没有追溯效力且仅自 TGCS 通知中规定的生效之日起对新订单和续期生效。

除此之外，对本协议的任何变更，必须经过双方签字后生效。

8. 协议终止和撤销

如果任何一方不遵守本协议的任何条款，并且在收到书面通知后合理的时间后仍然不遵守，那么另一方可以终止本协议。

TGCS 可以通过在不迟于撤消生效日之前 12 个月发布撤销通知，撤销某个合格程序的软件升级维

护。如果 TGCS 撤销客户已付款的软件升级维护，但 TGCS 尚未完整为贵方提供软件升级维护，则 TGCS 将单方面决定是继续向客户提供软件升级维护，一直到当前软件升级维护期限结束为止，还是按照比例向客户退款。获取软件升级维护不会延长程序受支持的期限。

不管本协议是否有任何相反规定，如果由于客户违反合格程序的许可条款，TGCS 终止客户的合格程序许可，那么 TGCS 可以同时终止该合格程序的软件升级维护。此情况下，TGCS 没有义务对软件升级维护的未届满的部分提供信用或退款。

TGCS 可以通过书信或电子邮件的方式提前 12 个月通知当时有效软件升级维护客户，完全撤销软件升级维护。

如果本协议的任何条款因其性质致使其有限期超出本协议终止期限，这些条款将一直保持有效，直至履行完毕，并且适用于双方各自的继任者和受让人。

9. 附加条款

a. 为了帮助客户确定导致软件问题的原因，TGCS 可以要求客户 (1) 允许 TGCS 远程访问客户的系统或 (2) 向 TGCS 发送客户信息或系统数据。TGCS 只将关于错误和问题的信息用于改进其产品和服务以及帮助其提供软件升级维护。TGCS 可以使用其他国家或地区的分包商或 TGCS 企业实体来执行软件升级维护，并且客户授权 TGCS 这样做。

客户始终对以下方面负责 (i) 客户向 TGCS 提供的任何数据和数据库内容，(ii) 有关数据（包括任何可识别个人身份的数据）访问、安全性、加密、使用和传输的步骤和控制的选择和实施，以及 (iii) 数据库和任何已存储数据的备份和恢复。客户不会向 TGCS 发送个人信息或提供个人信息的访问权，并且将负责支付由于向 TGCS 误送此类信息或 TGCS 丢失或公开此类信息而产生的任何合理费用和其他金额，包括由于第三方索赔而产生的费用。

b. 所有交换的信息均为非保密信息。如任何一方要求交换保密信息，双方将另行签署保密协议。

c. 双方均可通过法律所允许的电子通讯方式与对方进行联络；且只要适用法律允许，此类通信与签字的书面通信一样是可接受的。电子文件中所包含的识别码（称为“用户身份证明”）足以证明文件人的身份以及文件的真实性。

本协议构成有关客户获取软件升级维护的完整协议，并且取代双方之间先前有关软件升级维护的任何口头或书面通信。双方签署本协议时，双方均不得依靠本协议中未规定的任何陈述，包括但不限于，关于以下方面的陈述：1) 以上第 6 部分所明确保证以外的任何产品或系统的性能或功能；2) 其他方的经验或建议；或 3) 您可能取得的成果或可节省的金额。客户任何书面通信（比如采购订单）中的附加条款或不同条款均无效。

客户通过以下任何方式毫无修改地接受本协议：在使用法律允许的范围内，通过对软件升级维护的订购、使用或付款，或按法律要求签订交易文件。TGCS 或客户的 TGCS 业务合作伙伴接受客户的订单或付款时，软件升级维护即受到本协议的约束。本协议一经接受，则 1) 除非适用法律不允许或另有其他规定，否则以可靠的方式（如复印、电子扫描或传真）制作的本协议的副本均视为原件，2) 客户根据本协议订购的所有软件升级维护均受到本协议的约束。

第二部分 – 国家或地区特别条款

在亚太地区国家或地区修正

在中国香港特别行政区、中国澳门特别行政区和台湾

在对于适用于在台湾和特别行政区获取的许可，本协议全文中含有词语“国家或地区”的短语（例如“向原始被许可方授予许可的国家或地区”和“被许可方获取程序许可所在的国家或地区”）替换为以下短语：

在中国香港特别行政区：“中国香港特别行政区”

在中国澳门特别行政区：“中国澳门特别行政区”

在台湾：“台湾。”

軟體維護取得之國際合約

第一部分 – 一般條款

本 Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS) 軟體維護取得之國際合約（以下簡稱「本合約」），規範客戶對 TGCS 軟體維護（以下簡稱「軟體維護」）之取得，軟體維護又稱有關 TGCS 程式之「軟體產品更新與技術支援」(“S&S”)。「軟體維護」之提供，僅適用於客戶企業內被授權之該等合格程式。「軟體維護」之取得，若其數量大於客戶取得授權之數量者，並未構成或默示客戶取得較大數量之授權。本合約中所稱「企業」，係指任何法人（如：公司）及其擁有百分之五十以上股份之子公司。「合格程式」之說明如下述。

TGCS 與某些機構（稱為「TGCS 事業夥伴」）簽署合約，以推廣及銷售「軟體維護」供應項目。客戶訂購由 TGCS 事業夥伴銷售予客戶之「軟體維護」者，TGCS 將依本合約之條款提供「軟體維護」予客戶。惟 TGCS 並不負責 (1) TGCS 事業夥伴之行爲，(2) TGCS 事業夥伴對客戶所爲之超出本合約範圍之額外承諾，及 (3) TGCS 事業夥伴依其合約提供予客戶之任何產品或服務。客戶之 TGCS 事業夥伴因故未能繼續銷售「軟體維護」者，客戶得依本合約之條款繼續收受「軟體維護」，惟應指示 TGCS 將「軟體維護」之相關管理移轉予 1) 獲准銷售軟體維護予客戶，並由客戶選擇之其他 TGCS 事業夥伴（該事業夥伴得要求客戶先履行其合約之一）；或 2) TGCS。

1. 合併條款

本合約適用之「合格程式」，其授權之提供係依國際程式授權合約（“IPLA”）爲之，但 TGCS 另有規定者不在此限。「合格程式」目錄或被載明爲「授權」之程式庫、小冊子或光碟，其中之每一程式均隨附一份 IPLA。IPLA 中標題爲「被授權人之資料與資料庫」、「賠償上限」、「查核條款」、「一般條款」及「地域範圍及準據法」之各節，包括適用於該等章節之任何相關國家專有條款，亦屬本合約之一部分，並受下列條款拘束：

- a. 客戶得向 TGCS 或其經銷商或於網際網路（網址：<http://www.toshibagcs.com/licensing>）取得最新 IPLA 之複本；
- b. 包括下列變更：
 - (1) 「程式」及「程式授權」二詞被「軟體維護」一詞取代。
 - (2) 「被授權人」一詞被「客戶」一詞取代。
 - (3) 「準據法」子節之「客戶取得「程式」授權之當地法律」文句，由「取得「軟體維護」之當地法律」取代。
 - (4) 「管轄」子節中「雙方當事人之一切權利、職責及義務均受客戶取得本「程式」授權當地之法院管轄」之聲明，由下列聲明取代：「雙方當事人之一切權利、職責及義務，僅限於取得軟體維護之所在國家或地區，或業經 TGCS 同意之使用軟體維護之所在國家或地區內發生效力」。

本合約中所使用但未定義之特別標明之詞彙，其意義與 IPLA 中之該等詞彙相同。

2. 軟體維護

- a. 以下各款適用於執行於 TGCS 平台之合格程式：
 - (1) **合格程式**：除非 TGCS 另有規定，否則，軟體維護適用合格程式之清單，得向客戶之 TGCS 行銷服務人員或 TGCS 事業夥伴取得。
 - (2) **起始軟體維護期間**：在某些情況下，客戶於訂購合格程式時，得選擇一年之軟體維護、合格程式併納之費用，或其他費用、三年軟體維護。起始軟體維護期間，自 TGCS 提供客戶本「程式」之當日起算。
 - (3) **後續軟體維護期間（依本合約之規定）**：一年，在若干限制情況下，得由客戶選擇三年（含）以上。
 - (4) **程式軟體維護期間之提早終止**：客戶得終止軟體維護期間，但 TGCS 不就未使用軟體維護期間之部分給予購買額度或退款。

(5) 展期：

(a) 客戶應自行負責於各軟體維護期間結束時為軟體維護之展期。TGCS 或客戶之 TGCS 事業夥伴應於現行軟體維護期間到期前依客戶適用之期間與費用為即將到期之軟體維護之展期，惟其應於到期日前收到客戶之展期訂單（例如：訂單表格、訂購函、訂購單）。後續軟體維護期間，依本合約（或現行軟體維護到期前適用於客戶之其他條款與費用）規定自前一軟體維護期間結束後之隔日起算。客戶未於軟體維護到期日前延展軟體維護期間但欲繼續取得軟體維護者，適用以下規定之「比照授權費計費之軟體維護」。

(6) 軟體維護：於軟體維護期間內：

(a) TGCS 應為客戶提供客戶依本合約取得之一切合格程式之最新商用版本、版次或更新項目。客戶對本子節規定之新版本、版次或更新之昇級權利，僅得於軟體維護期間內享有之，軟體維護未展期者，該項權利於軟體維護結束時到期失效。

(b) TGCS 就客戶提供之下列事項提供客戶技術協助：1) 例行、短期安裝及使用（如何進行）之問題；及 2) 程式碼相關之問題。

(c) TGCS 透過電話及電子存取（視其可用與否，且僅對客戶所在區域 TGCS 支援中心之客戶資訊系統 (IS) 技術支援人員於正常營業時間 (TGCS 公布之主要輪班時間) 為之) 提供協助。此協助不提供予客戶之使用者。TGCS 全天候二十四小時提供第一優先順序之協助，且全年無休。有關前項協助之其他詳細資料，包括「嚴重性 1」之定義，均見於 Toshiba Global Commerce Solutions Software Support Handbook（網址：<http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>）。

(d) 「軟體維護」不包括下列協助 1) 應用程式之設計及開發，2) 客戶於其指定操作環境外之合格程式使用行為，或 3) TGCS 依此合約無須負責之產品所發生錯誤。

(e) 且僅限於在「程式」程式軟體支援生命週期政策所載明之支援時間範圍內提供。

(7) 比照授權費計費之軟體維護

(a) 「比照授權費計費之軟體維護」係指客戶因下列事由回復軟體維護所需之費用：

- i. 未於現行軟體維護期間結束前展期；或
- ii. 已終止該項維護。

(b) 回復軟體維護後之軟體維護期間自 TGCS 接受客戶之訂購當日起算。

3. 費用與付款

客戶依合格程式授權條款規定退還該程式以要求返還價金者，TGCS 或客戶之 TGCS 事業夥伴應終止隨同本程式一併訂購之軟體維護，並退還就該軟體維護已支付之任何費用。TGCS 不就軟體維護退還價金。

a. 向 TGCS 事業夥伴取得之軟體維護

若客戶係自 TGCS 事業夥伴取得軟體維護者，由該 TGCS 事業夥伴訂立軟體維護費用及費用相關條款。客戶應直接支付款項予客戶之 TGCS 事業夥伴。

b. 直接向 TGCS 取得之軟體維護

(1) 各軟體維護期間內之軟體維護費用（稱為「軟體維護費」）將預先開立發票於期初收取。

(2) 軟體維護費可能因各種因素而不盡相同，例如：機器（機型/型號）、合格程式或合格程式群組，或合格程式使用層級。

(3) TGCS 得調升軟體維護費用而毋須另行以書面通知。有下列情事者，該項費用之調升不適用於客戶：TGCS 在調升費用之公告日期前收到客戶之軟體維護訂單，且 TGCS 在收到客戶之訂單後三個月內將提供軟體維護予客戶者。降價生效日（含）後到期之軟體維護費適用調降後之費率。

(4) 價款支付義務於客戶收到發票日到期。客戶同意依交易文件所規定之方式支付，包括任何遲延費用在內。

(5) 任何主管機關對 TGCS 依本合約提供軟體維護課以稅金、公課或費用（不含對 TGCS 之所得所課之稅款），客戶同意依發票載明之金額支付，若客戶提供免稅文件者不在此限。

4. 軟體維護之可轉讓性

客戶僅限於將軟體維護轉讓予客戶企業內之實體，且該實體需位於取得軟體維護之所在國家或地區內，惟收受合格程式之實體需同意本合約之條款。

5. 客戶之責任

客戶同意，於其取得合格程式之軟體維護時：

- a. 客戶應就合格程式被授權之相同授權使用層級取得軟體維護。不針對特定合格程式而提供部分維護服務；
- b. 使用軟體維護所生之結果，由客戶自行負責；
- c. 於 TGCS 提出要求時，客戶應許可 TGCS 對客戶之系統進行遠端存取，以協助客戶隔離軟體問題之成因；
- d. TGCS 經客戶許可後進行遠端存取以協助客戶隔離軟體問題之成因時，客戶仍應負責對客戶之系統及其所含一切資料為適當之保護；
- e. 客戶應提供使 TGCS 得充分、自由且安全進入客戶的設施以履行 TGCS 的義務；以及
- f. 除非以上第 4. 節「軟體維護之可轉讓性」許可，否則未事先取得 TGCS 書面同意前，客戶不得轉讓本合約，或轉讓客戶依本合約取得之權利，或委託他人履行客戶之義務。任何前揭企圖均對 TGCS 不生效。於任一方所屬企業內所為本合約全部或一部之轉讓，或對購併之繼受組織所為本合約全部或一部之轉讓，無需他方之同意。TGCS 亦得於未經客戶同意之情況下，就 TGCS 基於本合約之收款權利行使讓與行為。因 TGCS 出售部分業務而對所有客戶有相似之影響者，該行為不被視為轉讓。

6. 軟體維護之擔保責任

TGCS 保證將以合理之注意與技能，依 TGCS Software Support Handbook 中之軟體維護說明提供軟體維護，該手冊位於下列網址：<http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>。TGCS 不保證無錯誤之操作，亦不保證 TGCS 能修正所提報之一切問題。若 TGCS 未能符合此項保證者，客戶同意及時發出書面通知，以使 TGCS 得以採取補正之行動。

TGCS 的保證於以下情形無效：因不當使用、意外、更改、不當之實質或作業環境、未於特定作業環境中操作，或 TGCS 毋須負責之產品所致之故障。

此等保證係 TGCS 對客戶之唯一保證且取代其他一切明示或默示之保證或條件（包括但不限於品質滿意、適售性及符合特定效用之任何默示保證或條件），但法律明文規定不得為契約拋棄或限制之行為者不在此限。

TGCS 不保證軟體維護之提供絕不中斷或全無錯誤，亦不保證一切缺陷均可改正。

7. 合約條款之變更

TGCS 得於三個月前以書面或電子郵件直接通知客戶或透過客戶之 TGCS 事業夥伴通知客戶後而變更本合約條款。這些變更並不溯及既往，而僅適用於 TGCS 在通知中所載明的變更生效日期後之新的訂購及展期。

除此之外，任何變更須經雙方簽署始生效。

8. 終止合約與服務

任一方違反本合約條款者，他方得以書面通知違約之一方於合理時間內補正，並於違約方未在合理期間內補正時，終止本合約。

TGCS 得以不少於十二個月之事前公告而終止合格程式之軟體維護。就 TGCS 終止之軟體維護，如客戶已預付該軟體維護之費用，且 TGCS 未完全提供該軟體維護者，TGCS 將繼續提供該軟體維護予客戶直至現行軟體維護期間屆滿為止，或按比例退還價金予客戶。軟體維護之取得，並未延長合格程式之支援期間。

縱使本合約另有相反規定，如因客戶違反程式授權合約之任何條款而致使 TGCS 終止客戶之合格程式授權者，TGCS 亦得同時終止該合格程式之軟體維護。在此情況下，TGCS 無義務就軟體維護中未使用之部分退還客戶預付款項與費用。

TGCS 事先於十二個月前以書信或電子郵件向現行軟體維護之一切客戶為書面通知後，得撤銷該軟體維護供應項目。

本合約之任何條款，如依其性質在合約終止後仍應存續者，於該條款完全履行前仍屬有效。

9. 附加條款

a. 為協助客戶隔離軟體問題之成因，TGCS 得要求客戶 1) 允許 TGCS 以遠端方式存取客戶之系統；或 2) 傳送客戶之資訊或系統資料至 TGCS。TGCS 僅限於利用錯誤及問題相關之資訊以改進其產品與服務，並協助提供軟體維護。TGCS 得基於該等目的而於其他國家或地區採用轉包商及其他 TGCS 企業實體，且客戶授權 TGCS 得以為之。

惟就下列事項，客戶仍應自行負責：(i) 客戶提供予 TGCS 之任何資料及任何資料庫之內容；(ii) 選擇及實施有關資料之存取、安全、加密、使用及傳輸之程序與控管（包括任何可辨識個人身分之資料）；及 (iii) 備份及回復任何資料庫及任何儲存資料。客戶不得傳送個人資訊，或提供該等資訊之存取權限予 TGCS。客戶因其錯誤提供該等資訊予 TGCS 或因 TGCS 遺失或揭露該等資訊之情事，致使 TGCS 發生合理成本、費用及其他款項者，包括因任何第三人之索賠肇生費用及款項，均應由客戶負責。

b. 雙方所交換之一切資訊係為非機密性。若任何一方要求交換機密資訊，將依雙方另外簽署之保密合約為之。

c. 雙方得以電子方式與他方通訊，且該等通訊可被視為已經簽署之書面文件，惟不得超出適用法律之許可範圍。於電子文件中所含之識別碼（使用者 ID）即足以驗證送件者之身分及文件之真實性。

本合約係客戶取得軟體維護之完整合約，並取代客戶與 TGCS 先前就軟體維護所為之任何口頭或書面協議。訂立本合約時，任一方並未依賴本合約所未載明之任何陳述而訂約，包括但不限於以下各項所為之任何陳述：1) 除本合約第 6 節已明示之保證以外之任何產品或系統之效能或功能；2) 他方之經驗或建議；或 3) 客戶可能達成之結果或節省。客戶以任何其他方式（如訂購單）提出之額外或不同的條款，均屬無效。

於適用法律許可程度內，當客戶採取以下任一行為，即視為接受未修改之本合約條款：對軟體維護進行訂購、使用、或支付價款，或依法簽訂交易文件者。當 TGCS 或客戶之 TGCS 事業夥伴接受客戶之訂購或付款時，軟體維護即受本合約規範。一旦合約生效，1) 除適用之當地法令禁止或另外載明者，任何利用可靠方式（例如影印、電子掃描或傳真）所製作之本合約複本皆可被視為正本，且 2) 客戶依本合約規定所訂購之軟體維護，受本合約規範。

第二部分 – 各國專有條款

亞太地區

中國香港特別行政區、中國澳門特別行政區及臺灣

就適用於在臺灣及中國香港特別行政區、中國澳門特別行政區內起始及執行之交易，本合約中含有「國家或地區」之字句（例如：「取得之國家或地區」及「安裝之國家或地區」）應以下列字句取代：

- (1) 在中國香港特別行政區：「中國香港特別行政區」
- (2) 在中國澳門特別行政區：「中國澳門特別行政區」
- (3) 在臺灣：「臺灣」。

Mezinárodní smlouva o údržbě softwaru

Část 1 – Obecná ustanovení

Tato Mezinárodní smlouva Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS) o údržbě softwaru (dále "Smlouva") stanoví podmínky, za nichž Zákazník získává údržbu softwaru od TGCS ("Údržba softwaru"), která může být také označována jako registrace a podpora ("S&S") ve spojení s Programy TGCS. Údržba softwaru je poskytována pouze pro takové Vybrané programy, které Zákazník licencoval V rámci svého Podniku. Ze získání Údržby softwaru V rozsahu přesahujícím oprávnění na základě licence Zákazníka nevyplyvá žádné větší licenční oprávnění a tato skutečnost ani není důvodem pro vznik takového většího licenčního oprávnění. Výraz "Podnik" V této Smlouvě označuje právní subjekt (jako je například společnost) a spřízněné společnosti, které tato společnost vlastní z více jak 50 procent. "Vybrané programy" jsou popsány V následujícím textu.

TGCS podepsala smlouvy s určitými organizacemi (dále "Obchodní partneři TGCS") za účelem propagace a prodeje nabídek Údržby softwaru. V případě, že si Zákazník objedná Údržbu softwaru, jejíž prodej Zákazníkovi zajistil Obchodní partner TGCS, bude TGCS poskytovat tuto Údržbu softwaru Zákazníkovi na základě podmínek této Smlouvy. TGCS nenese odpovědnost za 1) postupy Obchodních partnerů TGCS, 2) jakékoliv další závazky, které mají vůči Zákazníkovi, ani za 3) jakékoliv služby či produkty, které Obchodní partneři TGCS dodávají Zákazníkovi na základě svých vlastních smluv. V případě, že příslušný Obchodní partner TGCS s již není schopen nadále z jakéhokoliv důvodu zajišťovat prodej Údržby softwaru, může ji Zákazník dále dostávat na základě podmínek této Smlouvy. Musí však TGCS udělit pokyn o převedení administrace Údržby softwaru buď a) na jiného Obchodního partnera TGCS podle volby Zákazníka (ten může požadovat, aby Zákazník nejprve uzavřel jednu z jeho vlastních smluv), který je oprávněn prodávat Údržbu softwaru Zákazníkovi, nebo 2) na TGCS.

1. Začleněné podmínky

Vybrané programy, na které se tato Smlouva vztahuje, jsou licencovány na základě Mezinárodní licenční smlouvy pro programy ("IPLA"), nestanoví-li TGCS jinak. Kopie smlouvy IPLA je dodávána s každým Programem V adresáři Vybraného programu nebo V knihovně označené jako "Licence" nebo V brožuře nebo na disku CD. Součástí této Smlouvy jsou také články smlouvy IPLA nazvané "Údaje a databáze Držitele licence", "Omezení odpovědnosti", "Kontrola dodržování licenčních podmínek", "Všeobecná ustanovení" a "Geografický rozsah a rozhodné právo", včetně jakýchkoli souvisejících podmínek specifických pro jednotlivé státy vztahujících se k těmto článkům, s tím, že:

- a. Zákazník může získat kopii nejnovější verze smlouvy IPLA od TGCS nebo od jejich prodejců, případně na Internetu na adrese <http://www.toshibagcs.com/licensing>; a
- b. Platí tyto změny:
 - (1) Výrazy "Program" a "Licence na Program" jsou nahrazeny výrazem "Údržba softwaru".
 - (2) Výraz "Držitel licence" je nahrazen výrazem "Zákazník".
 - (3) Formulace "právními předpisy země, V níž si Zákazník zakoupil licenci na Program" uvedená V bodu Rozhodné právo se nahrazuje formulací "právními předpisy země, V níž je poskytována Údržba softwaru".
 - (4) Ustanovení "Všechna vaše práva, povinnosti a závazky spadají do jurisdikce soudů země, V níž Zákazník zakoupil licenci na Program" uvedené V bodu Jurisdikce se nahrazuje zněním: "Všechna práva, povinnosti a závazky obou smluvních stran jsou platné pouze V zemi, V níž je zakoupena Údržba softwaru nebo (pokud s tím TGCS souhlasí) V zemi, V níž je Údržba softwaru užívána".

Výrazy psané s velkým počátečním písmenem, které jsou V této Smlouvě užívány, avšak nejsou zde definovány, mají stejný význam jako ve smlouvě IPLA.

2. Údržba softwaru

- a. Pro Vybrané programy provozované na platformě TGCS:
 - (1) **Vybrané programy:** Nestanoví-li TGCS jinak, lze seznam Vybraných programů, pro něž je dostupná Údržba softwaru, získat od příslušného marketingového zástupce TGCS nebo od Obchodního partnera TGCS.
 - (2) **Počáteční období Údržby softwaru:** Při objednávce Vybraného programu si může Zákazník V některých případech vybrat poskytování Údržby softwaru buď po dobu jednoho roku, s tím, že

poplatek za toto období bude zahrnut V ceně Vybraného programu, nebo po dobu tří let, V tomto případě bude nutno uhradit dodatečný poplatek. Počáteční období Údržby softwaru začíná datem, kdy TGCS zpřístupní Program Zákazníkovi.

- (3) **Následná období Údržby softwaru (podle této Smlouvy):** Jeden rok nebo – V určitých omezených případech – tři nebo více let, dle volby Zákazníka.
- (4) **Předčasné ukončení období Údržby softwaru pro Program:** Ačkoliv je Zákazník oprávněn ukončit období Údržby softwaru, TGCS mu nebude refundovat nevyužitou část období Údržby softwaru, ani mu nebude vrátet peníze za tuto část.
- (5) **Prodloužení období:**
 - (a) Prodloužení Údržbu softwaru na konci každého Období údržby softwaru je povinností Zákazníka. TGCS nebo příslušný Obchodní zástupce TGCS prodlouží končící Údržbu softwaru za podmínek a poplatků, které byly poskytnuty Zákazníkovi před uplynutí doby platnosti tehdy platného Období údržby softwaru. Musí však od Zákazníka obdržet objednávku prodloužení (například objednávkový formulář, dopis s objednávkou nebo nákupní objednávku), a to nejpozději k datu skončení období. Následující období Údržby softwaru podle této Smlouvy (nebo podle jiných podmínek a poplatků, které byly zpřístupněny Zákazníkovi před uplynutím tehdy platného Období údržby softwaru) začínají datem následujícím po skončení předcházejícího Období údržby softwaru). Jestliže Zákazník neprodlouží Údržbu softwaru do data uplynutí Období údržby softwaru, ale poté si bude chtít zakoupit Údržbu softwaru, bude povinen uhradit Následný licenční poplatek za Údržbu softwaru (Software Maintenance After License Fee), jak je uvedeno níže.
- (6) **Údržba softwaru:** Během Období údržby softwaru:
 - (a) TGCS zpřístupní Zákazníkovi nejaktuálnější komerčně dostupnou verzi, vydání nebo aktualizaci všech Vybraných programů, pro něž si Zákazník zakoupil Údržbu softwaru na základě této Smlouvy, budou-li nějaké učiněny dostupnými. Právo Zákazníka na novou verzi, vydání nebo aktualizaci vzniklé na základě této Smlouvy lze uplatnit pouze během Období údržby softwaru a jeho platnost zanikne s koncem tohoto Období, nebude-li Softwarová údržba prodloužena.
 - (b) TGCS poskytuje Zákazníkovi technickou asistenci V souvislosti s 1) dotazy Zákazníka týkajícími se jeho rutin, krátkodobé instalace a užívání (dotazy typu "jak na to"); a 2) dotazy týkající se kódu.
 - (c) TGCS poskytuje asistenci prostřednictvím telefonu a v případech, kdy to je možné, i prostřednictvím elektronického přístupu, a to výhradně pracovníkům technické podpory informačních systémů (IS) Zákazníka a v průběhu běžné provozní doby (pracovní doba V rámci denní směny, kterou TGCS zveřejnila) příslušných středisek podpory TGCS V geografické oblasti Zákazníka. Tato asistence není dostupná pro koncové uživatele Zákazníka. TGCS poskytuje pro případy se závažností 1 asistenci 24 hodin denně, každý den V roce. Další podrobnosti týkající se asistence, včetně definice Závažnosti 1, jsou uvedeny V příručce Toshiba Global Commerce Solutions Software Support Handbook, kterou naleznete na adrese: <http://www.toshibags.com/support/software/documents/handbook>.
 - (d) Údržba softwaru nezahrnuje asistenci V těchto případech: 1) návrh a vývoj aplikací, 2) užívání Vybraných programů Zákazníkem V jiném než V jeho určeném provozním prostředí nebo 3) selhání způsobená produkty, za které TGCS podle této Smlouvy nenese odpovědnost.
 - (e) A pouze V případě, že Program spadá do časového rámce podpory specifikovaného V politice "Support Lifecycle" pro Program.
- (7) **Následný licenční poplatek za Údržbu softwaru**
 - (a) Následný licenční poplatek za Údržbu softwaru (Software Maintenance After License Fee) je poplatek za obnovení Údržby softwaru V případě, že Zákazník
 - i. neprodloužil Údržbu softwaru před skončením tehdy platného Období údržby softwaru;
 - ii. ukončil Údržbu softwaru.
 - (b) Období údržby softwaru pro obnovení Údržby softwaru začíná k datu, kdy TGCS akceptuje objednávku Zákazníka.

3. Poplatky a platba

Jestliže Zákazník vrátí Vybraný program s využitím možnosti refundace, jak stanoví licenční podmínky k tomuto programu, TGCS nebo příslušný Obchodní partner TGCS ukončí Údržbu softwaru a vrátí Zákazníkovi všechny poplatky zaplacené za Údržbu softwaru objednanou spolu s Programem. TGCS neposkytuje refundaci poplatků za Údržbu softwaru.

a. Údržba softwaru zakoupená od obchodního partnera TGCS

Jestliže si Zákazník zakoupí Údržbu softwaru od některého Obchodního partnera TGCS, pak poplatky a s nimi související podmínky určuje daný Obchodní partner TGCS. Zákazník bude hradit platby přímo příslušnému Obchodnímu partnerovi TGCS.

b. Údržba softwaru zakoupená přímo od TGCS

- (1) Poplatky za Údržbu softwaru za příslušné Období údržby softwaru jsou fakturovány předem.
- (2) Poplatek za Údržbu softwaru se může lišit například V závislosti na stroji (typ/model), Vybraném programu nebo skupině Vybraných programů nebo na úrovni užívání Vybraného programu.
- (3) TGCS je oprávněna zvýšit poplatky za Údržbu softwaru, a to bez předchozího upozornění. Zvýšení poplatků se nebude na Zákazníka vztahovat, jestliže TGCS obdrží jeho objednávku na Údržbu softwaru před datem, kdy bude oznámeno zvýšení poplatků. TGCS zpřístupní Zákazníkovi údržbu softwaru během tří měsíců od data, kdy TGCS obdržela objednávku Zákazníka. v případě snížení poplatků za Údržbu softwaru bude Zákazník oprávněn hradit sníženou sazbu poplatků u úhrad, jejichž splatnost případně na datum, kdy vstoupilo V platnost snížení poplatků, nebo po tomto datu.
- (4) Částky jsou splatné po doručení faktury. Zákazník se zavazuje dodržovat platební podmínky, včetně úhrady případného úroku z prodlení s platbou.
- (5) Jestliže určitý orgán zavede clo, daň, odvod nebo poplatek (jiné než odvody na základě čistého příjmu TGCS) pro dodávky Údržby softwaru zajišťované TGCS na základě této Smlouvy, Zákazník se zavazuje, že tuto částku uhradí ve výši uvedené na faktuře, ledaže by Zákazník předložil dokumentaci prokazující jeho osvobození od této povinnosti.

4. Přenositelnost Údržby softwaru

Zákazník je oprávněn převést Údržbu softwaru pouze na subjekt V rámci Podniku Zákazníka a nacházející se V zemi, V níž je zakoupena Údržba softwaru s tím, že subjekt, který získal Vybraný program, souhlasí s podmínkami této Smlouvy.

5. Povinnosti Zákazníka

Zákazník vyjadřuje svůj souhlas s tím, že při zakoupení Údržby softwaru pro Vybraný program platí:

- a. Zákazník si zakoupí Údržbu softwaru pro stejnou úroveň užívání, jakou má Vybraný program, k němuž má oprávnění. Částečné krytí pro určitý Vybraný program není součástí nabídky.
- b. Zákazník nese odpovědnost za výsledky získané V důsledku užívání Údržby softwaru.
- c. Zákazník je povinen umožnit TGCS na základě její žádosti vzdálený přístup do svého systému, aby TGCS mohla pomoci Zákazníkovi při zjišťování příčiny problému se softwarem.
- d. Zákazník nese odpovědnost za přiměřenou ochranu svého systému a všech dat, která jsou V něm obsažena, a to ve všech případech, kdy bude TGCS se svolením Zákazníka vzdáleně přistupovat k systému, aby mu pomohla zjistit příčinu problému se softwarem.
- e. Zákazník zajistí dostatečný, bezplatný a bezpečný přístup do svého zařízení a umožní TGCS splnění jejich povinností.
- f. S výjimkou, kterou povoluje předcházející článek 4 Převoditelnost Údržby softwaru, nebude Zákazník postupovat ani jiným způsobem převádět tuto Smlouvu ani svá práva zakotvená V této Smlouvě, ani delegovat své povinnosti, pokud k tomu předem nezíská písemný souhlas TGCS. Jakýkoli pokus o takové postoupení je neplatný. Postoupení této Smlouvy (zcela nebo zčásti) V rámci Podniku, jehož součástí je kterákoliv ze smluvních stran, nebo postoupení na nástupnickou organizaci V důsledku fúze nebo akvizice nevyžaduje souhlas druhé smluvní strany. TGCS je také oprávněna převést svá práva na platby na základě této Smlouvy, aniž by k tomu potřebovala váš souhlas. Za převod se nepovažuje, když se TGCS zbaví části své obchodní činnosti způsobem, který bude mít srovnatelný dopad na všechny její zákazníky.

6. Záruka na Údržbu softwaru

TGCS zaručuje, že Údržba softwaru bude poskytována s vynaložením řádné péče a s využitím znalostí a v souladu s popisem uvedeným V příručce TGCS Software Support Handbook na adrese <http://www.toshibages.com/support/software/documents/handbook>. TGCS nezaručuje bezchybný provoz, ani nezaručuje, že opraví všechny nahlášené problémy. Zákazník se zavazuje, že bude TGCS včas písemně informovat V případě nedodržení podmínek této záruky, aby TGCS mohla podniknout kroky k nápravě.

Záruka se nevztahuje na škody způsobené nesprávným použitím, nehodou, úpravou, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím, provozováním V jiném než určeném provozním prostředí nebo selháním produktu, za který TGCS nese odpovědnost.

SVÝJMKAMI VÝSLOVNĚ VYŽADOVANÝMI ZE ZÁKONA A BEZ MOŽNOSTI SMLUVNÍHO ZŘEKnutí SE NEBO OMEZENÍ TĚCHTO ZÁRUK, PŘEDSTAVUJÍ TYTO ZÁRUKY VÝHRADNÍ ZÁRUKY POSKYTOVANÉ ZÁKAZNÍKOVIA NAHRAZUJÍ VEŠKERÉ OSTATNÍ ZÁRUKY ČI PODMÍNKY, VÝSLOVNĚ VYJÁDRĚNÉ ČI VYPLÝVAJÍCÍ Z OKOLNOSTÍ, VČETNĚ – A TO ZEJMĚNA – ZÁRUK ČI PODMÍNEK VYHOVUJÍCÍ KVALITY, PRODEJNOSTI NEBO VHODNOSTI PRO DANÝ ÚČEL VYPLÝVAJÍCÍCH Z OKOLNOSTÍ.

TGCS nezaručuje nepřerušeny či bezchybný provoz Údržby softwaru, ani nezaručuje, že opraví veškeré chyby.

7. Změny smluvních podmínek

TGCS je oprávněna změnit podmínky této Smlouvy prostřednictvím písemného oznámení zaslaného Zákazníkovi tři měsíce předem poštou nebo e-mailem. Oznámení může být zasláno buď přímo, nebo prostřednictvím příslušného Obchodního partnera TGCS. Tyto změny nemají zpětnou platnost a vztahují se pouze na nové objednávky a prodloužení, a to k datu účinnosti, které TGCS uvede V oznámení.

Jinak platí, že jakákoli změna je platná pouze V případě, že byla podepsána oběma smluvními stranami.

8. Ukončení Smlouvy a odstoupení od Smlouvy

Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna ukončit platnost této Smlouvy, jestliže druhá strana nesplní některou z podmínek Smlouvy, avšak za předpokladu, že takové straně bylo zasláno písemné oznámení o neplnění a byla jí poskytnuta přiměřená časová lhůta na nápravu takového neplnění.

TGCS je oprávněna ukončit poskytování Údržby softwaru pro Vybraný program tím, že zveřejní oznámení o ukončení. Takové oznámení musí být zveřejněno přinejmenším 12 měsíců před datem účinnosti. Jestliže TGCS ukončí poskytování Údržby softwaru, kterou si Zákazník předplatil a dosud nevyčerpal, může TGCS, výhradně na základě vlastního uvážení, buď pokračovat V poskytování Údržby softwaru Zákazníkovi až do konce aktuálního období Údržby softwaru, nebo může Zákazníkovi poskytnout refundaci V poměrné výši. Zakoupení Údržby softwaru neznamená žádné prodloužení období, po kterou je poskytována podpora Vybranému programu.

Bez ohledu na podmínky s jiným zněním uvedené V této Smlouvě platí, že pokud TGCS ukončí licenci Zákazníka na Vybraný program V důsledku toho, že Zákazník porušil některou z licenčních podmínek, je TGCS oprávněna souběžně ukončit Údržbu softwaru pro tento Vybraný program. v takovém případě není TGCS povinná vrátit Zákazníkovi peníze ani jinak refundovat nevyužitou část Údržby softwaru.

TGCS je oprávněna ukončit kompletně nabídku Údržby softwaru prostřednictvím písemného oznámení zasláno 12 měsíců předem všem Zákazníkům s aktuálně platnou Údržbou softwaru. Toto oznámení může být zasláno poštou nebo e-mailem.

Podmínky této Smlouvy, jež svou povahou přesahují dobu její platnosti, zůstávají V plné platnosti až do okamžiku jejich splnění a vztahují se i na případné právní nástupce a postupníky smluvních stran.

9. Další podmínky

- a. TGCS může s cílem pomoci Zákazníkovi s určením softwarového problému požádat Zákazníka, aby (1) umožnil TGCS vzdálený přístup k svému systému, nebo (2) zaslal TGCS příslušné údaje nebo systémová data. TGCS používá informace o chybách a problémech výhradně ke zdokonalování svých produktů a služeb a k asistenci V rámci Údržby softwaru. TGCS může pro tyto účely využít služeb subdodavatelů a zahraničních subjektů TGCS a Zákazník TGCS k tomuto opravňuje.

Zákazník zůstává odpovědný za (i) veškerá data a obsah jakékoli databáze, kterou pro TGCS zpřístupní, (ii) výběr a implementaci postupů a kontrol týkajících se přístupu, zabezpečení, šifrování, užívání a přenosu dat (včetně veškerých osobních údajů), a (iii) zálohování a obnovu jakékoli databáze a veškerých uložených dat. Zákazník nebude TGCS zasílat, ani TGCS neposkytne přístup k osobním údajům a nese odpovědnost za veškeré přiměřené náklady a jiné částky, jež mohou TGCS vzniknout V souvislosti s jakýmkoli takovými informacemi, jež byly TGCS omylem nedopatřením zpřístupněny, nebo V souvislosti se ztrátou či vyrazením takových informací ze strany TGCS, včetně škod vzniklých na základě nároků třetích stran.

- b. Žádné z informací, jež si smluvní strany vymění, nejsou důvěrnými informacemi. Jestliže kterákoliv smluvní strana bude vyžadovat výměnu důvěrných informací, bude se uskutečňovat na základě podepsané dohody o ochraně důvěrných informací.
- c. Kterákoli ze smluvních stran může s druhou smluvní stranou komunikovat elektronickou formou a taková komunikace je V míře, V níž to připouští příslušné právní předpisy, akceptovatelná jako podepsaný dokument. K ověření identity odesílatele a pravosti dokumentu je dostačující identifikační kód (nazývaný jako "uživatelské ID") obsažený V elektronickém dokumentu.

Tato Smlouva představuje úplnou smlouvu ohledně zakoupení Údržby softwaru Zákazníkem a nahrazuje veškerá předchozí ústní či písemná ujednání mezi Zákazníkem a TGCS ohledně Údržby softwaru. Při uzavření této Smlouvy se nebudou smluvní strany opírat o žádné prohlášení, které není uvedeno V této Smlouvě, včetně – a to zejména – jakýchkoli prohlášení týkajících se: 1) výkonu nebo funkce jakéhokoli produktu či systému jinak, než je výslovně zaručeno V této Smlouvě V článku 6 výše; 2) zkušeností nebo doporučení jiných stran; nebo 3) výsledků či úspor, kterých může Zákazník dosáhnout. Dodatečné nebo odlišné podmínky obsažené V jakékoli písemné korespondenci od Zákazníka (jako je nákupní objednávka) jsou neplatné.

Zákazník akceptuje podmínky této Smlouvy beze změny jedním z níže uvedeným způsobů: V míře, V níž to připouští příslušné právní předpisy, objednááním, užíváním nebo úhradou poplatků za Údržbu softwaru, nebo (v případech, kdy to vyžadují právní předpisy) podepsáním dokumentu o transakci. Údržba softwaru se stává předmětem této Smlouvy V okamžiku, kdy TGCS nebo příslušný Obchodní partner TGCS přijme objednávku nebo platbu Zákazníka. Jakmile Smlouva nabude právní účinnosti, 1) pak se, nezakazují-li to příslušné právní předpisy nebo není-li uvedeno jinak, jakákoli reprodukce této Smlouvy provedená spolehlivým způsobem (například fotokopie, elektronický sken nebo faksimile) považuje za originál, a 2) Smlouva se vztahuje na objednávky Zákazníka týkající se Údržby softwaru.

Část 2 – Podmínky specifické pro jednotlivé státy

EVROPA, STŘEDNÍ VÝCHOD, AFRIKA (EMEA)

ČLENSKÉ ZEMĚ EVROPSKÉ UNIE

6. Záruka na Údržbu softwaru

Pro členské státy Evropské unie je k článku 6 připojen následující text:

V Evropské unii jsou nároky spotřebitelů stanoveny na základě platné národní legislativy upravující prodej spotřebního zboží a služeb. Tato práva nejsou dotčena ustanoveními uvedenými V tomto článku 6 Záruka na Údržbu softwaru.

Contrat international pour l'acquisition de Maintenance Logiciel

Chapitre 1 – Dispositions générales

Le présent contrat international de Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS) traitant de l'acquisition de Maintenance Logiciel (ci-après "le Contrat") régit l'acquisition par le client de la Maintenance Logiciel TGCS ("Maintenance Logiciel"), qui peut également être appelée abonnement et support ("A&S") en adéquation avec les programmes TGCS. La Maintenance Logiciel est proposée uniquement pour les Logiciels éligibles installés au sein de votre Entreprise. La souscription à la Maintenance Logiciel pour un nombre de Logiciels supérieur au nombre de licence possédée par le Client ne crée ou n'entraîne pas davantage d'autorisations de licence. Par "Entreprise" on entend toute entité juridique (telle qu'une société) et les filiales qu'elle possède à plus de 50%. Les "Logiciels éligibles" sont décrits ci-dessous.

TGCS a conclu des accords avec des entités commerciales (ci-après "Partenaires Commerciaux TGCS") pour promouvoir et commercialiser un ensemble de solutions de Maintenance Logiciel. Lorsqu'un client souscrit à une Maintenance Logiciel mise à disposition par les Partenaires Commerciaux TGCS, cette Maintenance Logiciel est soumise aux dispositions du présent contrat. TGCS n'est cependant pas responsable : 1) des actes du Partenaire Commercial TGCS, 2) des engagements complémentaires que le Partenaire Commercial pourrait prendre auprès du Client ou 3) des produits ou services que le Partenaire Commercial fournit au Client dans le cadre d'un contrat passé entre eux. Au cas où le Partenaire Commercial TGCS du client ne serait plus en mesure de commercialiser la Maintenance Logiciel pour une quelconque raison, le Client pourra continuer de recevoir la Maintenance Logiciel conformément aux termes du présent contrat en demandant à TGCS le transfert de la gestion de la Maintenance Logiciel soit 1) à un autre Partenaire Commercial TGCS de son choix et habilité à commercialiser cette offre (ce partenaire peut éventuellement demander au Client de signer préalablement un contrat avec lui) soit 2) à TGCS.

1. Dispositions incluses

Les logiciels éligibles auxquels le présent contrat s'applique sont couverts par les Conditions Internationales d'Utilisation de Logiciel ("IPLA") sauf mention contraire de la part de TGCS. Une copie de l'IPLA est fournie avec chaque Logiciel dans le répertoire Logiciels éligibles ou dans une bibliothèque identifiée en tant que "Licence", un livret ou sur CD. Les sections de l'IPLA intitulées "Données et bases de données appartenant au Détenteur de la Licence," "Limitation des responsabilités," "Vérification de Conformité", "Général," et "Portée géographique et droit applicable", y compris toutes les dispositions nationales particulières applicables à ces sections, font également partie du présent Contrat, sous réserve :

- a. que le client puisse obtenir une copie de la dernière version de l'IPLA de la part de TGCS ou de ses fournisseurs et sur Internet à l'adresse <http://www.toshibagcs.com/licensing>; et sous réserve
- b. des modifications suivantes :
 - (1) Les termes "Logiciel" et "Licence(s) logicielle(s)" sont remplacés par le terme "Maintenance Logiciel".
 - (2) Le terme "Détenteur de la Licence" est remplacé par le terme "Client."
 - (3) La mention "les lois du pays où le Client a acquis la Licence logicielle" de l'alinéa Droit applicable est remplacée par "les lois en vigueur dans le pays dans lequel la Maintenance Logiciel est acquise".
 - (4) Le texte "Tous les droits, devoirs et obligations des parties sont soumis aux tribunaux du pays dans lequel le Client a acquis la Licence du Logiciel" dans la sous-section de la juridiction est remplacé par le texte, "Tous les droits, devoirs et obligations des parties s'appliquent uniquement dans le pays où la Maintenance Logiciel a été acquise ou bien, en accord avec TGCS, dans le pays où la Maintenance Logiciel est utilisée."

Les termes en majuscules utilisés mais non définis dans le présent Contrat possèdent la signification qui leur est donnée par l'IPLA.

2. Maintenance Logiciel

- a. Pour les logiciels éligibles pris en charge par les plateformes TGCS :
- (1) **Logiciels éligibles** : sauf mention contraire de la part de TGCS, une liste des Logiciels éligibles pour lesquels la Maintenance Logiciel est disponible peut être obtenue auprès des représentants marketing TGCS du Client ou des Partenaires Commerciaux TGCS.
 - (2) **Période de Maintenance Logiciel initiale** : dans certains cas, le client peut choisir lors de l'acquisition du Logiciel éligible soit une période d'un an, auquel cas le coût de la maintenance peut être compris avec le logiciel, ou, pour un coût additionnel, une période de maintenance de trois ans. La période de Maintenance Logiciel initiale débute le jour de la mise à disposition du logiciel par TGCS.
 - (3) **Périodes de Maintenance Logiciel suivantes (conformes au présent contrat)** : un an ou dans certains cas, trois années ou plus, selon le choix du client.
 - (4) **Rupture anticipée d'une période de Maintenance Logiciel** : le client peut rompre une période de Maintenance Logiciel, mais TGCS ne propose pas de crédit ou de remboursement pour la période de Maintenance Logiciel non utilisée.
 - (5) **Renouvellement** :
 - (a) Il est de la responsabilité du client de renouveler la Maintenance Logiciel à la fin de chaque période. TGCS ou le Partenaire Commercial TGCS du client renouvellera l'abonnement arrivant à expiration selon les dispositions et le prix garantis au Client avant l'expiration de la période de Maintenance Logiciel si la demande de renouvellement du client (par exemple, formulaire de commande, bon de commande) est reçu avant la date d'expiration. Les Périodes de Maintenance Logiciel suivantes soumises au présent Contrat (ou les autres dispositions dont le Client aura été informé avant l'expiration de la Période de Maintenance Logiciel en cours) débutent le jour suivant la fin de la Période de Maintenance Logiciel précédente. Si le Client ne renouvelle pas la Maintenance Logiciel avant la date d'expiration de la Période de Maintenance Logiciel mais qu'il souhaite par la suite souscrire à la Maintenance Logiciel, une Redevance de Maintenance Logiciel Après Expiration de la Licence, telle que définie ci-après, sera appliquée.
 - (6) **Maintenance Logiciel** : Au cours de la Période de Maintenance Logiciel :
 - (a) TGCS met à disposition du Client la dernière version, édition, ou mise à jour commercialisée (si elle existe) de tous les Logiciels éligibles pour lesquels le Client accepte la Maintenance Logiciel, conformément aux termes du présent Contrat. Le Client ne peut recourir au droit de mise à niveau vers une version, édition ou mise à jour plus récente figurant dans l'alinéa suivant qu'au cours de la Période de Maintenance Logiciel et son droit expire à la fin de la Période si la Maintenance Logiciel n'est pas renouvelée.
 - (b) TGCS fournit une assistance technique au client pour 1) les questions simples d'ordre pratique concernant l'installation et l'utilisation, et 2) les questions liées au code du Logiciel.
 - (c) TGCS fournit l'assistance par téléphone et, si disponible, par moyen électronique, au personnel de support technique des Systèmes d'information (SI) du Client, pendant les heures normales d'ouverture de bureau du centre de support TGCS (publiées par TGCS) dans la zone géographique du Client. Cette assistance n'est pas disponible pour les utilisateurs finaux du client. TGCS fournit une assistance de Niveau de sévérité 1, 24h/24, 7j/7. Plus de détails sur l'assistance, y compris la définition du niveau de sévérité 1, sont fournis dans le manuel Toshiba Global Commerce Solutions Software Support Handbook à l'adresse <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>.
 - (d) La Maintenance Logiciel ne comprend pas d'assistance 1) à la conception et au développement d'applications, 2) à l'utilisation par le client des Logiciels éligibles hors de leur environnement opérationnel spécifié, ou 3) en cas d'erreur causée par des produits pour lesquels TGCS n'est pas responsable au titre du présent Contrat.
 - (e) Et ce, uniquement si le Logiciel se situe dans le calendrier de support, comme spécifié dans la règle sur le cycle de vie du support logiciel se rapportant au Logiciel concerné.

(7) Redevance de Maintenance Logiciel Après Expiration de la Licence

- (a) La Redevance de Maintenance Logiciel Après Expiration de la Licence regroupe les frais facturés pour la reprise de la Maintenance Logiciel lorsque le Client
 - i. n'a pas renouvelé celle-ci avant la fin de la Période de Maintenance Logiciel en cours ;
ou
 - ii. s'il a mis un terme à la Maintenance Logiciel.
- (b) La période de Maintenance Logiciel pour une reprise de maintenance commence le jour où TGCS accepte la commande du client.

3. Redevances et paiement

Si le client retourne un Logiciel éligible pour remboursement, comme l'autorisent les dispositions de licence, TGCS ou le partenaire commercial TGCS du client résiliera la Maintenance Logiciel achetée avec le logiciel et remboursera tous les frais engendrés par cette Maintenance Logiciel. TGCS n'effectue aucun remboursement pour la Maintenance Logiciel.

a. Maintenance Logiciel souscrite auprès d'un Partenaire Commercial TGCS

Lorsqu'un Client souscrit à une Maintenance Logiciel auprès d'un Partenaire Commercial TGCS, ce dernier fixe le montant et les modalités de paiement des redevances. Le client devra payer le Partenaire Commercial TGCS directement.

b. Maintenance Logiciel souscrite directement auprès de TGCS

- (1) Au cours de chaque Période de Maintenance Logiciel, les redevances liées à la Maintenance Logiciel, appelées Redevances de Maintenance Logiciel, sont facturées à l'avance.
- (2) La Redevance de Maintenance Logiciel peut varier, par exemple, selon la machine (type/modèle), le Logiciel ou le groupe de Logiciels éligibles ou encore le niveau d'utilisation du Logiciel éligible.
- (3) TGCS peut augmenter les redevances liées à la Maintenance Logiciel sans préavis. Toutefois, l'augmentation ne s'applique pas au Client si TGCS reçoit la commande du Client pour la Maintenance Logiciel avant la date d'annonce de l'augmentation et TGCS met à disposition du Client la Maintenance Logiciel trois mois à compter de la réception de la commande. Une diminution tarifaire s'applique aux montants de la Redevance de Maintenance Logiciel qui sont exigibles à compter de la date d'effet de la baisse.
- (4) Les montants sont exigibles dès réception de la facture. Le Client accepte de régler ces montants ainsi que les éventuelles pénalités de retard.
- (5) Le Client s'engage à payer toutes taxes, contributions ou droits que TGCS serait tenue, légalement ou réglementairement, d'inclure dans ses factures, à l'exclusion de ceux qui seraient calculés sur le revenu net de TGCS, ou à fournir le document d'exonération, pour toute transaction effectuée au titre du présent Contrat.

4. Transfert de la Maintenance Logiciel

Le Client ne peut transférer la Maintenance Logiciel qu'à une entité faisant partie de son entreprise et située dans le pays où la Maintenance Logiciel a été acquise, à condition que l'entité recevant le Logiciel éligible accepte les termes du présent Contrat.

5. Obligations du Client

Lorsqu'il acquiert une Maintenance Logiciel pour un Logiciel éligible, le Client accepte les points suivants :

- a. Le Client acquiert la Maintenance Logiciel au niveau d'utilisation correspondant à celui du Logiciel éligible. La couverture partielle d'un Logiciel éligible en particulier n'est pas proposée ;
- b. Le Client est responsable des résultats obtenus dans le cadre de l'utilisation de la Maintenance Logiciel.
- c. Le Client autorise, à la demande de TGCS, l'accès à distance au système du Client pour TGCS afin d'aider le Client à identifier la cause du problème du logiciel ;
- d. Le Client reste responsable de la protection de son système et de toutes les informations qui y sont stockées, à chaque fois que TGCS y accède à distance avec l'accord du Client dans le but d'aider le Client à identifier la cause du problème du logiciel ;

- e. Le Client fournit à TGCS un accès suffisant, libre et sûr à ses installations et systèmes d'exploitation, pour permettre à TGCS de remplir ses obligations ; et
- f. Sauf pour la section 4. Transférabilité de la Maintenance Logiciel, ci-dessus, le Client n'affectera pas, ou ne transférera pas, le présent Contrat ou les droits du Client au titre du présent Contrat, ou ne déléguera pas ses obligations sans l'accord écrit préalable de TGCS. Toute tentative en ce sens est nulle et non avenue. En cas de cession de tout ou partie du Contrat à l'intérieur de l'Entreprise dont fait partie l'une ou l'autre des parties, ou à une entité issue d'une fusion ou d'une acquisition, l'accord de l'autre partie n'est pas requis. TGCS est également autorisée à céder ses droits à paiement au titre du présent Contrat sans avoir à solliciter l'accord du Client. La revente par TGCS d'une partie de ses activités qui affecte de la même manière tous ses clients ne requiert pas l'accord du Client.

6. Garantie pour la Maintenance Logiciel

TGCS garantit que la Maintenance Logiciel sera effectuée correctement et par un personnel qualifié, conformément à la description faite dans le manuel TGCS Software Support Handbook situé à l'adresse <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>. TGCS ne garantit pas une utilisation exempte d'erreurs, et ne garantit pas de pouvoir résoudre tous les problèmes. Le client accepte de fournir en temps opportun un rapport écrit des problèmes rencontrés afin que TGCS puisse entreprendre les mesures correctives nécessaires.

Cette garantie ne s'applique pas en cas de mauvaise utilisation, d'accident, de modification, d'environnement physique ou opérationnel inadéquat, d'utilisation hors de l'environnement opérationnel spécifié, ou de panne causée par un produit dont TGCS n'est pas responsable.

SAUF DISPOSITION CONTRAIRE DE LA LOI A LAQUELLE IL NE PEUT ETRE DEROGÉ CONTRACTUELLEMENT, CES GARANTIES SONT LES SEULES GARANTIES AUXQUELLES LE CLIENT PEUT PRETENDRE. ELLES REMPLACENT TOUTES LES AUTRES GARANTIES OU CONDITIONS, EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS, ET DE FAÇON NON LIMITATIVE, LES GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES DE QUALITÉ SATISFAISANTE ET D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ.

TGCS ne garantit ni le fonctionnement ininterrompu ou l'absence de défaut pour la Maintenance Logiciel fournie, ni la correction de tous les défauts.

7. Modifications du Contrat

TGCS peut modifier les dispositions du Contrat moyennant un préavis écrit de trois mois adressé par lettre ou courrier électronique soit directement au Client, soit par l'intermédiaire du Partenaire Commercial TGCS du Client. Ces modifications ne sont pas rétroactives et s'appliquent, à compter de la date d'effet précisée par TGCS, uniquement aux nouvelles commandes et aux renouvellements.

Dans tous les autres cas, une modification doit être signée par les deux parties pour être applicable.

8. Résiliation du contrat

Chaque partie peut résilier le Contrat en cas de non observation de l'une des dispositions par l'autre partie, sous réserve que celle-ci en soit informée par lettre recommandée avec accusé de réception et bénéficie d'un délai raisonnable pour satisfaire à ses obligations.

TGCS peut supprimer la Maintenance Logiciel pour un Logiciel éligible en publiant une notification de suppression au moins 12 mois avant la date d'effet de cette suppression. Si le Client a acquis ou renouvelé la Maintenance Logiciel d'un ou plusieurs Logiciels, avant l'annonce de la résiliation, TGCS pourra, à son entière discrétion, soit continuer à assurer la Maintenance Logiciel du ou des Logiciels concernés jusqu'à la fin de la période de couverture en cours, soit rembourser le Client prorata temporis. L'acquisition de la Maintenance Logiciel ne prolonge pas la période de prise en charge d'un Logiciel éligible.

Sans contrevenir au contenu du présent Contrat, si TGCS résilie la licence du Client pour un Logiciel éligible à cause d'une violation d'un ou des termes du contrat, TGCS peut également résilier la Maintenance Logiciel associée à ce logiciel. Dans ce cas de figure, TGCS n'a aucune obligation de remboursement ou de crédit pour les périodes de Maintenance Logiciel non utilisées.

TGCS peut résilier la totalité de son offre de Maintenance Logiciel sous réserve d'un préavis écrit de 12 mois, par lettre ou courrier électronique, adressé à tous les clients utilisant la Maintenance Logiciel.

Toute disposition du présent Contrat qui, de par sa nature, s'exerce au-delà de la date de résiliation est prorogée jusqu'à sa complète exécution, et s'applique aux ayants droit et cessionnaires respectifs des deux parties.

9. Dispositions supplémentaires

- a. Pour aider le Client à identifier la cause d'un problème du logiciel, TGCS peut demander au Client (1) d'autoriser un accès à distance à TGCS ou (2) d'envoyer des informations relatives au Client ou des données système à TGCS. TGCS n'utilisera les informations concernant les erreurs et les problèmes que dans le but d'améliorer ses produits et services, et de fournir des offres de Maintenance associées. TGCS peut utiliser les sous-traitants et les diverses entités de l'entreprise TGCS dans d'autres pays pour remplir les mêmes fonctions, avec l'autorisation du Client.

Le Client reste responsable (i) des données et du contenu des bases de données qu'il met à la disposition de TGCS, (ii) du choix et de la mise en œuvre des procédures et des contrôles régissant l'accès, la sécurité, le chiffrement, l'utilisation ainsi que la transmission des données (notamment les données d'identification personnelle) ; et (iii) de la sauvegarde et de la reprise des bases de données et des données éventuellement stockées. Le Client ne transmettra et ne fournira à TGCS aucun accès à des informations personnelles, et il sera redevable de tous les coûts raisonnables ainsi que des sommes que TGCS pourrait supporter au titre des informations fournies à TGCS par erreur ou encore de la perte ou de la divulgation desdites informations par TGCS, y compris celles découlant de réclamations émanant de tiers.

- b. Toutes les informations échangées sont non confidentielles. Tout échange d'informations confidentielles effectué à la demande d'une des deux parties interviendra dans le cadre d'un accord de confidentialité dûment signé.
- c. Chaque partie peut communiquer avec l'autre grâce à des moyens électroniques. Une telle communication électronique vaut accord signé, sous réserve qu'elle soit autorisée par la loi en vigueur. Un code d'identification (appelé "ID utilisateur") contenu dans un document électronique est suffisant pour vérifier l'identité de l'émetteur et l'authenticité du document.

Le présent Contrat exprime l'intégralité de l'accord concernant l'acquisition de la Maintenance Logiciel par le Client, et prévaut sur tout autre accord, verbal ou écrit, survenu entre le Client et TGCS concernant la Maintenance Logiciel. En concluant le présent Contrat, aucune partie ne pourra se fonder sur des déclarations non stipulées dans le présent Contrat, y compris, sans que cela ne soit limitatif, toutes déclarations concernant : 1) les performances ou les fonctions de tout Produit ou système, autres que celles décrites dans la Clause 3 ci-dessus ; 2) les expériences ou les recommandations d'autres parties ; ou 3) les résultats ou les économies escomptées par le Client. Toute disposition complémentaire ou toute modification émanant du Client sur un document écrit (par exemple, un ordre d'achat) est nulle et non avenue.

Le Client accepte sans conditions les dispositions du présent Contrat de l'une des manières suivantes (conformément à la loi applicable) : en passant une commande de Maintenance Logiciel, en utilisant celle-ci et en versant des paiements pour en bénéficier, ou, si la loi le demande, par la signature d'un document de transaction. La Maintenance Logiciel est assujettie à ce Contrat lorsque TGCS ou le partenaire commercial TGCS du Client accepte la commande ou le paiement du Client. Une fois en vigueur, 1) sauf disposition légale locale contraire ou exprimée par ailleurs, toute reproduction de ce Contrat effectuée par tout moyen fiable (tel que photocopie ou fac-similé) est considérée comme étant un original et 2) la Maintenance Logiciel à laquelle le Client a souscrit dans le cadre du présent Contrat est soumise à ses dispositions.

Chapitre 2 – Dispositions nationales particulières

EUROPE, MOYEN-ORIENT, AFRIQUE (EMEA)

MEMBRES DE L'UNION EUROPÉENNE

6. Garantie pour la Maintenance Logiciel

La phrase suivante a été ajoutée à la section 6 pour les états membres de l'Union Européenne :

Dans l'Union européenne, les consommateurs disposent de droits selon la loi nationale en vigueur régissant la vente de biens de consommation et de services. Ces droits ne sont pas affectés par les dispositions de la section 6 Garantie pour la Maintenance Logiciel.

FRANCE

3. Redevances et paiement

Dans la sous-section b. Maintenance Logiciel acquise directement auprès de TGCS, les éléments suivants ont été ajoutés à la fin de l'alinéa (3).

Si le Client n'accepte pas l'augmentation, le Client peut mettre fin à la transaction par notification écrite faite à TGCS, dans un délai de quinze jours suivant la date de la notification de TGCS au Client soumis à cette augmentation.

Internationale Vereinbarung über den Erwerb von Software-Unterstützung

Teil 1 – Allgemeine Bedingungen

Diese Internationale Vereinbarung über den Erwerb von Software-Unterstützung (nachstehend "Vereinbarung") von Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS) regelt den Erwerb von TGCS Software Maintenance (nachstehend "Software Maintenance" oder "Software-Unterstützung") oder in Verbindung mit TGCS Programmen Subscription und Support (nachstehend "S&S") durch den Kunden. Software-Unterstützung wird nur für die berechtigten Programme bereitgestellt, die der Kunde zur Nutzung innerhalb seines Unternehmens lizenziert hat. Durch den Erwerb von Software-Unterstützung in Mengen, die über die Lizenzberechtigung des Kunden hinausgehen, wird eine Erweiterung der Lizenzberechtigung weder erreicht noch impliziert. Ein "Unternehmen" ist im Rahmen dieser Vereinbarung jede rechtliche Einheit (z. B. ein Unternehmen) und alle Tochtergesellschaften, an denen eine Beteiligung von mehr als 50 Prozent besteht. Die "Berechtigten Programme" sind nachstehend beschrieben.

TGCS hat mit ausgewählten Gesellschaften (nachfolgend "TGCS Business Partner") Vereinbarungen zur Vermarktung und Unterstützung von Angeboten über Software-Unterstützung geschlossen. Wenn der Kunde Software-Unterstützung bestellt, die ihm von TGCS Business Partnern vermittelt wurde, stellt ihm TGCS Software-Unterstützung gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung zur Verfügung. TGCS haftet nicht für 1) Handlungen der TGCS Business Partner, 2) zusätzliche Verpflichtungen, die diese gegenüber dem Kunden eingehen, oder 3) Produkte und Services, die sie dem Kunden auf der Grundlage eigener Vereinbarungen anbieten. Sollte der jeweilige TGCS Business Partner des Kunden aus irgendeinem Grund nicht mehr in der Lage sein, Software-Unterstützung anzubieten, kann der Kunde jedoch weiterhin Software-Unterstützung im Rahmen dieser Vereinbarung erhalten, indem er TGCS auffordert, die Abwicklung von Software-Unterstützung entweder 1) auf einen anderen, vom Kunden ausgewählten TGCS Business Partner zu übertragen, der autorisiert ist, Software-Unterstützung anzubieten (möglicherweise muss der Kunde zunächst eine Vereinbarung mit dem TGCS Business Partner abschließen), oder 2) auf TGCS zu übertragen.

1. Verwendete Begriffe

Die berechtigten Programme, auf die sich diese Vereinbarung bezieht, werden auf der Grundlage der Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete ("IPLA") lizenziert, sofern von TGCS nicht anders angegeben. Eine Ausfertigung der IPLA wird mit jedem Programm im Verzeichnis des berechtigten Programms bzw. in einer Bibliothek mit der Bezeichnung "License" bereitgestellt oder ist als Broschüre oder auf einer CD im Lieferumfang enthalten. Die in den Abschnitten "Daten und Datenbanken des Lizenznehmers", "Haftungsbegrenzung", "Einsichts- und Prüfungsrecht", "Allgemeines" und "Geltungsbereich und geltendes Recht" der IPLA enthaltenen Bedingungen, einschließlich der zugehörigen länderspezifischen Bedingungen, sind ebenfalls Bestandteil dieser Vereinbarung und werden unter Bezugnahme in die Vereinbarung eingeschlossen. Für die IPLA gilt:

- a. Der Kunde kann eine Kopie der aktuellsten IPLA von TGCS oder einem der TGCS Reseller und im Internet unter <http://www.toshibagcs.com/licensing> beziehen.
- b. Die folgenden Änderungen beziehen sich auf die IPLA und gelten für diese Vereinbarung:
 - (1) Die Begriffe "Programm" und "Programmlicenz(en)" werden durch den Begriff "Software-Unterstützung" ersetzt.
 - (2) Der Begriff "Lizenznehmer" wird durch den Begriff "Kunde" ersetzt.
 - (3) Die Bestimmung "dass die Gesetze des Landes zur Anwendung kommen, in dem der Lizenznehmer die Programmlicenz erworben hat" im Unterabschnitt "Geltendes Recht" wird ersetzt durch "dass die Gesetze des Landes zur Anwendung kommen, in dem Software-Unterstützung erworben wurde".
 - (4) Der Satz "Alle Rechte, Pflichten und Verpflichtungen unterliegen der Rechtsprechung des Landes, in dem der Lizenznehmer die Programmlicenz erworben hat" im Unterabschnitt "Rechtsprechung" wird durch folgenden Satz ersetzt: "Alle Rechte, Pflichten und

Verpflichtungen der Vertragsparteien gelten nur in dem Land, in dem Software-Unterstützung erworben wird, oder mit Zustimmung von TGCS in dem Land, in dem Software-Unterstützung genutzt wird“.

Begriffe, die in dieser Vereinbarung verwendet, jedoch nicht definiert werden, haben dieselbe Bedeutung wie im Rahmen der IPLA.

2. Software-Unterstützung

- a. Für berechnete Programme, die auf TGCS Plattformen ausgeführt werden:
- (1) **Berechtigte Programme:** Sofern nicht auf anderem Wege durch TGCS bereitgestellt, kann eine Liste der berechtigten Programme, für die Software-Unterstützung angeboten wird, beim TGCS Vertriebsbeauftragten des Kunden oder bei einem TGCS Business Partner bezogen werden.
 - (2) **Erstlaufzeit von Software-Unterstützung:** In manchen Fällen muss sich der Kunde bei der Bestellung eines berechtigten Programms zwischen der Software-Unterstützung für ein Jahr oder für drei Jahre entscheiden. Dafür können zusätzliche Gebühren anfallen. Die Erstlaufzeit von Software-Unterstützung beginnt an dem Tag, an dem TGCS dem Kunden das Programm zur Verfügung stellt.
 - (3) **Folgelaufzeiten von Software-Unterstützung (unter dieser Vereinbarung):** Der Kunde kann nach Wunsch Software-Unterstützung für ein oder in manchen Fällen für drei Jahre oder länger beziehen.
 - (4) **Vorzeitige Kündigung von Software-Unterstützung für ein Programm:** Der Kunde kann Software-Unterstützung kündigen, TGCS erteilt jedoch keine Gutschrift oder Rückerstattung für die verbleibende ungenutzte Laufzeit von Software-Unterstützung.
 - (5) **Verlängerung:**
 - (a) Der Kunde ist dafür verantwortlich, Software-Unterstützung jeweils am Ende der Laufzeit von Software-Unterstützung zu verlängern. Wenn der Kunde vor dem Ende der Laufzeit von Software-Unterstützung eine Verlängerung beantragt (z. B. per Bestellschein, Bestellschreiben, Auftrag), wird Software-Unterstützung gemäß den Bedingungen und Gebührenvereinbarungen, die dem Kunden vor dem Ablauf der aktuellen Laufzeit mitgeteilt wurden, von TGCS oder dem TGCS Business Partner des Kunden verlängert. Die Folgelaufzeiten von Software-Unterstützung unter dieser Vereinbarung (oder geänderte Bedingungen und Gebühren, die dem Kunden vor dem Ende der aktuellen Laufzeit von Software-Unterstützung mitgeteilt wurden) beginnen jeweils am Tag nach dem Ablauf der vorhergehenden Laufzeit von Software-Unterstützung. Wenn der Kunde Software-Unterstützung vor dem Ende der Laufzeit von Software-Unterstützung nicht verlängert hat und Software-Unterstützung zu einem späteren Zeitpunkt wieder erwerben möchte, kommt eine Aktualisierungsgebühr ("Software Maintenance After License Fee"), wie nachfolgend angegeben, zur Anwendung.
 - (6) **Software Maintenance:** Während der Laufzeit von Software-Unterstützung:
 - (a) TGCS stellt dem Kunden bei Verfügbarkeit die aktuellsten im Handel erhältlichen Versionen, Releases oder Updates aller berechtigten Programme zur Verfügung, für die er unter dieser Vereinbarung Software-Unterstützung erwirbt. Das Recht des Kunden zum Upgrade auf eine neue Version, ein neues Release oder ein neues Update, welches unter diesem Unterabschnitt aufgeführt wird, besteht nur während der Laufzeit von Software-Unterstützung und endet, wenn Software-Unterstützung abläuft und nicht verlängert wird.
 - (b) Der Kunde erhält durch TGCS technische Unterstützung bei 1) allgemeinen und in kurzer Zeit zu beantwortenden Fragen zur Installation und zur Nutzung sowie bei 2) codebedingten Fragen.
 - (c) Die Unterstützung von TGCS wird telefonisch bzw. bei Verfügbarkeit auf elektronischem Weg erbracht und kann ausschließlich von Mitarbeitern des technischen IS-Supports (Information Systems) des Kunden während der regulären TGCS Geschäftszeiten (veröffentlichte Geschäftszeiten) des TGCS Support Centers in der jeweiligen Region angefordert werden. Diese Unterstützungsleistung wird nicht für Endbenutzer des Kunden erbracht. Unterstützung für ein kundenkritisches Problem (Severity-Klasse 1) wird an jedem Tag im Jahr rund um die Uhr durch TGCS erbracht.

Weitere Einzelheiten zur technischen Unterstützung sowie eine Definition der Severity-Klasse 1 sind im Toshiba Global Commerce Solutions Software Support Handbook unter <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook> zu finden.

- (d) Software-Unterstützung bietet keine Unterstützung für 1) das Design und die Entwicklung von Anwendungen, 2) den Einsatz von berechtigten Programmen außerhalb der angegebenen Betriebsumgebung oder 3) Fehler, die von Produkten verursacht wurden, für die TGCS im Rahmen dieser Vereinbarung nicht verantwortlich ist.
- (e) Software-Unterstützung wird für das Programm nur während des Unterstützungszeitraums erbracht, der in der Software Support Lifecycle-Richtlinie für das Programm angegeben ist.
- (7) **Aktualisierungsgebühr ("Software Maintenance After License Fee")**
 - (a) Die Aktualisierungsgebühr ist die Gebühr für die Wiederaufnahme von Software-Unterstützung, wenn der Kunde
 - i. Software-Unterstützung nicht vor dem Ende der aktuellen Laufzeit von Software-Unterstützung verlängert hat oder
 - ii. Software-Unterstützung beendet hat.
 - (b) Bei einer Wiederaufnahme von Software-Unterstützung beginnt die Laufzeit von Software-Unterstützung am Tag der Bestellannahme durch TGCS.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

Wenn der Kunde ein berechtigtes Programm zurückgibt und eine Rückerstattung des bezahlten Preises im Rahmen der entsprechenden Lizenzbedingungen beantragt, wird TGCS oder der zuständige TGCS Business Partner die mit dem Programm bestellten Leistungen für Software-Unterstützung beenden und dem Kunden die bereits bezahlten Gebühren erstatten. TGCS gewährt nur dann eine Rückerstattung für Software-Unterstützung, wenn das betroffene berechtigte Programm an TGCS zurückgegeben wurde.

- a. Erwerb von Software-Unterstützung von einem TGCS Business Partner
Erwirbt der Kunde Software-Unterstützung von einem TGCS Business Partner, werden die Preise und Zahlungsbedingungen durch den betreffenden TGCS Business Partner festgelegt. Der Kunde leistet seine Zahlungen direkt an den TGCS Business Partner.
- b. Erwerb von Software-Unterstützung direkt von TGCS
 - (1) Die Gebühren für Software-Unterstützung während der einzelnen Laufzeiten von Software-Unterstützung (Gebühren für Software-Unterstützung) werden im Voraus in Rechnung gestellt.
 - (2) Die Gebühr für Software-Unterstützung kann abhängig von der Maschine (Typ/Modell), dem berechtigten Programm oder der Gruppe der berechtigten Programme bzw. der Nutzungsstufe des berechtigten Programms variieren.
 - (3) TGCS kann die Gebühr für Software-Unterstützung jederzeit anheben. Eine Anhebung tritt nicht in Kraft, wenn TGCS die Bestellung des Kunden für Software-Unterstützung vor dem Wirksamkeitsdatum der Anhebung erhält und wenn TGCS dem Kunden innerhalb von drei Monaten nach dem Eingang der Kundenbestellung bei TGCS Software-Unterstützung zur Verfügung stellt. Gebührensenkungen für Software-Unterstützung werden an den Kunden ab dem Wirksamkeitsdatum der Senkung weitergegeben.
 - (4) Alle Beträge werden bei Rechnungseingang fällig. Der Kunde verpflichtet sich, die Rechnungsbeträge termingerecht zu bezahlen, andernfalls kann TGCS Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe verlangen.
 - (5) Der Kunde trägt die mit der Software-Unterstützung im Rahmen dieses Vertrags verbundenen und von TGCS angegebenen Zölle, Steuern, Abgaben und Gebühren (mit Ausnahme solcher auf den Ertrag von TGCS), die von Behörden erhoben werden, und erklärt sich damit einverstanden, den auf der Rechnung angegebenen Betrag zu bezahlen, sofern er keine entsprechende Befreiung nachweist.

4. Übertragbarkeit von Software-Unterstützung

Der Kunde kann Software-Unterstützung nur an einen Standort innerhalb seines Unternehmens und in dem Land, in dem Software-Unterstützung erworben wurde, übertragen, sofern das Unternehmen, das das berechtigte Programm erhält, den Bedingungen dieser Vereinbarung zustimmt.

5. Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde ist damit einverstanden, dass er beim Erwerb von Software-Unterstützung für ein berechtigtes Programm

- a. Software-Unterstützung für dieselbe autorisierte Nutzung erwirbt, die das entsprechende Programm aufweist. Eine teilweise Abdeckung für ein bestimmtes berechtigtes Programm wird nicht angeboten;
- b. die Verantwortung für die durch die Software-Unterstützung erzielten Ergebnisse trägt;
- c. TGCS auf Anforderung den Remote-Zugriff auf sein System ermöglicht, um ihn bei der Eingrenzung der Ursache des Softwareproblems zu unterstützen;
- d. für den ausreichenden Schutz seines Systems und aller darin enthaltenen Daten verantwortlich bleibt, wann auch immer TGCS mit seiner Genehmigung zur Unterstützung bei der Eingrenzung der Ursache des Softwareproblems auf das System remote zugreift;
- e. TGCS ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten verschafft, damit TGCS die vertraglichen Verpflichtungen erfüllen kann;
- f. ohne vorherige schriftliche Zustimmung von TGCS weder diese Vereinbarung noch seine daraus resultierenden Rechte und Pflichten abtritt oder auf andere überträgt, es sei denn, in Ziffer 4. "Übertragbarkeit von Software-Unterstützung" ist dies ausdrücklich gestattet. Jeder derartige Versuch ist nichtig. Die vollständige oder teilweise Übertragung dieser Vereinbarung innerhalb des Unternehmens, dem einer der Vertragspartner angehört, oder im Fall einer Fusion oder Übernahme die Übertragung an ein Nachfolgeunternehmen bedarf nicht der Zustimmung des anderen Vertragspartners. Es ist TGCS außerdem gestattet, Zahlungsansprüche unter dieser Vereinbarung ohne Zustimmung des Kunden an Dritte zu übertragen. Die Veräußerung eines Unternehmensteils von TGCS, die alle TGCS Kunden gleichermaßen betrifft, wird nicht als eine Übertragung betrachtet.

6. Gewährleistung für Software-Unterstützung

TGCS gewährleistet, dass Software-Unterstützung fachmännisch und sachgerecht nach der Beschreibung im TGCS Software Support Handbook erbracht wird, das unter der Adresse <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook> zu finden ist. TGCS garantiert weder den fehlerfreien Betrieb noch die Behebung von allen gemeldeten Fehlern. Der Kunde wird TGCS zeitnah in Schriftform über die Nichteinhaltung dieser Gewährleistung in Kenntnis setzen, damit TGCS entsprechende Maßnahmen ergreifen kann.

Ansprüche des Kunden entfallen bei unsachgemäßer Bedienung, äußeren Einwirkungen, Modifizierung, unzulänglichen Einsatzbedingungen oder Einsatz außerhalb der angegebenen Betriebsumgebung oder Fehlern, die von einem Produkt verursacht wurden, für das TGCS nicht verantwortlich ist.

Soweit nicht durch gesetzliche Regelung etwas anderes zwingend vorgeschrieben ist, sind diese Gewährleistungsbedingungen abschließend und ersetzen sämtliche sonstigen eventuell bestehenden Gewährleistungsansprüche des Kunden, einschließlich, aber nicht begrenzt auf zufriedenstellende Qualität, Handelsüblichkeit und Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck.

TGCS garantiert keine unterbrechungsfreie oder fehlerfreie Erbringung von Software-Unterstützung oder die Behebung aller Fehler durch TGCS.

7. Änderung der Vereinbarungsbedingungen

TGCS kann die Bedingungen dieser Vereinbarung mit einer Frist von drei Monaten durch schriftliche Mitteilung per Post oder E-Mail ändern. Der Kunde erhält die Änderungsmitteilung

direkt von TGCS oder vom TGCS Business Partner. Solche Änderungen der Vereinbarungsbedingungen erfolgen jedoch nicht rückwirkend. Sie werden ab dem in der Benachrichtigung genannten Datum wirksam und gelten nur für neue Bestellungen und Verlängerungen von Software-Unterstützung.

Sonstige Änderungen werden erst wirksam, wenn beide Vertragspartner der Änderung schriftlich zugestimmt haben.

8. Kündigung und Zurückziehung

Der Kunde und TGCS können diese Vereinbarung kündigen, wenn der jeweils andere die Bedingungen der Vereinbarung nicht einhält, wobei der Kündigende dem anderen eine angemessene Nachfrist zur Behebung des Mangels einräumt.

TGCS kann Software-Unterstützung für ein berechtigtes Programm mit einer Frist von mindestens zwölf Monaten vor dem Wirksamkeitsdatum durch schriftliche Mitteilung zurückziehen. In diesem Fall erhält der Kunde für vorausbezahlte und nicht vollständig durch TGCS erbrachte Software-Unterstützung nach dem Ermessen von TGCS entweder bis zum Ende der aktuellen Laufzeit weiterhin Software-Unterstützung oder eine anteilige Rückvergütung. Durch den Erwerb von Software-Unterstützung wird der Unterstützungszeitraum für ein berechtigtes Programm nicht verlängert.

Ungeachtet gegenteiliger Bedingungen in dieser Vereinbarung ist TGCS bei Kündigung der Lizenz eines Kunden für ein berechtigtes Programm aufgrund einer Vertragsverletzung berechtigt, gleichzeitig auch die Software-Unterstützung für dieses Programm zu kündigen. In diesem Fall ist TGCS nicht verpflichtet, eine Rückerstattung oder Gutschrift für den verbleibenden ungenutzten Zeitraum von Software-Unterstützung zu erteilen.

TGCS kann Software-Unterstützung vollständig mit einer Frist von zwölf Monaten durch schriftliche Mitteilung an alle Kunden von Software-Unterstützung per Post oder E-Mail zurückziehen.

Bedingungen, die sich naturgemäß auf die Zeit nach der Kündigung der Vereinbarung erstrecken, bleiben bis zu ihrer Erfüllung in Kraft und gelten auch für eventuelle Rechtsnachfolger oder Zessionare der Vertragspartner.

9. Zusätzliche Bedingungen

a. Zur Unterstützung des Kunden bei der Eingrenzung der Ursache eines Softwareproblems kann TGCS den Kunden dazu auffordern, (1) TGCS den Remote-Zugriff auf das Kundensystem zu ermöglichen oder (2) TGCS Informationen oder Systemdaten bereitzustellen. TGCS nutzt Informationen über Fehler und Probleme ausschließlich zur Verbesserung seiner Produkte und Services und zur Unterstützung bei der Erbringung von Software-Unterstützung. Der Kunde berechtigt TGCS dazu, für diese Zwecke Subunternehmer und TGCS Organisationen in anderen Ländern einzusetzen.

Der Kunde bleibt verantwortlich für (i) alle Daten und Inhalte von Datenbanken, die der Kunde TGCS bereitstellt, (ii) die Auswahl und Implementierung von Prozeduren und Kontrollen für den Zugriff auf Daten und die Sicherheit, Verschlüsselung, Nutzung und Übertragung von Daten (einschließlich personenbezogener Daten) und (iii) die Sicherung und Wiederherstellung der Datenbanken und der gespeicherten Daten. Der Kunde verpflichtet sich, TGCS weder personenbezogene Informationen zu übermitteln noch den Zugriff darauf zu erteilen, und trägt alle angemessenen Kosten und sonstigen Beträge, die TGCS im Zusammenhang damit entstehen, dass solche Informationen versehentlich an TGCS weitergegeben wurden oder deren Verlust oder Offenlegung durch TGCS verursacht wurde, einschließlich der Kosten aus den Ansprüchen Dritter.

b. Alle ausgetauschten Informationen sind nicht vertraulich. Falls der Austausch vertraulicher Informationen zwischen Ihnen und TGCS erforderlich sein sollte, geschieht dies im Rahmen einer unterzeichneten Vertraulichkeitsvereinbarung.

c. Beide Parteien können auf elektronischem Wege miteinander kommunizieren und diese Kommunikation ist im Rahmen der geltenden Rechtsprechung als signiertes Dokument zulässig.

Ein in einem elektronischen Dokument enthaltener Identifikationscode ("Benutzer-ID") gilt als rechtsverbindlicher Nachweis der Identität des Absenders und der Authentizität des Dokuments.

Diese Vereinbarung stellt die abschließende Vereinbarung hinsichtlich des Erwerbs von Software-Unterstützung durch den Kunden dar und ersetzt alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Absprachen zwischen dem Kunden und TGCS im Zusammenhang mit Software-Unterstützung. Darstellungen, die nicht in diesem Vertrag enthalten sind, sind unwirksam. Dies gilt uneingeschränkt für Darstellungen im Zusammenhang mit 1) der Leistung oder Funktionsweise von Produkten oder Systemen, die nicht ausdrücklich in Ziffer 6 gewährleistet sind; 2) den Erfahrungswerten oder Empfehlungen Dritter oder 3) den vom Kunden erzielbaren Ergebnissen oder Einsparungen. Zusätzliche oder abweichende Bedingungen in einer schriftlichen Mitteilung des Kunden (z. B. in einer Bestellung) sind unwirksam.

Der Kunde erklärt sein Einverständnis mit den Bedingungen dieser Vereinbarung ohne Änderung auf eine der folgenden Weisen: Sofern gesetzlich zulässig, durch Bestellung, Nutzung oder Bezahlung von Software-Unterstützung, oder sofern gesetzlich erforderlich, durch Unterzeichnung einer Transaktionsvereinbarung. Die Bedingungen dieser Vereinbarung finden Anwendung für Software-Unterstützung, sobald TGCS oder der TGCS Business Partner des Kunden die Bestellung oder Bezahlung des Kunden entgegennimmt. Nach Inkrafttreten der Vereinbarung wird 1), soweit nicht durch gesetzliche Regelungen ausgeschlossen oder abweichend vereinbart, eine originalgetreue Vervielfältigung dieser Vereinbarung (z. B. durch Fotokopie, elektronischen Scan oder Faksimile) dem Original gleichgestellt und 2) unterliegen alle Bestellungen für Software-Unterstützung durch den Kunden, die unter dieser Vereinbarung erfolgen, den darin enthaltenen Bedingungen.

Teil 2 – Länderspezifische Bedingungen

EUROPA, NAHER UND MITTLERER OSTEN, AFRIKA (EMEA)

MITGLIEDSSTAATEN DER EUROPÄISCHEN UNION

6. Gewährleistung für Software-Unterstützung

Für Mitgliedsstaaten der Europäischen Union wird der folgende Text zu Abschnitt 6 hinzugefügt:

In der Europäischen Union sind für Verbraucher unter den geltenden nationalen rechtlichen Bestimmungen Rechte für den Verkauf von Verbrauchsgütern und Dienstleistungen definiert. Diese Rechte sind von den Bestimmungen in Abschnitt 6 (Gewährleistung für Software-Unterstützung) nicht betroffen.

ÖSTERREICH

6. Gewährleistung für Software-Unterstützung

Für Ziffer 6. Gewährleistung für Software-Unterstützung gelten dieselben Änderungen wie für DEUTSCHLAND.

DEUTSCHLAND

3. Preise und Zahlungsbedingungen

Im Unterabschnitt b. Erwerb von Software-Unterstützung direkt von TGCS wird in Ziffer (3) "innerhalb von drei Monaten" durch "innerhalb von vier Monaten" ersetzt.

6. Gewährleistung für Software-Unterstützung

Für Deutschland (und Österreich) werden die Bedingungen in Ziffer 6. Gewährleistung für Software-Unterstützung durch den folgenden Text vollständig ersetzt.

TGCS gewährleistet, dass Software-Unterstützung fachmännisch und sachgerecht nach der Beschreibung im TGCS Software Support Handbook erbracht wird, das unter der Adresse <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook> zu finden ist. Der Kunde

wird TGCS zeitnah in Schriftform über die Nichteinhaltung dieser Gewährleistung in Kenntnis setzen, damit TGCS entsprechende Maßnahmen ergreifen kann. TGCS wird alle Mängel, die unter die Gewährleistung fallen und die der Kunde schriftlich angezeigt hat, beheben. Gelingt es TGCS nicht, einen Mangel innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben, kann der Kunde nach seiner Wahl eine Herabsetzung des Preises oder, falls die Funktionsfähigkeit wesentlich gemindert ist, eine sofortige Beendigung ("Kündigung") dieser Vereinbarung fordern. Bei unerheblichen Mängeln oder Abweichungen ist eine Kündigung der Vereinbarung durch den Kunden jedoch ausgeschlossen.

Ansprüche des Kunden entfallen bei unsachgemäßer Bedienung, äußeren Einwirkungen, Modifizierung, unzulänglichen Einsatzbedingungen oder Einsatz außerhalb der angegebenen Betriebsumgebung oder Fehlern, die von einem Produkt verursacht wurden, für das TGCS nicht verantwortlich ist.

Unbeschadet sonstiger Rechte des Kunden im Rahmen der Gewährleistungsbestimmungen in dieser Vereinbarung garantiert TGCS keine unterbrechungsfreie oder fehlerfreie Erbringung von Software-Unterstützung oder die Behebung aller Fehler durch TGCS.

9. Zusätzliche Bedingungen

Der folgende Absatz wird als letzter Absatz von Unterabschnitt a hinzugefügt:

Soweit TGCS bei der Eingrenzung der Ursache eines Softwareproblems mit personenbezogenen Daten des Kunden in Kontakt kommt und diese im Auftrag des Kunden verarbeitet, finden die "Ergänzenden Bedingungen TGCS Auftragsdatenverarbeitung von Kundendaten gemäß § 11 BDSG" Anwendung.

Διεθνής Σύμβαση για την Απόκτηση Συντήρησης Λογισμικού

Μέρος 1 – Γενικοί Όροι

Η παρούσα Διεθνής Σύμβαση της Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS) για την Απόκτηση Συντήρησης Λογισμικού ("Σύμβαση") διέπει την απόκτηση εκ μέρους του Πελάτη υπηρεσιών συντήρησης λογισμικού TGCS ("Συντήρηση Λογισμικού"), η οποία μπορεί να αναφέρεται επίσης ως συνδρομή και υποστήριξη (subscription & support, "υπηρεσίες S&S") σε συνάρτηση με Προγράμματα TGCS. Η Συντήρηση Λογισμικού παρέχεται μόνο για Επιλέξιμα Προγράμματα για τα οποία ο Πελάτης διαθέτει άδεια χρήσης εντός της Επιχείρησής του. Η απόκτηση Συντήρησης Λογισμικού σε ποσότητες μεγαλύτερες από τον αριθμό για τον οποίο ο Πελάτης διαθέτει άδειες χρήσης δεν αποτελεί ούτε συνεπάγεται καμία εξουσιοδότηση για επιπλέον άδειες χρήσης. Στην παρούσα Σύμβαση, με τον όρο "Επιχείρηση" νοείται οποιοδήποτε νομικό πρόσωπο (όπως π.χ. μια εταιρεία) και οι θυγατρικές στις οποίες κατέχει ποσοστό μεγαλύτερο του 50%. Τα "Επιλέξιμα Προγράμματα" (Eligible Programs) περιγράφονται παρακάτω.

Η TGCS έχει συνάψει συμβάσεις με ορισμένους οργανισμούς ("Εμπορικοί Συνεργάτες της TGCS") για την προώθηση και διάθεση προσφορών (offerings) Συντήρησης Λογισμικού. Όταν ο Πελάτης παραγγέλλει Συντήρηση Λογισμικού που διατίθεται στον Πελάτη από Εμπορικούς Συνεργάτες της TGCS, η TGCS θα παρέχει τη Συντήρηση Λογισμικού στον Πελάτη βάσει των όρων της παρούσας Σύμβασης. Η TGCS δεν είναι υπεύθυνη για 1) τις πράξεις των Εμπορικών Συνεργατών της TGCS, 2) οποιεσδήποτε πρόσθετες υποχρεώσεις που τυχόν έχουν αυτοί προς τον Πελάτη ή 3) οποιαδήποτε προϊόντα ή υπηρεσίες που παρέχουν στον Πελάτη βάσει δικών τους συμβάσεων. Σε περίπτωση που ο Εμπορικός Συνεργάτης της TGCS που εξυπηρετεί τον Πελάτη δεν είναι πλέον σε θέση να διαθέτει Συντήρηση Λογισμικού, για οποιονδήποτε λόγο, ο Πελάτης μπορεί να συνεχίσει να λαμβάνει Συντήρηση Λογισμικού βάσει των όρων της παρούσας Σύμβασης ζητώντας από την TGCS να μεταβιβάσει τη διαχείριση της Συντήρησης Λογισμικού είτε 1) σε άλλον Εμπορικό Συνεργάτη της TGCS επιλεγμένο από τον Πελάτη που είναι εγκεκριμένος να διαθέτει Συντήρηση Λογισμικού στον Πελάτη (και ο οποίος μπορεί να απαιτήσει πρώτα από τον Πελάτη να υπογράψει κάποια από τις δικές του συμβάσεις), είτε (2) στην ίδια την TGCS.

1. Ενσωματωμένοι Όροι

Για τα Επιλέξιμα Προγράμματα για τα οποία ισχύει η παρούσα Σύμβαση χορηγείται άδεια χρήσης βάσει της Διεθνούς Σύμβασης Άδειας Χρήσης Προγράμματος (International Program License Agreement – "Σύμβαση IPLA") εκτός εάν άλλως ορίζεται από την TGCS. Ένα αντίγραφο της Σύμβασης IPLA παρέχεται με κάθε Πρόγραμμα στον κατάλογο του Επιλέξιμου Προγράμματος ή σε μια βιβλιοθήκη με το όνομα "License", ως φυλλάδιο ή σε CD. Τα άρθρα της Σύμβασης IPLA με τους τίτλους "Δεδομένα και Βάσεις Δεδομένων του Δικαιούχου Άδειας Χρήσης", "Περιορισμός Ευθύνης", "Επαλήθευση Συμμόρφωσης", "Γενικές Διατάξεις" και "Γεωγραφική Εμβέλεια και Εφαρμοστέο Δίκαιο", συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε αντίστοιχων Όρων που Επιτίπτον στο Δίκαιο της συγκεκριμένης Χώρας που σχετίζονται με τα εν λόγω άρθρα αποτελούν επίσης τμήμα της παρούσας Σύμβασης, και υπόκεινται στην ακόλουθη διάταξη:

- α. Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει ένα αντίγραφο της πλέον πρόσφατης εκδοχής της Σύμβασης IPLA από την TGCS ή τους μεταπωλητές της, καθώς και στο Internet στην ιστοσελίδα <http://www.toshibagcs.com/licensing>,
- β. και στις ακόλουθες αλλαγές:
 - (1) Οι όροι "Πρόγραμμα" και "Άδεια(-ες) Χρήσης Προγράμματος" αντικαθίστανται με τον όρο "Συντήρηση Λογισμικού".
 - (2) Ο όρος "Δικαιούχος Άδειας Χρήσης" αντικαθίσταται με τον όρο "Πελάτης".
 - (3) Η φράση "νομοθεσίας της χώρας στην οποία ο Πελάτης απέκτησε την άδεια χρήσης του Προγράμματος" στην υποενότητα Εφαρμοστέο Δίκαιο αντικαθίσταται από τη φράση "νομοθεσίας της χώρας στην οποία αποκτάται Συντήρηση Λογισμικού".
 - (4) Η πρόταση "Όλα τα δικαιώματα, τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις μας υπόκεινται στη δικαιοδοσία των δικαστηρίων της χώρας στην οποία ο Πελάτης απέκτησε την άδεια χρήσης του Προγράμματος" στην υποενότητα Δικαιοδοσία αντικαθίσταται από την πρόταση "Όλα τα δικαιώματα, τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις κάθε ενός από τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν ισχύ μόνο στη χώρα στην οποία αποκτήθηκε η Συντήρηση Λογισμικού ή, εάν συμφωνήσει η TGCS, στη χώρα όπου χρησιμοποιείται η Συντήρηση Λογισμικού".

Οι όροι που αναφέρονται με κεφαλαία γράμματα στην αρχή των λέξεων αλλά για τους οποίους δεν παρέχεται ορισμός στην παρούσα Σύμβαση έχουν τη σημασία που τους αποδίδεται στην IPLA.

2. Συντήρηση Λογισμικού

α. Για Επιλέξιμα Προγράμματα που εκτελούνται σε πλατφόρμες της TGCS:

- (1) **Επιλέξιμα Προγράμματα:** Εκτός εάν άλλως ορίζεται από την TGCS, μια λίστα των επιλέξιμων Προγραμμάτων για τα οποία διατίθεται Συντήρηση Λογισμικού και τα οποία μπορούν να αποκτηθούν από τον εκπρόσωπο μάρκετινγκ της TGCS ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της TGCS που εξυπηρετεί τον Πελάτη.
- (2) **Αρχική Περίοδος Συντήρησης Λογισμικού:** Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο Πελάτης πρέπει να επιλέξει είτε ένα έτος, η χρέωση για το οποίο μπορεί να συμπεριληφθεί στη χρέωση για το Επιλέξιμο Πρόγραμμα, είτε, έναντι πρόσθετης χρέωσης, τρία έτη Συντήρησης Λογισμικού κατά την παραγγελία ενός Επιλέξιμου Προγράμματος από τον Πελάτη. Η Αρχική Περίοδος Συντήρησης Λογισμικού αρχίζει κατά την ημερομηνία που η TGCS καθιστά το Πρόγραμμα διαθέσιμο στον Πελάτη.
- (3) **Επόμενες Περίοδοι Συντήρησης Λογισμικού (βάσει της παρούσας Σύμβασης):** Ένα έτος ή, σε ορισμένες περιορισμένες περιπτώσεις, τρία ή περισσότερα έτη, κατ' επιλογή του Πελάτη.
- (4) **Πρόωρος Τερματισμός Περιόδου Συντήρησης Λογισμικού για ένα Πρόγραμμα:** Ενώ ο Πελάτης μπορεί να τερματίσει μια Περίοδο Συντήρησης Λογισμικού, η TGCS δεν εκδίδει πιστωτικό ούτε προβαίνει σε επιστροφή χρημάτων για το μη χρησιμοποιημένο τμήμα της Περιόδου Συντήρησης Λογισμικού.
- (5) **Ανανέωση:**
 - (α) Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στην ανανέωση της Συντήρησης Λογισμικού στο τέλος κάθε Περιόδου Συντήρησης Λογισμικού. Η TGCS ή ο Εμπορικός Συνεργάτης της TGCS που εξυπηρετεί τον Πελάτη θα ανανεώνει τη λήγουσα Συντήρηση Λογισμικού βάσει των όρων και των χρεώσεων που θα έχουν τεθεί στη διάθεση του Πελάτη πριν τη λήξη της εκάστοτε ισχύουσας Περιόδου Συντήρησης Λογισμικού, εφόσον λαμβάνει την παραγγελία ανανέωσης του Πελάτη (π.χ. έντυπο παραγγελίας, επιστολή παραγγελίας, εντολή αγοράς) το αργότερο κατά την ημερομηνία λήξης. Οι μετέπειτα Περίοδοι Συντήρησης Λογισμικού βάσει της παρούσας Σύμβασης (ή βάσει άλλων όρων και χρεώσεων που θα έχουν τεθεί στη διάθεση του Πελάτη πριν τη λήξη της εκάστοτε ισχύουσας Περιόδου Συντήρησης Λογισμικού) θα αρχίζουν κατά την ημέρα που έπεται της ημερομηνίας λήξης της προηγούμενης Περιόδου Συντήρησης Λογισμικού. Εάν ο Πελάτης δεν προβεί στην ανανέωση της Συντήρησης Λογισμικού μέχρι την ημερομηνία λήξης της Περιόδου Συντήρησης Λογισμικού αλλά μετέπειτα επιθυμεί να αποκτήσει Συντήρηση Λογισμικού, θα επιβληθεί μια Χρέωση για την Απόκτηση Συντήρησης Λογισμικού μετά την Απόκτηση της Άδειας Χρήσης (Software Maintenance After License Fee), όπως ορίζεται παρακάτω.
- (6) **Συντήρηση Λογισμικού:** Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συντήρησης Λογισμικού:
 - (α) Η TGCS διαθέτει στον Πελάτη την πλέον πρόσφατη εμπορικά διαθέσιμη εκδοχή (version), έκδοση (release) ή ενημέρωση (update) όλων των Επιλέξιμων Προγραμμάτων για τα οποία ο Πελάτης αποκτά Συντήρηση Λογισμικού βάσει της παρούσας Σύμβασης, εφόσον καταστεί διαθέσιμη. Το δικαίωμα του Πελάτη να αναβαθμίσει ένα Πρόγραμμα σε νέα εκδοχή, έκδοση ή ενημέρωση βάσει της παρούσας παραγράφου μπορεί να ασκηθεί μόνο κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συντήρησης Λογισμικού και λήγει στο τέλος της εν λόγω Περιόδου εάν η Συντήρηση Λογισμικού δεν ανανεωθεί.
 - (β) Η TGCS παρέχει στον Πελάτη τεχνική βοήθεια σχετικά με 1) σύντομες ερωτήσεις ρουτίνας του Πελάτη σχετικά με την εγκατάσταση και τη χρήση, και 2) ερωτήματα που σχετίζονται με κώδικα.
 - (γ) Η TGCS παρέχει βοήθεια μέσω τηλεφώνου και, εάν είναι διαθέσιμη, μέσω ηλεκτρονικής πρόσβασης, μόνο στο προσωπικό τεχνικής υποστήριξης των πληροφοριακών συστημάτων του Πελάτη, κατά τη διάρκεια του κανονικού εργασιμού ωραρίου (των δημοσιευμένων ωρών κύριας βάρδιας της TGCS) του κέντρου υποστήριξης της TGCS στη γεωγραφική περιφέρεια του Πελάτη. Η βοήθεια αυτή δεν είναι διαθέσιμη στους τελικούς χρήστες του Πελάτη. Η TGCS παρέχει βοήθεια για προβλήματα τύπου "Severity 1" (Κρισιμότητας 1) επί 24 ώρες το 24ωρο, κάθε ημέρα του έτους. Επιπρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την παροχή βοήθειας, συμπεριλαμβανομένου του ορισμού ενός προβλήματος τύπου "Severity 1", παρέχονται στο

Εγχειρίδιο Υποστήριξης Λογισμικού της TGCS (Toshiba Global Commerce Solutions Software Support Handbook) στη διεύθυνση <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>.

- (δ) Η Συντήρηση Λογισμικού δεν περιλαμβάνει βοήθεια για 1) το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών, 2) τη χρήση Επιλέξιμων Προγραμμάτων εκ μέρους του Πελάτη σε περιβάλλον διαφορετικό από το καθορισμένο περιβάλλον λειτουργίας ή 3) βλάβες που προκαλούνται από προϊόντα για τα οποία η TGCS δεν φέρει ευθύνη στα πλαίσια της παρούσας Σύμβασης.
 - (ε) Επίσης παρέχεται μόνο εάν το Πρόγραμμα είναι εντός του δικού του χρονικού πλαισίου υποστήριξης όπως ορίζεται στην πολιτική Κύκλου Ζωής Υποστήριξης Λογισμικού (Software Support Lifecycle) για το Πρόγραμμα.
- (7) **Χρέωση για την Απόκτηση Συντήρησης Λογισμικού μετά την Απόκτηση της Άδειας Χρήσης**
- (α) Χρέωση για την Απόκτηση Συντήρησης Λογισμικού μετά την Απόκτηση της Άδειας Χρήσης είναι η χρέωση που επιβάλλεται για την επανέναρξη της Συντήρησης Λογισμικού εάν ο Πελάτης:
 - i. δεν την ανανέωσε πριν τη λήξη της τότε ισχύουσας Περιόδου Συντήρησης Λογισμικού ή
 - ii. την τερμάτισε.
 - (β) Η Περίοδος Συντήρησης Λογισμικού για την επανέναρξη της Συντήρησης Λογισμικού αρχίζει κατά την ημερομηνία που η TGCS αποδέχεται τη σχετική παραγγελία του Πελάτη.

3. Χρεώσεις και Πληρωμή

Εάν ο Πελάτης επιστρέψει ένα Επιλέξιμο Πρόγραμμα έναντι επιστροφής χρημάτων, εάν κάτι τέτοιο προβλέπεται σύμφωνα με τους όρους της άδειας χρήσης του, η TGCS ή ο Εμπορικός Συνεργάτης της TGCS που εξυπηρετεί τον Πελάτη θα τερματίσει τη Συντήρηση Λογισμικού που είχε παραγγελλήσει με το Πρόγραμμα και θα επιστρέψει οποιοσδήποτε χρεώσεις έχουν καταβληθεί για αυτήν. Η TGCS δεν επιστρέφει χρήματα για Συντήρηση Λογισμικού.

α. Αγορά Συντήρησης Λογισμικού από Εμπορικό Συνεργάτη της TGCS

Όταν ο Πελάτης αγοράζει Συντήρηση Λογισμικού από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της TGCS, ο Εμπορικός Συνεργάτης της TGCS καθορίζει τις χρεώσεις και τους όρους που διέπουν τις χρεώσεις αυτές. Ο Πελάτης θα πληρώνει απευθείας τον Εμπορικό Συνεργάτη της TGCS.

β. Αγορά Συντήρησης Λογισμικού απευθείας από την TGCS

- (1) Οι χρεώσεις για τη Συντήρηση Λογισμικού για κάθε Περίοδο Συντήρησης Λογισμικού, οι οποίες ονομάζονται "Χρέωση Συντήρησης Λογισμικού", τιμολογούνται εκ των προτέρων.
- (2) Η Χρέωση Συντήρησης Λογισμικού μπορεί να διαφέρει ανάλογα π.χ. με τη μηχανή (τύπο/μοντέλο), το Επιλέξιμο Πρόγραμμα ή την ομάδα Επιλέξιμων Προγραμμάτων, ή το επίπεδο χρήσης του Επιλέξιμου Προγράμματος.
- (3) Η TGCS μπορεί να αυξήσει τη Χρέωση Συντήρησης Λογισμικού χωρίς ειδοποίηση. Μια αύξηση δεν θα ισχύσει για τον Πελάτη εάν η TGCS λάβει την παραγγελία του Πελάτη για Συντήρηση Λογισμικού πριν την ημερομηνία ανακοίνωσης της αύξησης και η TGCS διαθέσει στον Πελάτη τη Συντήρηση Λογισμικού εντός τριών μηνών από την ημερομηνία που παρέλαβε την παραγγελία του. Ο Πελάτης θα επωφελείται από τυχόν μειώσεις στη Χρέωση Συντήρησης Λογισμικού για ποσά που καθίστανται απαιτητά κατά ή μετά την ημερομηνία ισχύος της μείωσης.
- (4) Τα ποσά καθίστανται οφειλόμενα και πληρωτέα με την παραλαβή του τιμολογίου. Ο Πελάτης συμφωνεί να καταβάλλει τα οφειλόμενα ποσά βάσει των εν λόγω όρων, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε τόκων υπερημερίας.
- (5) Εάν οποιαδήποτε αρχή επιβάλει κάποιο δασμό, φόρο, επιβάρυνση ή χρέωση, εκτός εκείνων που υπολογίζονται με βάση το καθαρό εισόδημα της TGCS, επί της Συντήρησης Λογισμικού που παρέχει η TGCS βάσει της παρούσας Σύμβασης, ο Πελάτης συμφωνεί να καταβάλει το ποσό αυτό όπως καθορίζεται στο τιμολόγιο, εκτός εάν ο Πελάτης προσκομίσει έγγραφο απαλλαγής.

4. Δυνατότητα Μεταβίβασης της Συντήρησης Λογισμικού

Ο Πελάτης μπορεί να μεταβιβάσει τη Συντήρηση Λογισμικού μόνο σε νομικό πρόσωπο που ανήκει στην Επιχείρηση του Πελάτη και έχει την έδρα του στη χώρα όπου έχει αποκτηθεί η Συντήρηση Λογισμικού, υπό τον όρο ότι το νομικό πρόσωπο που δέχεται το Επιλέξιμο Πρόγραμμα συμφωνεί με τους όρους της παρούσας Σύμβασης.

5. Υποχρεώσεις του Πελάτη

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι όταν αποκτήσει Συντήρηση Λογισμικού για ένα Επιλέξιμο Πρόγραμμα:

- α. Ο Πελάτης θα αποκτήσει τη Συντήρηση Λογισμικού στο ίδιο επίπεδο χρήσης με το επίπεδο στο οποίο έχει εξουσιοδοτηθεί η χρήση του Επιλέξιμου Προγράμματος. Δεν παρέχεται μερική κάλυψη για ένα συγκεκριμένο Επιλέξιμο Πρόγραμμα.
- β. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Συντήρησης Λογισμικού.
- γ. Ο Πελάτης θα επιτρέπει στην TGCS, κατόπιν σχετικού αιτήματός της, την εξ αποστάσεως πρόσβαση στο σύστημα του Πελάτη ώστε να παρέχει βοήθεια στον Πελάτη στην απομόνωση της αιτίας του προβλήματος λογισμικού.
- δ. Ο Πελάτης παραμένει υπεύθυνος για την επαρκή προστασία του συστήματός του και όλων των δεδομένων που περιέχονται σε αυτό, σε κάθε περίπτωση εξ αποστάσεως πρόσβασης της TGCS σε αυτό κατόπιν αδείας του Πελάτη για να βοηθήσει τον Πελάτη στην απομόνωση της αιτίας του προβλήματος λογισμικού.
- ε. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει στην TGCS επαρκή, δωρεάν και ασφαλή πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών της.
- στ. Πέραν των όσων επιτρέπονται στο ανωτέρω Άρθρο 4. "Δυνατότητα Μεταβίβασης Συντήρησης Λογισμικού", ο Πελάτης δεν θα εκχωρήσει, ή άλλως μεταβιβάσει, την παρούσα Σύμβαση ή τα δικαιώματά του υπό την παρούσα Σύμβαση, ή αναθέσει σε τρίτους τις υποχρεώσεις του, χωρίς εκ των προτέρων έγγραφη συναίνεση της TGCS. Οποιαδήποτε τέτοια απόπειρα είναι άκυρη και χωρίς νομική ισχύ. Η εκχώρηση της Σύμβασης, εν όλω ή εν μέρει, εντός της Επιχείρησης της οποίας κάθε ένας από εμάς αποτελεί μέρος, ή σε διάδοχο οργανισμό στα πλαίσια συγχώνευσης ή εξαγοράς, δεν απαιτεί τη συναίνεση του άλλου. Η TGCS έχει επίσης το δικαίωμα να εκχωρήσει, χωρίς τη συναίνεσή σας, τα δικαιώματά εισπραχής πληρωμών που απορρέουν από τη Σύμβαση. Η μεταβίβαση από την TGCS μέρους των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων που επηρεάζει όλους τους πελάτες της με τον ίδιο τρόπο δεν θεωρείται εκχώρηση της Σύμβασης.

6. Εγγύηση για Συντήρηση Λογισμικού

Η TGCS εγγυάται ότι η Συντήρηση Λογισμικού θα παρέχεται με εύλογη προσοχή και δεξιότητα και σύμφωνα με την περιγραφή της στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης Λογισμικού TGCS (TGCS Software Support Handbook) στη διεύθυνση <http://www.toshibages.com/support/software/documents/handbook>. Η TGCS δεν εγγυάται τη χωρίς σφάλματα λειτουργία του λογισμικού της, ούτε ότι μπορεί να διορθώσει όλα τα προβλήματα που αναφέρονται. Ο Πελάτης συμφωνεί να παρέχει εγκαίρως έγγραφη ειδοποίηση για οποιαδήποτε περίπτωση μη συμμόρφωσης με την εγγύηση, ώστε η TGCS να μπορεί να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες.

Η παρούσα εγγύηση θα ακυρωθεί σε περίπτωση κακής χρήσης, ατυχήματος, τροποποίησης, ακατάλληλου φυσικού ή λειτουργικού περιβάλλοντος, λειτουργίας σε περιβάλλον διαφορετικό από το καθορισμένο περιβάλλον λειτουργίας ή δυσλειτουργίας που προκλήθηκε από τη χρήση προϊόντος για το οποίο δεν είναι υπεύθυνος η TGCS.

ΕΚΤΟΣ ΕΑΝ ΑΛΛΩΣ ΠΡΟΒΛΕΠΕΤΑΙ ΡΗΤΩΣ ΑΠΟ ΤΟ ΝΟΜΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΣΥΜΒΑΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΙΤΗΣΗΣ Ή ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΑΥΤΟΥ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ, ΟΙ ΠΑΡΟΥΣΕΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΕΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΟΥΝ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΑΛΛΕΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ Ή ΥΠΟΧΕΥΣΕΙΣ, ΡΗΤΕΣ Ή ΣΙΩΠΗΡΕΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ, ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΚΑΙ ΟΧΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΙΚΑ, ΟΠΟΙΩΝΔΗΠΟΤΕ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ Ή ΥΠΟΧΕΥΣΕΩΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ.

Η TGCS δεν εγγυάται την αδιάλειπτη ή χωρίς σφάλματα παροχή Συντήρησης Λογισμικού, ούτε ότι θα διορθώσει όλα τα ελαττώματα.

7. Τροποποίηση των Όρων της Σύμβασης

Η TGCS μπορεί να τροποποιεί τους όρους της Σύμβασης με έγγραφη ειδοποίηση τριών μηνών, μέσω επιστολής ή e-mail, είτε απευθείας στον Πελάτη είτε μέσω του Εμπορικού Συνεργάτη της TGCS που εξυπηρετεί τον Πελάτη. Οι τροποποιήσεις αυτές δεν έχουν αναδρομική ισχύ και ισχύουν, από την ημέρα

που η TGCS καθορίζει ως ημερομηνία ισχύος στην ειδοποίηση, μόνο για νέες παραγγελίες και ανανεώσεις.

Σε κάθε άλλη περίπτωση, για να είναι έγκυρη οποιαδήποτε τροποποίηση, θα πρέπει να την υπογράψουν και τα δύο μέρη.

8. Καταγγελία και Απόσυρση

Οποιοδήποτε από τα δύο μέρη μπορεί να καταγγείλει τη Σύμβαση εάν το άλλο μέρος δεν συμμορφώνεται με οποιονδήποτε από τους όρους της, υπό την προϋπόθεση ότι θα παρασχεθεί στο μέρος που δεν συμμορφώνεται έγγραφη ειδοποίηση και εύλογο χρονικό διάστημα για να συμμορφωθεί.

Η TGCS μπορεί να αποσύρει τη Συντήρηση Λογισμικού για ένα Πρόγραμμα δημοσιεύοντας σχετική ειδοποίηση απόσυρσης το αργότερο 12 μήνες πριν την ημερομηνία ισχύος της εν λόγω απόσυρσης. Εάν η TGCS αποσύρει Συντήρηση Λογισμικού για την οποία ο Πελάτης έχει προπληρώσει και η TGCS δεν έχει ολοκληρώσει πλήρως την παροχή της στον Πελάτη, τότε η TGCS κατά τη διακριτική της ευχέρεια είτε θα συνεχίσει να παρέχει τη Συντήρηση Λογισμικού στον Πελάτη μέχρι το τέλος της σχετικής Περιόδου Συντήρησης Λογισμικού είτε θα επιστρέψει στον Πελάτη το αναλογούν ποσό. Η απόκτηση Συντήρησης Λογισμικού δεν επεκτείνει την περίοδο κατά την οποία υποστηρίζεται ένα Επιλεγμένο Πρόγραμμα.

Παρά την ύπαρξη οποιουδήποτε αντίθετου όρου στην παρούσα Σύμβαση, εάν η TGCS τερματίσει την άδεια χρήσης του Πελάτη για ένα Επιλέξιμο Πρόγραμμα λόγω αθέτησης οποιωνδήποτε όρων της εκ μέρους του Πελάτη, η TGCS μπορεί ταυτόχρονα να τερματίσει τη Συντήρηση Λογισμικού για το εν λόγω Επιλέξιμο Πρόγραμμα. Στην περίπτωση αυτή, η TGCS δεν είναι υποχρεωμένη να προβεί στην επιστροφή χρημάτων ή στην έκδοση πιστωτικού για οποιοδήποτε μη χρησιμοποιημένο μέρος της περιόδου Συντήρησης Λογισμικού.

Η TGCS μπορεί να αποσύρει την προσφορά Συντήρησης Λογισμικού στο σύνολό της παρέχοντας έγγραφη ειδοποίηση 12 μηνών σε όλους τους τότε τρέχοντες πελάτες της Συντήρησης Λογισμικού μέσω επιστολής ή μηνύματος e-mail.

Οποιοδήποτε όροι της Σύμβασης των οποίων η ισχύς παραιτείται από τη φύση τους πέραν της λήξης της, παραμένουν σε ισχύ έως ότου εκπληρωθούν και ισχύουν και για τους αντίστοιχους διαδόχους και εκδοχείς κάθε ενός από τα δύο μέρη.

9. Πρόσθετοι Όροι

α. Η TGCS μπορεί να ζητήσει από τον Πελάτη (1) να επιτρέψει στην TGCS την εξ αποστάσεως πρόσβαση στο σύστημα του Πελάτη ή (2) να στείλει στην TGCS πληροφορίες ή δεδομένα συστήματος του Πελάτη ώστε η TGCS να είναι σε θέση να βοηθήσει τον Πελάτη στην απομόνωση της αιτίας ενός προβλήματος λογισμικού. Η TGCS χρησιμοποιεί τις πληροφορίες για σφάλματα και προβλήματα μόνο για τη βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών της και για την καλύτερη παροχή της Συντήρησης Λογισμικού. Για αυτό το σκοπό, η TGCS μπορεί να κάνει χρήση υπεργολάβων και νομικών προσώπων της Επιχείρησης TGCS σε άλλες χώρες και ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την TGCS να το πράξει.

Ο Πελάτης παραμένει υπεύθυνος για (i) οποιαδήποτε δεδομένα και το περιεχόμενο οποιασδήποτε βάσης δεδομένων που ο Πελάτης καθιστά διαθέσιμη στην TGCS, (ii) την επιλογή και εφαρμογή διαδικασιών και ελέγχων αναφορικά με την πρόσβαση, ασφάλεια, κρυπτογράφηση, χρήση και μετάδοση δεδομένων (συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών στις οποίες δηλώνεται ή από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων) και (iii) την εφεδρική αποθήκευση (backup) και αποκατάσταση της βάσης δεδομένων και οποιωνδήποτε αποθηκευμένων δεδομένων. Ο Πελάτης δεν θα αποστέλλει και δεν παρέχει στην TGCS προσωπικά στοιχεία και θα φέρει ευθύνη για οποιεσδήποτε εύλογες δαπάνες και άλλα ποσά με τα οποία μπορεί να επιβαρυνθεί η TGCS σε συνάρτηση με την εσφαλμένη παροχή τέτοιων πληροφοριών στην TGCS ή την απώλεια ή αποκάλυψη τέτοιων πληροφοριών από την TGCS, συμπεριλαμβανομένων των δαπανών που απορρέουν από αξιώσεις τρίτων.

β. Όλες οι ανταλλασσόμενες πληροφορίες είναι μη εμπιστευτικές. Εάν κάποιο από τα δύο μέρη ζητήσει την ανταλλαγή εμπιστευτικών πληροφοριών, αυτή θα πραγματοποιηθεί βάσει υπογεγραμμένης σύμβασης ανταλλαγής εμπιστευτικών πληροφοριών.

- γ. Κάθε ένα από τα δύο μέρη μπορεί να επικοινωνεί με το άλλο με ηλεκτρονικό τρόπο και η επικοινωνία αυτή θεωρείται αποδεκτή ως υπογεγραμμένο έγγραφο στο βαθμό που κάτι τέτοιο επιτρέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο. Ένας κωδικός αναγνώρισης ταυτότητας ("user ID") που περιλαμβάνεται σε ένα ηλεκτρονικό έγγραφο είναι επαρκής για την πιστοποίηση της ταυτότητας του αποστολέα και της αυθεντικότητας του εγγράφου.

Η παρούσα Σύμβαση αποτελεί την πλήρη συμφωνία σχετικά με την απόκτηση Συντήρησης Λογισμικού εκ μέρους του Πελάτη, και αντικαθιστά οποιαδήποτε προηγούμενη προφορική ή έγγραφη επικοινωνία ανάμεσα στον Πελάτη και την TGCS αναφορικά με τη Συντήρηση Λογισμικού. Προβαίνοντας στη σύναψη της παρούσας Σύμβασης, κανένα από τα δύο μέρη δεν βασίζεται σε οποιαδήποτε δηλώσεις που δεν καθορίζονται στην παρούσα Σύμβαση, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οποιαδήποτε δηλώσεων σχετικά με: 1) την απόδοση ή τη λειτουργία οποιουδήποτε προϊόντος ή συστήματος πέραν αυτής που προβλέπεται ρητώς στο ανωτέρω Άρθρο 6, 2) τις εμπειρίες ή υποδείξεις άλλων μερών ή 3) τα αποτελέσματα ή τις οικονομίες που μπορεί να επιτύχει ο Πελάτης. Πρόσθετοι ή διαφορετικοί όροι που υπάρχουν σε οποιαδήποτε έγγραφη επικοινωνία εκ μέρους του Πελάτη (όπως π.χ. σε μια εντολή αγοράς) είναι άκυροι και χωρίς νομική ισχύ.

Ο Πελάτης αποδέχεται τους όρους της παρούσας Σύμβασης χωρίς τροποποιήσεις με οποιονδήποτε από τους ακόλουθους τρόπους: στο βαθμό που επιτρέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο, με την παραγγελία, χρήση ή πληρωμή της Συντήρησης Λογισμικού ή, όπου απαιτείται από το νόμο, με την υπογραφή ενός εγγράφου συναλλαγής. Η Συντήρηση Λογισμικού διέπεται από τους όρους της παρούσας Σύμβασης όταν η TGCS ή ο Εμπορικός Συνεργάτης της TGCS που εξυπηρετεί τον Πελάτη αποδεχθεί την παραγγελία ή την πληρωμή του Πελάτη. Από τη στιγμή που θα τεθεί σε ισχύ, 1) εκτός εάν απαγορεύεται από το εφαρμοστέο δίκαιο ή καθορίζεται διαφορετικά, οποιαδήποτε αναπαραγωγή της Σύμβασης με αξιόπιστα μέσα (π.χ. φωτοτυπία, ηλεκτρονική σάρωση (scan) ή τηλεομοίτυπο (fax)) θεωρείται πρωτότυπο και 2) η Συντήρηση Λογισμικού που γίνεται αντικείμενο παραγγελίας του Πελάτη βάσει της Σύμβασης υπόκειται σε αυτήν.

Μέρος 2—Όροι που Εμπίπτουν στο Δίκαιο κάθε Χώρας

ΕΥΡΩΠΗ, ΜΕΣΗ ΑΝΑΤΟΛΗ ΚΑΙ ΑΦΡΙΚΗ (ΕΜΕΑ)

ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

6. Εγγύηση για Συντήρηση Λογισμικού

Για τα Κράτη Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης προστίθεται η ακόλουθη πρόταση στο Άρθρο 6:

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, οι καταναλωτές έχουν νόμιμα δικαιώματα βάσει της ισχύουσας εθνικής νομοθεσίας που δίνει την πώληση καταναλωτικών αγαθών και υπηρεσιών. Τα εν λόγω δικαιώματα δεν επηρεάζονται από τις διατάξεις αυτού του Άρθρου 6 (Εγγύηση για Συντήρηση Λογισμικού).

Perjanjian Internasional untuk Akuisisi Pemeliharaan Perangkat Lunak

Bab 1 – Syarat Umum

Perjanjian Internasional Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS) untuk Akuisisi Pemeliharaan Perangkat Lunak ini (disebut dengan "Perjanjian") mengatur akuisisi pemeliharaan perangkat lunak TGCS Pelanggan ("Pemeliharaan Perangkat Lunak"), yang juga dirujuk sebagai langganan dan dukungan ("S&S") dalam kaitannya dengan Program TGCS. Pemeliharaan Perangkat Lunak disediakan hanya untuk Program yang Memenuhi Syarat yang dilisensikan oleh Pelanggan dalam Perusahaannya. Akuisisi Pemeliharaan Perangkat Lunak dengan jumlah yang lebih besar dari jumlah yang untuknya Pelanggan diberi lisensi tidak menciptakan atau mengindikasikan otorisasi lisensi yang lebih besar. "Perusahaan" dalam Perjanjian ini adalah entitas hukum (seperti korporasi) dan anak perusahaan yang dimilikinya dengan lebih dari 50 persen. "Program yang Memenuhi Syarat" diuraikan di bawah ini.

TGCS menandatangani perjanjian dengan organisasi tertentu (disebut "Mitra Bisnis TGCS") untuk mempromosikan dan memasarkan penawaran Pemeliharaan Perangkat Lunak. Jika Pelanggan memesan Pemeliharaan Perangkat Lunak yang dipasarkan kepada Pelanggan oleh Mitra Bisnis TGCS, TGCS akan menyediakan Pemeliharaan Perangkat Lunak kepada Pelanggan sesuai syarat-syarat dalam Perjanjian ini. TGCS tidak bertanggung jawab untuk 1) tindakan Mitra Bisnis TGCS, 2) setiap kewajiban tambahan yang mereka miliki terhadap Pelanggan atau 3) setiap produk atau layanan yang mereka berikan kepada Pelanggan sesuai perjanjian mereka. Apabila Mitra Bisnis TGCS Pelanggan' tidak lagi mampu memasarkan Pemeliharaan Perangkat Lunak, dengan alasan apa pun, Pelanggan dapat melanjutkan untuk menerima Pemeliharaan Perangkat Lunak sesuai syarat-syarat dalam Perjanjian ini dengan instruksi TGCS untuk mentransfer administrasi Pemeliharaan Perangkat Lunak kepada 1) Mitra Bisnis TGCS lain pilihan Pelanggan' (yang dapat meminta Pelanggan untuk menjalankan salah satu dari perjanjian mereka terlebih dahulu) yang disetujui untuk memasarkan Pemeliharaan Perangkat Lunak kepada Pelanggan, atau 2) TGCS.

1. Syarat Gabungan

Program yang Memenuhi Syarat yang untuknya Perjanjian ini berlaku dilisensikan sesuai Perjanjian Lisensi Program Internasional ("IPLA") kecuali jika ditentukan oleh TGCS. Salinan dari IPLA disediakan dengan setiap Program dalam direktori Program yang Memenuhi Syarat' atau dalam pustaka yang diidentifikasi sebagai "Lisensi," buklet, atau CD. Pasal-pasal dalam IPLA berjudul "Data dan Basis Data Penerima Lisensi," "Batasan Tanggung Jawab," "Verifikasi Kesesuaian," "Umum," dan "Cakupan Geografis dan Hukum Pemerintahan," mencakup setiap Syarat unik Negara terkait yang berlaku pada pasal tersebut juga merupakan bagian dari Perjanjian ini, tunduk pada hal-hal berikut:

- a. Pelanggan dapat memperoleh salinan dari IPLA terbaru dari TGCS atau pengecernya dan pada Internet dengan tautan <http://www.toshibagcs.com/licensing>; dan
- b. perubahan berikut:
 - (1) Istilah "Program" dan "Lisensi program" digantikan oleh istilah "Pemeliharaan Perangkat Lunak."
 - (2) Istilah "Penerima Lisensi" digantikan oleh istilah "Pelanggan."
 - (3) Frase "hukum pada negara di mana Pelanggan memperoleh lisensi Program" pada subpasal Hukum Pemerintahan digantikan oleh "hukum pada negara di mana Pemeliharaan Perangkat Lunak diperoleh."
 - (4) Pernyataan, "Semua hak kami, tugas, dan kewajiban tunduk pada pengadilan negara di mana Pelanggan memperoleh lisensi Program" dalam subpasal Yurisdiksi digantikan dengan pernyataan, "Semua hak, tugas, dan kewajiban dari setiap pihak hanya valid di negara di mana Pemeliharaan Perangkat Lunak diperoleh atau, jika TGCS setuju, negara di mana Pemeliharaan Perangkat Lunak digunakan."

Istilah yang dituliskan dalam huruf besar digunakan namun tidak ditentukan dalam Perjanjian ini memiliki arti yang diberikan kepadanya dalam IPLA.

2. Pemeliharaan Perangkat Lunak

- a. Untuk Program yang Memenuhi Syarat yang dijalankan pada platform TGCS:
- (1) **Program yang Memenuhi Syarat:** Kecuali jika disediakan oleh TGCS, daftar Program yang Memenuhi Syarat yang untuknya Pemeliharaan Perangkat Lunak tersedia dan dapat diperoleh dari perwakilan pemasaran TGCS Pelanggan' atau Mitra Bisnis TGCS Pelanggan.
 - (2) **Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak Awal:** Dalam beberapa kasus, pelanggan dapat memilih satu tahun, biayanya dapat disertakan dengan Program yang Memenuhi Syarat, atau untuk biaya tambahan, tiga tahun Pemeliharaan Perangkat Lunak pada saat Pelanggan memesan Program yang Memenuhi Syarat. Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak Awal dimulai pada tanggal saat TGCS menyediakan Program untuk Pelanggan.
 - (3) **Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak selanjutnya (sesuai Perjanjian ini):** Satu tahun atau dalam beberapa kasus terbatas, tiga tahun atau lebih, sesuai pilihan Pelanggan'.
 - (4) **Pengakhiran lebih awal dari Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak untuk Program:** Oleh karena Pelanggan dapat mengakhiri Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak, TGCS tidak mengeluarkan kredit atau pengembalian uang untuk porsi yang tidak digunakan dari Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak tersebut.
 - (5) **Pembaruan:**
 - (a) Merupakan tanggung jawab Pelanggan' untuk memperbarui Pemeliharaan Perangkat Lunak di akhir setiap Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak. TGCS atau Mitra Bisnis TGCS Pelanggan' akan memperbarui Pemeliharaan Perangkat Lunak yang telah kedaluwarsa sesuai syarat dan biaya yang berlaku untuk Pelanggan sebelum berakhirnya Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak terkini jika menerima pemesanan Pelanggan' untuk memperbarui (misalnya, formulir pemesanan, surat pemesanan, pesanan pembelian) tidak lebih lama dari tanggal kedaluwarsanya. Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak berikutnya sesuai Perjanjian ini (atau syarat-syarat lain dan biaya yang diberlakukan kepada Pelanggan sebelum berakhirnya Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak terkini) dimulai pada hari berikutnya setelah akhir dari Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak terdahulu. Jika Pelanggan tidak memperbarui Pemeliharaan Perangkat Lunak pada tanggal kedaluwarsa Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak, akan tetapi setelahnya berkeinginan untuk memperoleh Pemeliharaan Perangkat Lunak, akan diberlakukan Biaya setelah Lisensi Pemeliharaan Perangkat Lunak, seperti yang disebutkan di bawah ini.
 - (6) **Pemeliharaan Perangkat Lunak:** Selama Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak:
 - (a) TGCS menyediakan versi, rilis, atau pembaruan terkini untuk Pelanggan secara komersial untuk semua Program yang Memenuhi Syarat yang untuknya Pelanggan memperoleh Pemeliharaan Perangkat Lunak sesuai Perjanjian ini, masing-masing harus disediakan. Hak Pelanggan untuk meningkatkan vers ke versi, rilis atau pembaruan yang baru hanya dapat dijalankan selama Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak dan berakhir pada saat akhir Periode apabila Pemeliharaan Perangkat Lunak tidak diperbarui.
 - (b) TGCS menyediakan bantuan teknis kepada Pelanggan untuk ' 1) instalasi durasi rutin dan singkat dan pertanyaan penggunaan (bagaimana-cara); dan 2) pertanyaan terkait kode.
 - (c) TGCS menyediakan bantuan via telepon dan, jika tersedia, melalui akses elektronik, hanya untuk personil dukungan teknis sistem informasi (IS) Pelanggan' selama jam bisnis normal (TGCS dipublikasikan pada jam pergantian terbaik) dari pusat dukungan TGCS dalam wilayah Pelanggan'. Bantuan ini tidak tersedia untuk pengguna akhir Pelanggan'. TGCS menyediakan bantuan Kesulitan 1 selama 24 jam, setiap hari sepanjang tahun. Detail tambahan terkait dengan bantuan, termasuk definisi Kesulitan 1, disediakan dalam Buku Pedoman Dukungan Perangkat Lunak Toshiba Global Commerce Solutions pada situs <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>.
 - (d) Pemeliharaan Perangkat Lunak tidak mencakup bantuan untuk 1) desain dan pengembangan aplikasi, 2) Penggunaan Program yang Memenuhi Syarat oleh Pelanggan' di samping lingkungan pengoperasian yang ditentukan, atau 3) kegagalan yang disebabkan oleh produk yang untuknya TGCS tidak bertanggung jawab sesuai Perjanjian ini.

- (e) Dan hanya jika Program berada dalam kerangka waktu dukungannya seperti yang ditentukan dalam kebijakan Siklus Pemakaian Dukungan Perangkat Lunak untuk Program.
- (7) **Biaya setelah Lisensi Pemeliharaan Perangkat Lunak**
 - (a) Biaya setelah Lisensi Pemeliharaan Perangkat Lunak adalah biaya untuk melanjutkan kembali Pemeliharaan Perangkat Lunak apabila Pelanggan
 - i. tidak memperbaruinya sebelum berakhirnya Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak terkini; atau
 - ii. mengakhirinya.
 - (b) Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak untuk konsumsi ulang Pemeliharaan Perangkat Lunak dimulai pada tanggal saat TGCS menerima pemesanan Pelanggan.

3. Biaya dan Pembayaran

Jika Pelanggan mengembalikan Program yang Memenuhi Syarat untuk pengembalian uang seperti yang diperbolehkan sesuai syarat lisensinya, TGCS atau Mitra Bisnis TGSC Pelanggan' akan mengakhiri, dan mengembalikan uang untuk biaya yang telah dibayarkan, Pemeliharaan Perangkat Lunak dipesan dengan Program. TGCS tidak akan memberikan pengembalian uang untuk Pemeliharaan Perangkat Lunak.

- a. Pemeliharaan Perangkat Lunak yang diperoleh dari Mitra Bisnis TGCS

Jika Pelanggan memperoleh Pemeliharaan Perangkat Lunak dari Mitra Bisnis TGCS, Mitra Bisnis TGCS akan menetapkan biaya dan syarat-syarat yang mengatur biaya tersebut. Pelanggan akan membayar kepada Mitra Bisnis TGSC Pelanggan' secara langsung.
- b. Pemeliharaan Perangkat Lunak diperoleh secara langsung dari TGCS
 - (1) Biaya untuk Pemeliharaan Perangkat Lunak selama setiap Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak, yang disebut Biaya Pemeliharaan Perangkat Lunak, akan ditagihkan di muka.
 - (2) Biaya Pemeliharaan Perangkat Lunak dapat bervariasi, tergantung pada, misalnya, mesin (tipe/ model), Program yang Memenuhi Syarat atau grup Program yang Memenuhi Syarat, atau level penggunaan Program yang Memenuhi Syarat.
 - (3) TGCS dapat meningkatkan Biaya Pemeliharaan Perangkat Lunak tanpa pemberitahuan sebelumnya. Kenaikan tidak akan berlaku untuk Pelanggan jika TGCS menerima pemesanan Pelanggan' untuk Pemeliharaan Perangkat Lunak sebelum tanggal pemberitahuan tentang kenaikan dan dalam waktu tiga bulan penerimaan pemesanan Pelanggan oleh TGCS', TGCS menjadikan Pemeliharaan Perangkat Lunak tersedia untuk Pelanggan. Pelanggan akan menerima manfaat dari penurunan dalam Biaya Pemeliharaan Perangkat Lunak sebesar jumlah yang menjadi jatuh tempo pada atau setelah tanggal berlakunya penurunan.
 - (4) Jumlah yang jatuh tempo dan dapat dibayarkan atas penerimaan faktur. Oleh karena itu, pelanggan setuju untuk membayarkan sejumlah tersebut, termasuk biaya keterlambatan pembayaran.
 - (5) Jika setiap otoritas menentukan bea, pajak, retribusi atau ongkos, tidak termasuk hal-hal yang berbasis pendapatan bersih TGCS, terhadap suplai Pemeliharaan Perangkat Lunak oleh TGCS sesuai Perjanjian ini, maka Pelanggan setuju untuk membayar jumlah seperti yang ditentukan dalam faktur, kecuali jika Pelanggan memberikan dokumentasi pengecualian.

4. Kemampuan Transfer Pemeliharaan Perangkat Lunak

Pelanggan dapat mentransfer Pemeliharaan Perangkat Lunak hanya kepada entitas yang berada dalam Perusahaan Pelanggan' dan berlokasi dalam negara di mana Pemeliharaan Perangkat Lunak diperoleh, dengan ketentuan bahwa entitas yang menerima Program yang Memenuhi Syarat setuju terhadap syarat-syarat Perjanjian ini.

5. Tanggung Jawab Pelanggan

Pelanggan setuju bahwa jika Pelanggan menerima Pemeliharaan Perangkat Lunak untuk Program yang Memenuhi Syarat:

- a. Pelanggan akan memperoleh Pemeliharaan Perangkat Lunak untuk level penggunaan yang sama seperti yang diotorisasikan untuk Program yang Memenuhi Syarat. Cakupan parsial untuk Program yang Memenuhi Syarat tidak ditawarkan;
- b. Pelanggan bertanggung jawab untuk hasil yang diperoleh dari penggunaan Pemeliharaan Perangkat Lunak;
- c. Pelanggan akan, atas permintaan TGCS', memperbolehkan TGCS untuk mengakses sistem Pelanggan' secara jarak jauh untuk membantu Pelanggan dalam mengisolasi penyebab masalah perangkat lunak;
- d. Pelanggan tetap bertanggung jawab untuk melindungi sistem Pelanggan' secara memadai dan semua data yang terdapat di dalamnya setiap saat TGCS mengaksesnya secara jarak jauh dengan izin Pelanggan' untuk membantu Pelanggan dalam mengisolasi penyebab masalah perangkat lunak;
- e. Pelanggan akan menyediakan akses yang memadai, gratis, dan aman ke fasilitas Pelanggan' untuk TGCS untuk memenuhi kewajibannya; dan
- f. kecuali jika diperbolehkan oleh pasal 4. Kemampuan Transfer Pemeliharaan Perangkat Lunak di atas, Pelanggan tidak akan menetapkan, atau mentransfer, perjanjian ini atau hak-hak Pelanggan' sesuai Perjanjian ini, atau mendelegasikan kewajiban Pelanggan', tanpa persetujuan tertulis TGCS' sebelumnya. Usaha apa pun untuk melakukan hal tersebut tidak berlaku. Penetapan Perjanjian ini, secara keseluruhan atau sebagian, dalam Perusahaan di mana salah satu dari kami adalah bagian atau untuk organisasi pengganti apabila terjadi penggabungan atau akuisisi tidak memerlukan persetujuan dari pihak yang lainnya. TGCS juga diperbolehkan untuk menetapkan hak-haknya atas pembayaran sesuai Perjanjian ini tanpa memperoleh persetujuan Anda. Tidak dipertimbangkan adanya penetapan untuk TGCS untuk membebaskan sebagian dari bisnisnya dengan cara yang serupa yang memengaruhi semua pelanggannya.

6. Jaminan untuk Pemeliharaan Perangkat Lunak

TGCS menjamin bahwa Pemeliharaan Perangkat Lunak akan disediakan menggunakan perawatan dan keahlian yang layak dan sesuai dengan penjelasannya dalam Buku Pegangan Dukungan Perangkat Lunak TGCS pada <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>. TGCS tidak menjamin bahwa pengoperasian bebas dari kesalahan dan tidak menjamin bahwa TGCS dapat memperbaiki semua masalah yang dilaporkan. Pelanggan setuju untuk memberikan pemberitahuan tertulis tepat waktu apabila terjadi kegagalan dalam memenuhi jaminan ini sehingga TGCS dapat melakukan tindakan koreksi.

Jaminan akan batal akibat salah penggunaan, kecelakaan, modifikasi, lingkungan fisik dan pengoperasian yang tidak sesuai, pengoperasian selain pada lingkungan pengoperasian yang telah ditentukan, atau kegagalan yang disebabkan oleh produk yang tidak menjadi tanggung jawab TGCS.

KECUALI JIKA DIMINTA SECARA JELAS OLEH HUKUM TANPA KEMUNGKINAN PELEPASAN TUNTUTAN ATAU BATASAN KONTRAK, JAMINAN INI MERUPAKAN JAMINAN EKSKLUSIF PELANGGAN DAN MENGGANTIKAN SEMUA JAMINAN ATAU KETENTUAN, TERSURAT ATAU TERSIRAT, TERMASUK, NAMUN TIDAK TERBATAS PADA, SETIAP JAMINAN TERSIRAT ATAU KETENTUAN KUALITAS KEPUASAN, KEMAMPUAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN, DAN KETEPATAN UNTUK TUJUAN KHUSUS.

TGCS tidak menjamin bahwa kewajiban tidak terganggu atau yang bebas dari kesalahan atas Pemeliharaan Perangkat Lunak atau bahwa TGCS akan memperbaiki semua kerusakan.

7. Perubahan pada Syarat Perjanjian

TGCS dapat mengubah syarat-syarat dalam Perjanjian ini dengan memberikan pemberitahuan tertulis tiga bulan sebelumnya kepada Pelanggan melalui surat atau e-mail, baik secara langsung kepada Pelanggan atau melalui Mitra Bisnis Pelanggan'. Perubahan ini tidak berlaku surut dan

berlaku hanya untuk pemesanan baru atau pembaruan sejak tanggal berlaku yang ditentukan oleh TGCS dalam pemberitahuan.

Kecuali jika untuk perubahan yang valid, kedua pihak harus menandatangani.

8. Pengakhiran dan Penarikan

Salah satu pihak dapat mengakhiri Perjanjian ini jika pihak lainnya tidak memenuhi syarat-syarat yang disepakati, jika salah satu pihak yang tidak memenuhi syarat telah diberikan pemberitahuan tertulis dan waktu yang masuk akal untuk memenuhi syarat-syarat tersebut.

TGCS dapat menarik kembali Pemeliharaan Perangkat Lunak untuk Program yang Memenuhi Syarat dengan mempublikasikan pemberitahuan penarikan dalam waktu kurang dari 12 bulan sebelum tanggal berlaku penarikan. Jika TGCS menarik kembali Pemeliharaan Perangkat Lunak yang untuknya Pelanggan telah membayar di awal dan TGCS belum memberikannya kepada Pelanggan sepenuhnya, sesuai kebijaksanaannya semata-mata, TGCS akan terus memberikan Pemeliharaan Perangkat Lunak kepada Pelanggan hingga akhir Periode Pemeliharaan Perangkat Lunak atau memberikan penggantian uang yang dihitung secara prorata kepada Pelanggan. Akuisisi Pemeliharaan Perangkat Lunak tidak melebihi periode yang untuknya Program yang Memenuhi Syarat didukung.

Meskipun terdapat sesuatu yang bertentangan dengan Perjanjian ini, jika TGCS mengakhiri lisensi Pelanggan' untuk Program yang Memenuhi Syarat akibat Pelanggan melanggar salah satu dari syarat-syaratnya', TGCS juga dapat mengakhiri Pemeliharaan Perangkat Lunak secara bersamaan untuk Program yang Memenuhi Syarat. Dalam aplikasi ini, TGCS tidak diwajibkan untuk mengeluarkan pengembalian uang atau kredit untuk bagian Pemeliharaan Perangkat Lunak yang tidak digunakan.

TGCS dapat menarik kembali penawaran Pemeliharaan Perangkat Lunak dalam keseluruhannya dengan pemberitahuan tertulis 12 bulan untuk semua pelanggan Pemeliharaan Perangkat Lunak terkini melalui surat atau e-mail.

Setiap jangka waktu Perjanjian ini yang sifatnya melampaui pengakhiran Perjanjian akan tetap berlaku hingga dipenuhi, dan berlaku untuk pihak pengganti terkait dan yang ditunjuk.

9. Syarat Tambahan

a. Untuk membantu Pelanggan dalam mengisolasi penyebab masalah perangkat lunak, TGCS dapat meminta kepada Pelanggan untuk (1) memperbolehkan TGCS mengakses sistem Pelanggan secara jarak jauh atau (2) mengirimkan informasi pelanggan atau sistem kepada TGCS. TGCS menggunakan informasi mengenai kesalahan dan masalah untuk meningkatkan produk dan layanan dan bantuannya dengan ketentuan Pemeliharaan Perangkat Lunaknya. TGCS dapat menggunakan subkontraktor dan entitas TGCS Enterprise di negara lain untuk tujuan ini, dan Pelanggan mengotorisasi TGCS untuk melakukannya.

Pelanggan tetap bertanggung jawab untuk (i) setiap data dan isi setiap basis data yang disediakan oleh Pelanggan TGCS, (ii) pemilihan dan implementasi prosedur dan kontrol terkait akses, keamanan, enkripsi, penggunaan, dan transmisi data (termasuk setiap data yang dapat diidentifikasi secara personal), dan (iii) cadangan dan pemulihan basis data dan setiap data yang disimpan. Pelanggan tidak akan mengirimkan atau menyediakan kepada TGCS untuk mengakses informasi personal dan akan bertanggung jawab untuk biaya yang layak apa pun dan jumlah lainnya yang dapat diterbitkan oleh TGCS terkait dengan setiap informasi tersebut yang disediakan untuk TGCS secara salah atau atas kehilangan atau pengungkapan informasi tersebut oleh TGCS, termasuk hal-hal yang muncul atas klaim pihak ketiga.

b. Semua informasi yang dipertukarkan bersifat tidak rahasia. Jika salah satu dari kami meminta pertukaran informasi rahasia, ini akan dibuat sesuai perjanjian kerahasiaan yang ditandatangani.

c. Setiap pihak dapat berkomunikasi dengan pihak lainnya secara elektronik dan komunikasi tersebut dapat diterima sebagai dokumen tertulis bertanda tangan apabila diizinkan sesuai

hukum yang berlaku. Kode identifikasi (disebut dengan “ID pengguna”) yang terdapat di dalam dokumen elektronik mencukupi untuk memverifikasi identitas pengirim dan keabsahan dokumen.

Perjanjian ini merupakan perjanjian lengkap yang terkait dengan akuisisi Pemeliharaan Perangkat Lunak Pelanggan’, dan menggantikan setiap komunikasi lisan atau tertulis sebelumnya antara Pelanggan dan TGCS terkait dengan Pemeliharaan Perangkat Lunak. Dengan penandatanganan Perjanjian ini, setiap pihak tidak mengandalkan pada setiap perwakilan yang tidak ditentukan dalam Perjanjian ini termasuk tanpa batasan setiap perwakilan yang berhubungan dengan: 1) kinerja atau fungsi setiap produk atau sistem, selain yang dijamin secara jelas dalam pasal 6 di atas; 2) pengalaman atau rekomendasi dari pihak lain; atau 3) hasil atau penghematan yang dapat dicapai oleh Pelanggan. Syarat-syarat tambahan atau berbeda dalam setiap komunikasi tertulis dari Pelanggan (seperti pemesanan pembelian) tidak berlaku.

Pelanggan menerima syarat-syarat Perjanjian ini tanpa modifikasi oleh salah satu dari cara berikut: apabila diizinkan sesuai hukum yang berlaku, dengan pemesanan, penggunaan, atau pembayaran untuk Pemeliharaan Perangkat Lunak atau, jika diminta oleh hukum, untuk menandatangani dokumen transaksi. Pemeliharaan Perangkat Lunak menjadi tunduk pada Perjanjian ini jika TGCS atau Mitra Bisnis TGSC Pelanggan’ menerima pemesanan atau pembayaran Pelanggan’. Setelah berlaku, 1) kecuali jika dilarang oleh hukum setempat yang berlaku atau ditentukan lain, setiap reproduksi Perjanjian ini dibuat oleh cara-cara yang dapat dipercaya (misalnya, fotokopi, pemindaian elektronik atau faksimile) dipertimbangkan sebagai dokumen asli dan 2) Pemesanan Pelanggan untuk Pemeliharaan Perangkat Lunak sesuai Perjanjian ini tunduk padanya.

Bab 2 – Syarat-syarat Khusus Negara

INDONESIA

8. Pengakhiran dan Penarikan

Ayat berikut ditambahkan antara ayat pertama dan kedua:

Mengenai hal ini kami melepaskan hak, ketentuan ayat 1266 pada Undang-undang Sipil Indonesia apabila ketentuan ayat memerlukan surat keputusan pengadilan tersebut untuk pengakhiran perjanjian yang menghasilkan kewajiban bersama.

Accordo internazionale per l'acquisizione della manutenzione software

Parte 1 – Condizioni Generali

Il presente Accordo internazionale per l'acquisizione della manutenzione software di Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS), d'ora in avanti indicato con il termine "Accordo", regola l'acquisizione (da parte del cliente) della manutenzione software TGCS ("d'ora in avanti indicata con il termine "Manutenzione software"), che può essere definita anche come sottoscrizione e supporto ("S&S", subscription and support) in relazione ai programmi TGCS. La Manutenzione software viene fornita soltanto per i programmi idonei concessi in licenza dal Cliente all'interno della propria Azienda. L'acquisizione della Manutenzione software in quantità maggiori rispetto al numero di licenze in possesso del Cliente non crea o implica alcuna autorizzazione maggiore a tali licenze. Il termine "Azienda" in questo Accordo indica qualsiasi entità legale (ad esempio, una società) e le consociate di cui tale Azienda è proprietaria per oltre il 50%. I "Programmi idonei" sono descritti di seguito.

TGCS ha stipulato accordi con determinate organizzazioni (chiamate "Business Partner TGCS") al fine di promuovere e distribuire sul mercato offerte di Manutenzione software. Quando il Cliente ordina una Manutenzione software commercializzata al Cliente da Business Partner TGCS, TGCS fornisce tale Manutenzione software al Cliente in conformità con le clausole del presente Accordo. TGCS non è responsabile nei seguenti casi: 1) per le azioni dei Business Partner TGCS 2) per gli eventuali obblighi aggiuntivi che tali Business Partner hanno nei confronti del Cliente o 3) per qualsiasi prodotto o servizio che tali Business Partner forniscono al Cliente in base ai loro accordi. Nel caso in cui il Business Partner TGCS del Cliente non sia più in grado di distribuire sul mercato la Manutenzione software, il Cliente può comunque continuare a ricevere tale Manutenzione software in base alle clausole del presente Accordo comunicando a TGCS di trasferire l'amministrazione della Manutenzione software 1) a un altro Business Partner TGCS scelto dal Cliente (che può richiedere al Cliente di sottoscrivere uno dei propri accordi) autorizzato a distribuire sul mercato la Manutenzione software o 2) a TGCS.

1. Clausole incorporate

I programmi idonei a cui si applica il presente Accordo vengono concessi in licenza in base all'Accordo Internazionale di Licenza di Programmi ("IPLA", International Program License Agreement) a meno che non venga specificato diversamente da TGCS. Una copia dell'IPLA viene fornita con ciascun Programma nella directory dei programmi idonei o in una libreria identificata come "Licenza", un opuscolo o su CD. Anche le sezioni dell'IPLA "Dati e Database del Licenziatario", "Limitazione di Responsabilità", "Verifica della conformità", "Generale" e "Ambito geografico e Legge Applicabile", incluse le Disposizioni specifiche per i singoli Paesi applicabili a tali sezioni, fanno parte del presente Accordo e sono soggette alle seguenti clausole:

- a. Il Cliente può ottenere una copia dell'IPLA più recente da TGCS o dai relativi rivenditori e su Internet all'indirizzo <http://www.toshibagcs.com/licensing>
- b. le seguenti modifiche:
 - (1) I termini "Programmi" e "Licenze dei programmi" vengono sostituiti dalla dicitura "Manutenzione software".
 - (2) Il termine "Licenziatario" viene sostituito dal termine "Cliente".
 - (3) L'espressione "le leggi del paese in cui il Cliente ha acquistato la licenza del Programma" nella Sottosezione Legge applicabile viene sostituita da "le leggi del paese in cui viene acquistata la Manutenzione software".
 - (4) L'espressione "Tutti i diritti, doveri e obblighi sono soggetti ai tribunali del paese in cui il Cliente ha acquistato la licenza del Programma" nella sottosezione Giurisdizione viene sostituita da "Tutti i diritti, doveri e obblighi di ciascuna delle parti sono validi solo nel paese in cui viene acquistata la Manutenzione software o, se TGCS acconsente, nel paese in cui tale Manutenzione viene utilizzata".

I termini maiuscoli utilizzati ma non definiti nel presente Accordo hanno il significato assegnato loro nell'IPLA.

2. Manutenzione software

- a. Per Programmi idonei eseguiti su piattaforme TGCS:
- (1) **Programmi idonei:** a meno che non venga indicato diversamente da TGCS, un elenco di Programmi idonei per cui è disponibile la Manutenzione software e che è possibile ottenere tramite un Business Partner TGCS o un rappresentante commerciale TGCS del Cliente.
 - (2) **Periodo di manutenzione software iniziale:** in alcuni casi, al momento dell'ordine di un Programma idoneo, il cliente può scegliere un anno (e in tal caso il canone verrà incluso con il Programma idoneo) o, ad un costo aggiuntivo, tre anni di Manutenzione software. Il Periodo di manutenzione software iniziale decorre dalla data in cui TGCS rende il Programma disponibile al Cliente.
 - (3) **Successivi periodi di manutenzione software (stabiliti dal presente Accordo):** un anno o, in alcuni casi limitati, tre o più anni, a scelta del cliente.
 - (4) **Interruzione anticipata del periodo di manutenzione software per un programma:** sebbene il Cliente possa terminare un Periodo di manutenzione software, TGCS non riconosce un credito o un rimborso per la parte inutilizzata di tale periodo.
 - (5) **Rinnovo:**
 - (a) È responsabilità del Cliente rinnovare la Manutenzione software alla fine di ciascun periodo di manutenzione software. TGCS o il Business Partner TGCS del Cliente rinnoveranno la Manutenzione software in scadenza secondo le condizioni e le tariffe presentate al Cliente prima della scadenza del periodo di manutenzione software corrente se riceverà l'ordine di rinnovo del Cliente (tramite modulo /lettera di ordine o ordine d'acquisto) entro la data di scadenza. I successivi Periodi di manutenzione software stabiliti dal presente Accordo (o altre condizioni e tariffe presentate al Cliente prima della scadenza del periodo di manutenzione software corrente) decorrono a partire dal giorno successivo alla fine del precedente periodo di manutenzione software. Se il Cliente non rinnova la Manutenzione software entro la data di scadenza del periodo di manutenzione software ma successivamente intende acquistare la Manutenzione software, verrà applicata una tariffa di manutenzione software dopo la licenza, come stabilito di seguito.
 - (6) **Manutenzione software:** durante il periodo di manutenzione software:
 - (a) TGCS rende disponibile al Cliente la versione, la release o l'aggiornamento più recente attualmente disponibile sul mercato e pertinenti a tutti i Programmi idonei per cui il Cliente acquista la Manutenzione software in base al presente Accordo. Il diritto del Cliente (stabilito nella presente sottosezione) ad eseguire l'aggiornamento ad una nuova versione, release o aggiornamento può essere esercitato soltanto durante il periodo di manutenzione software e scade al termine di tale periodo se la Manutenzione software non viene rinnovata.
 - (b) TGCS fornisce al Cliente l'assistenza tecnica per 1) domande relative a routine, installazioni di breve durata e utilizzo nonché 2) domande correlate al codice.
 - (c) TGCS fornisce assistenza telefonica e telematica, se disponibile, al personale di supporto tecnico dei sistemi informatici esclusivamente durante i consueti orari di lavoro (pubblicati da TGCS) del centro di assistenza TGCS nell'area geografica del Cliente. Tale assistenza non è disponibile per gli utenti finali del Cliente. TGCS fornisce assistenza per problemi di Severità 1 24 ore su 24, ogni giorno dell'anno. Ulteriori dettagli relativi all'assistenza, inclusa la definizione della Severità 1, vengono forniti nel manuale Toshiba Global Commerce Solutions Software Support Handbook all'indirizzo <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>.
 - (d) La Manutenzione software non include assistenza per 1) la progettazione e lo sviluppo di applicazioni, 2) l'uso, da parte del Cliente, di Programmi idonei in ambienti operativi diversi da quelli specificati o 3) errori causati da prodotti per cui TGCS non è responsabile in base al presente Accordo.
 - (e) E solo se il Programma rientra nell'intervallo temporale di supporto specificato nella relativa politica del Ciclo di vita di supporto software.
 - (7) **Tariffa di manutenzione software dopo la licenza**
 - (a) La tariffa di manutenzione software dopo la licenza viene applicata per riprendere la Manutenzione software se il Cliente

- i. non ha richiesto il rinnovo prima del termine del Periodo di manutenzione software corrente o
 - ii. se ha interrotto tale periodo.
- (b) Il Periodo di manutenzione software per la ripresa di una manutenzione software decorre dalla data in cui TGCS accetta l'ordine del Cliente.

3. Canoni e pagamento

Se il Cliente restituisce un Programma idoneo per il rimborso, secondo quanto consentito dalle relative clausole di licenza, TGCS o il Business Partner TGCS del Cliente interromperà il servizio e rimborserà il corrispettivo pagato per la Manutenzione software ordinata con il Programma. TGCS non fornisce rimborsi per la Manutenzione software.

a. Manutenzione software acquistata da un Business Partner TGCS

Quando il Cliente acquista la Manutenzione software da un Business Partner TGCS, il Business Partner TGCS stabilisce i canoni e le disposizioni che regolano tali canoni. Il Cliente pagherà direttamente il Business Partner TGCS.

b. Manutenzione software acquistata direttamente da TGCS

- (1) I canoni per la Manutenzione software durante ciascun Periodo di manutenzione software, denominati Canoni di manutenzione software, vengono fatturati in anticipo.
- (2) I canoni per la manutenzione software possono variare, ad esempio, in base al tipo e al modello di macchina, al Programma idoneo o al gruppo di Programmi idonei oppure al livello di uso del Programma idoneo.
- (3) TGCS può incrementare il canone di manutenzione software senza preavviso. Non verrà applicato alcun incremento al Cliente se TGCS riceve l'ordine di manutenzione software da parte dello stesso prima della data di annuncio dell'incremento; entro tre mesi dalla ricezione, da parte di TGCS, dell'ordine del Cliente, TGCS renderà disponibile la Manutenzione software al Cliente. Il Cliente potrà usufruire di un decremento nel canone di manutenzione software per importi scaduti o dopo la data effettiva del decremento.
- (4) Gli importi sono dovuti al momento della ricezione della fattura. Il Cliente accetta di effettuare il pagamento, che può includere anche l'eventuale supplemento dovuto ad un pagamento effettuato in ritardo.
- (5) Qualora qualsiasi autorità imponga sulla Manutenzione software fornita da TGCS in base al presente Accordo una tassa, un'imposta, un dazio o un canone, ad esclusione di quelli basati sul reddito imponibile di TGCS, il Cliente accetta di pagare l'importo specificato nella fattura, a meno che il Cliente non fornisca la documentazione sull'esenzione eventualmente spettante.

4. Trasferibilità della manutenzione software

Il Cliente può trasferire la Manutenzione software soltanto ad un'entità interna alla propria azienda e situata all'interno del paese in cui viene acquistata la Manutenzione software, a condizione che l'entità che riceve il Programma idoneo accetti le clausole del presente Accordo.

5. Responsabilità del cliente

Il Cliente accetta che, nel momento in cui acquista la Manutenzione software per un Programma idoneo:

- a. Il Cliente acquisterà la Manutenzione software per lo stesso livello di uso a cui è autorizzato il Programma idoneo. Non viene offerta una copertura parziale per uno specifico Programma idoneo;
- b. Il Cliente è responsabile dei risultati derivanti dall'uso della Manutenzione software;
- c. Su richiesta di TGCS, il Cliente consentirà a TGCS di accedere in remoto al sistema del Cliente per fornire allo stesso assistenza nell'isolare la causa del problema software;
- d. Il Cliente è responsabile di fornire una protezione adeguata al proprio sistema e a tutti i dati contenuti al suo interno ogni qualvolta TGCS vi accede in remoto con l'autorizzazione del Cliente per fornire allo stesso assistenza nell'isolare la causa del problema software;

- e. Il Cliente fornirà un accesso sufficiente, gratuito e sicuro alle proprie strutture per consentire a TGCS di adempiere ai propri obblighi e
- f. Ad eccezione di quanto consentito dalla precedente sezione 4. Trasferibilità della manutenzione software, il Cliente non assegnerà né trasferirà il presente Accordo o i diritti del Cliente stabiliti da tale Accordo né delegherà gli obblighi del Cliente senza previo consenso scritto da parte di TGCS. Ogni tentativo di fare ciò non è valido. L'assegnazione del presente Accordo, in parte o nella sua totalità, all'interno dell'azienda di cui si fa parte o ad un'organizzazione successiva tramite fusione o acquisizione non richiede il consenso dell'altra. TGCS è inoltre autorizzata ad assegnare i propri diritti a pagamenti ai sensi del presente Accordo senza ottenere il consenso del Cliente. Non viene considerata un'assegnazione per TGCS la cessione di una parte della propria azienda in un modo che influisca analogamente su tutti i propri clienti.

6. Garanzia per manutenzione software

TGCS garantisce che la Manutenzione software verrà fornita utilizzando le dovute competenze e attenzioni, nel rispetto della descrizione di tale servizio riportata nel manuale TGCS Software Support Handbook all'indirizzo <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>. TGCS non garantisce un'attività priva di errori né la risoluzione di tutti i problemi riportati. Il Cliente accetta di fornire, per iscritto e in tempi utili, informazioni sul problema per consentire a TGCS di svolgere un'adeguata azione correttiva nel rispetto della presente garanzia.

Le garanzie verranno invalidate in caso di uso improprio, incidente, modifica, ambiente operativo o fisico inadatto, utilizzo in ambienti operativi diversi da quelli specificati o malfunzionamenti causati da un prodotto per cui TGCS non è responsabile.

FATTO SALVO QUANTO ESPRESSAMENTE RICHIESTO PER LEGGE SENZA POSSIBILITÀ DI LIMITAZIONI O RINUNCE CONTRATTUALI, TALI GARANZIE COSTITUISCONO LE GARANZIE ESCLUSIVE DEL CLIENTE E SOSTITUISCONO TUTTE LE ALTRE GARANZIE O CONDIZIONI, ESPRESSE O IMPLICITE, IVI INCLUSE A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, GARANZIE O CONDIZIONI IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI QUALITÀ E IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE.

TGCS non garantisce il funzionamento ininterrotto o privo di errori della Manutenzione software né assicura che correggerà tutti i difetti.

7. Modifiche alle clausole dell'Accordo

TGCS può modificare le clausole del presente Accordo dietro previo consenso scritto (tramite lettera o email) di tre mesi al Cliente, direttamente o tramite un proprio Business Partner. Tali modifiche non sono retroattive e si applicano a partire dalla data effettiva specificata da TGCS nell'avviso, soltanto a nuovi ordini e rinnovi.

In altri casi, per rendere valida una modifica, è necessario che sia firmata da entrambe le parti.

8. Interruzione e ritiro

Qualsiasi parte può interrompere il presente Accordo se l'altra non rispetta una o più delle relative clausole, purché alla parte inadempiente venga fornito un avviso scritto e venga dato il tempo per soddisfare i propri obblighi.

TGCS può interrompere la Manutenzione software per un Programma idoneo pubblicando un avviso di ritiro non meno di 12 mesi prima della data effettiva. Se TGCS ritira la Manutenzione software prepagata dal Cliente senza averla ancora fornita per intero, a propria discrezione TGCS continuerà a fornire tale Manutenzione al Cliente fino alla fine del Periodo di manutenzione software corrente o verserà al Cliente un rimborso ripartito in modo proporzionale. L'acquisizione della manutenzione software non estende il periodo per cui un Programma idoneo è supportato.

Fatto salvo quanto espressamente indicato nel presente Accordo, se TGCS termina la licenza del Cliente per un Programma idoneo a causa della violazione di una o più delle relative clausole, da parte del Cliente stesso, TGCS può inoltre terminare simultaneamente la Manutenzione software per tale Programma idoneo. In tal caso, TGCS non è obbligato ad emettere un rimborso o un credito per eventuali parti inutilizzate della Manutenzione software.

TGCS può ritirare l'offerta di manutenzione software nella sua totalità previo consenso scritto di 12 mesi da inviare a tutti i clienti correnti della manutenzione software tramite lettera o email.

Qualsiasi clausola del presente Accordo che, per sua natura, si estende oltre la cessazione di questo Accordo resterà in vigore fino al suo adempimento e si applicherà ai rispettivi successori ed aventi causa delle parti.

9. Clausole aggiuntive

- a. Per assistere il Cliente nell'isolare la causa di un problema software, TGCS può richiedere al Cliente di (1) consentire a TGCS di accedere in remoto al sistema del Cliente o 2) inviare le informazioni sul Cliente o i dati del sistema a TGCS. TGCS utilizzerà le informazioni sugli errori e i problemi esclusivamente per migliorare i propri prodotti e servizi e per assistere il Cliente con la fornitura della Manutenzione software. Il Cliente autorizza TGCS ad utilizzare subappaltatori ed entità aziendali TGCS in altri paesi per questi scopi.

Il Cliente resta responsabile per 1) i dati e il contenuto di qualsiasi database che il Cliente rende disponibile a TGCS, 2) la selezione e l'implementazione di procedure e controlli relativi all'accesso, alla sicurezza, alla crittografia, all'uso e alla trasmissione di dati (inclusi i dati personali) e 3) il backup e il recupero del database e degli eventuali dati memorizzati. Il Cliente non invierà o fornirà a TGCS accesso ad informazioni personali, sotto forma di dati o in altri formati e sarà responsabile dei costi ragionevoli e di qualsiasi altra somma che TGCS si trovi ad affrontare relativamente ad informazioni erroneamente fornite a TGCS o alla perdita o divulgazione di tali informazioni da parte di TGCS, incluse quelle derivanti da richieste di risarcimento di terze parti.

- b. Tutte le informazioni scambiate saranno considerate non riservate. Se è necessario scambiare le informazioni riservate, ciò accadrà nei termini di un accordo di riservatezza firmato dalle parti.
- c. Ciascuna parte può comunicare con l'altra tramite email e tale comunicazione ha lo stesso valore di una comunicazione scritta nella misura consentita dalla normativa vigente. Per verificare autenticità del documento e l'identità del mittente, è sufficiente un codice identificativo (denominato "ID utente") contenuto in un documento elettronico.

Il presente Accordo è l'accordo completo riguardante l'acquisizione della Manutenzione software da parte del Cliente e sostituisce qualsiasi precedente comunicazione verbale o scritta tra il Cliente e TGCS concernente la Manutenzione software. Nell'accettare il presente Accordo, nessuna delle parti fa affidamento ad affermazioni non specificate al suo interno, incluse senza limitazioni eventuali affermazioni relative a: 1) prestazioni o funzioni di prodotti o sistemi diverse da quelle espressamente garantite nella precedente sezione 6; 2) esperienze o consigli di altre parti o 3) risultati o risparmi che il Cliente può ottenere. Eventuali clausole aggiuntive o differenti contenute in eventuali comunicazioni scritte dal Cliente (ad esempio, in un ordine di acquisto) sono nulle.

Il Cliente accetta le clausole del presente Accordo senza modifica tramite uno dei seguenti mezzi: nella misura consentita dalla normativa vigente, ordinando, utilizzando o effettuando il pagamento per la Manutenzione software o, laddove richiesto dalla legge, firmando un documento di transazione. La Manutenzione software diventa soggetta al presente Accordo quando TGCS o un Business Partner TGCS del Cliente accetta il pagamento o l'ordine del Cliente. Una volta in vigore, 1) a meno che non venga proibito dalla normativa locale applicabile o specificato in altro modo, qualsiasi riproduzione del presente Accordo effettuata tramite mezzi affidabili (ad esempio, fotocopie, scansione elettronica o facsimile) è considerata un'originale e 2) gli ordini del cliente di manutenzione software in base al presente Accordo è soggetto ad esso.

Parte 2 – Disposizioni specifiche per i singoli Paesi

EMEA (EUROPA, MEDIO ORIENTE, AFRICA)

MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA

6. Garanzia per manutenzione software

Per gli Stati membri dell'Unione Europea, viene aggiunto quanto segue alla Sezione 6:

Nell'Unione Europea, i consumatori hanno diritti legali in base alla legislazione nazionale applicabile che regola la vendita di beni e servizi al consumatore. Le clausole illustrate nella presente Sezione 6 Garanzia per manutenzione software non riguarda tali diritti.

ソフトウェア・メンテナンスのご提供条件 (インターナショナル版)

第 1 章 – 共通条件

Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (以下「TGCS」といいます。) ソフトウェア・メンテナンスのご提供条件 (以下「本提供条件」といいます。) は、TGCS が提供するソフトウェアの保守 (以下「ソフトウェア・メンテナンス」といいます、TGCS Program に関してはサブスクリプション&サポート「S&S」ともいいます。) をお客様が取得する際に適用されます。ソフトウェア・メンテナンスは、お客様の企業グループ内のお客様に使用許諾された対象プログラムに対してのみ提供されます。お客様が、お客様に使用許諾された数を上回るソフトウェア・メンテナンスを取得したとしても、このことは、追加の使用権を明示的または黙示的に許諾することを意味するものではありません。本提供条件における「企業グループ」とは、法人 (企業など) およびその法人が議決権の過半数を所有している子会社をいいます。「対象プログラム」については後述します。

TGCS は、ソフトウェア・メンテナンスの提供を促進し、提供する目的で、特定の法人 (以下「TGCS ビジネス・パートナー」といいます。) と契約を締結しています。TGCS ビジネス・パートナーが取扱うソフトウェア・メンテナンスをお客様が注文した場合、TGCS は本提供条件に基づきソフトウェア・メンテナンスをお客様に提供します。TGCS は、次のことに対しては責任を負いません。1) TGCS ビジネス・パートナーの行為、2) TGCS ビジネス・パートナーがお客様に対して負う追加的義務、3) TGCS ビジネス・パートナーとお客様が独自に締結した契約に基づいて提供された製品またはサービス。何らかの理由で TGCS ビジネス・パートナーがソフトウェア・メンテナンスを取扱うことができなくなった場合、お客様は、次のいずれかを行うことで、本提供条件に基づき、継続してソフトウェア・メンテナンスを受けることができます。1) 本契約に基づく注文先をソフトウェア・メンテナンスを取扱うことが認められている他の TGCS ビジネス・パートナーの中からお客様が選択し変更する (ただし、その場合、お客様は選択したビジネス・パートナーと同内容の契約を締結するものとします。)。2) 本契約に基づく注文先を TGCS に変更する。

第 1 条 組み込まれる条件

別途 TGCS によって指定されない限り、本提供条件が適用される対象プログラムは、TGCS プログラムのご使用条件 (以下「IPLA」といいます。) に基づいて使用許諾されます。IPLA の写しは、各プログラムとともに、対象プログラムのディレクトリー、「License」という見出しのライブラリー、小冊子または CD で提供されます。IPLA の「ライセンシーのデータおよびデータベース」、「責任の制限」、「遵守状況の確認」、「その他」および「地理的範囲および準拠法」と題する条項は、これらの条項に適用される関連する各国固有の条項も含めて、以下に従って本提供条件の一部を構成します。

- a. お客様は、最新の IPLA の写しを、TGCS または TGCS ビジネス・パートナーから、あるいはインターネット (<http://www.toshibagcs.com/licensing>) 上で入手することができます。
- b. 変更箇所
 - (1) 「本件プログラム」および「本件プログラムの使用権」と文語を、「ソフトウェア・メンテナンス」と読み替えます。
 - (2) 「ライセンシー」という文語を、「お客様」と読み替えます。
 - (3) 準拠法の項の「お客様が本件プログラムの使用権を取得した国の法律」という規定を、「ソフトウェア・メンテナンスが取得された国の法律」と読み替えます。
 - (4) 裁判管轄権の項の「すべての権利および義務については、お客様が本件プログラムの使用権を取得した国の裁判所の判断に従います。」という規定を、「各当事者のすべての権利および義務については、ソフトウェア・メンテナンスが取得された国、または TGCS が同意した場合にはソフトウェア・メンテナンスが利用される国においてのみ有効です。」と読み替えます。

本提供条件において使用されており、特に定義のない用語は、IPLA で定める定義に従います。

第 2 条 ソフトウェア・メンテナンス

a. TGCS プラットフォーム上で稼働する対象プログラムの場合

- (1) **対象プログラム:** TGCS が別途提供する場合を除いて、ソフトウェア・メンテナンスの対象プログラムのリストは、TGCS 営業担当者または TGCS ビジネス・パートナーから入手することができます。
- (2) **最初のソフトウェア・メンテナンス期間:** お客様は、対象プログラムを注文する際に、1 年 (料金は対象プログラムに含まれる場合があります。) または 3 年 (追加料金が必要です。) のいずれかのソフトウェア・メンテナンス期間を選択できる場合があります。最初のソフトウェア・メンテナンス期間は、TGCS がお客様にプログラムを引き渡した日から開始します。
- (3) **(本提供条件に基づく) 次のソフトウェア・メンテナンス期間:** お客様の選択により、1 年または限られた場合では 3 年以上となります。
- (4) **プログラムのソフトウェア・メンテナンス期間の途中解約:** お客様はソフトウェア・メンテナンス期間中、解約することができますが、TGCS はソフトウェア・メンテナンス期間の残余期間分に対して返金または払い戻しを行いません。
- (5) **更新:**
 - (a) お客様は、各ソフトウェア・メンテナンス期間の終了の際のソフトウェア・メンテナンスの更新につき責任を負います。TGCS または TGCS ビジネス・パートナーは、現行のソフトウェア・メンテナンス期間の満了日までにお客様から更新の注文 (注文フォーム、注文書、購入注文など) を受けた場合、その満了前にお客様に適用されていた条件および料金で、ソフトウェア・メンテナンスを更新します。本提供条件 (または現行のソフトウェア・メンテナンス期間の満了前にお客様に適用されている他の条件および料金) に基づく次のソフトウェア・メンテナンス期間は、前のソフトウェア・メンテナンス期間の満了日の翌日に開始します。お客様が、ソフトウェア・メンテナンス期間の満了日までにソフトウェア・メンテナンスを更新せず、その後、ソフトウェア・メンテナンスの取得を希望する場合には、後述するソフトウェア・メンテナンス・アフターライセンス料金が適用されます。
- (6) **ソフトウェア・メンテナンス:** ソフトウェア・メンテナンス期間中:
 - (a) TGCS は、本提供条件に基づいてお客様がソフトウェア・メンテナンスを取得したすべての対象プログラムに対する一般的に入手可能な最新のバージョン、リリースまたはアップデートをお客様に提供します。本項に基づく新たなバージョン、リリースまたはアップデートをアップグレードするお客様の権利は、ソフトウェア・メンテナンス期間中に限って行使することができ、ソフトウェア・メンテナンスが更新されなかった場合には、当該期間の満了時に消滅します。
 - (b) TGCS は、お客様の 1) 導入や使用方法 (操作手順) に関する日常的かつ短時間の質問、および 2) コードに関連する質問に対して、テクニカル・サポートを提供します。
 - (c) TGCS は、お客様の地域における TGCS サポート・センターの通常営業時間 (TGCS が公表する基本時間) に、お客様の情報システム (IS) 部門のテクニカル・サポート担当者に対してのみ、電話および利用可能な場合には電子的なアクセスを介してサポートを提供します。このサポートは、お客様のエンド・ユーザーに対しては提供されません。TGCS は、お客様の業務が停止しかつ回避策がない場合などの重大度 1 に対するサポートについては、24 時間 365 日提供します。重大度 1 の定義等、サポートに関する詳細は、以下の Web サイトの Toshiba Global Commerce Solutions Software Support Handbook に掲載されています。 <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>
 - (d) ソフトウェア・メンテナンスには、次に対するサポートは含まれません。(a) アプリケーションの設計や開発、(b) 所定稼働環境以外の環境におけるお客様による対象プログラムの使用、または (c) TGCS が本提供条件に基づく責任を有しない製品に起因する障害。

- (e) ソフトウェア・メンテナンスは、プログラムに対するソフトウェア・サポート・ライフサイクル・ポリシーに定めるサポート期間内の場合に限って提供されます。
- (7) **ソフトウェア・メンテナンス・アフターライセンス料金**
 - (a) ソフトウェア・メンテナンス・アフターライセンス料金は、以下の場合にソフトウェア・メンテナンスを再開するための料金です。
 - i. お客様が現行のソフトウェア・メンテナンス期間中にソフトウェア・メンテナンスを更新しなかった場合、または
 - ii. お客様がソフトウェア・メンテナンスを解約した場合
 - (b) ソフトウェア・メンテナンスを再開する場合のソフトウェア・メンテナンス期間は、TGCS がお客様の注文を受けた日から開始します。

第 3 条 料金および支払い

お客様が対象プログラムに対する使用許諾条件に従い対象プログラムを返却する場合で、当該条件に従い返金を受けることができる場合には、TGCS または TGCS ビジネス・パートナーは、そのプログラムとともに注文されたソフトウェア・メンテナンスを解約し、支払い済みの料金を返金します。TGCS は、ソフトウェア・メンテナンスに対する返金を行いません。

- a. TGCS ビジネス・パートナーから取得したソフトウェア・メンテナンス
お客様が TGCS ビジネス・パートナーからソフトウェア・メンテナンスを取得した場合、TGCS ビジネス・パートナーが料金および支払条件を定めます。お客様は、TGCS ビジネス・パートナーに直接支払いを行います。
- b. TGCS から直接取得したソフトウェア・メンテナンス
 - (1) 各ソフトウェア・メンテナンス期間中のソフトウェア・メンテナンスに対する料金 (ソフトウェア・メンテナンス料金といいます。) は、前払い方法で請求されます。
 - (2) ソフトウェア・メンテナンス料金は、例えば、機械 (機種/型式)、対象プログラムや対象プログラム・グループ、対象プログラムの使用レベルなどによって、異なることがあります。
 - (3) TGCS は予告なくソフトウェア・メンテナンス料金を値上げする場合があります。TGCS が、値上げの発表日より前にお客様からソフトウェア・メンテナンスの注文を受けており、かつ TGCS がお客様からの注文を受けてから 3 カ月以内にソフトウェア・メンテナンスをお客様に提供する場合には、値上げ後の料金はお客様に適用されません。ソフトウェア・メンテナンス料金の値下げの場合は、値下げの効力発生日以後に支払期が到来する金額について、お客様に値下げ後の料金が適用されます。
 - (4) お客様には、請求金額を延滞金も含めて、請求書に基づきお支払いいただきます。
 - (5) 本提供条件に基づいて TGCS が提供したソフトウェア・メンテナンスに対し、関税、税金、課徴金または料金等 (ただし、TGCS の所得に課されるものを除きます。) が課せられる場合、お客様は、免税書類を提示しない限り、請求書に明示された額を支払うことに同意します。

第 4 条 ソフトウェア・メンテナンスの移転

お客様は、ソフトウェア・メンテナンスが取得された国に所在するお客様の企業グループ内に限り、ソフトウェア・メンテナンスを移転することができます。ただし、対象プログラムの移転先法人が本提供条件に同意することを条件とします。

第 5 条 お客様の責任

お客様は、対象プログラムに対するソフトウェア・メンテナンスを取得する場合、以下に同意します。

- a. お客様は、対象プログラムに認められた使用許諾と同一の使用レベルでソフトウェア・メンテナンスを取得します。また、特定の対象プログラムに対する部分的取得は認められません。
- b. ソフトウェア・メンテナンスの使用結果はお客様の責任とします。

- c. お客様は、TGCS の要請に基づき、お客様のソフトウェア問題の原因特定でお客様を支援するために TGCS がお客様のシステムへリモートでアクセスすることを許可します。
- d. 前項により TGCS が、お客様の許可を得た上で、お客様のシステムにリモート・アクセスする際、お客様の適切なシステムの保護およびシステム内のすべてのデータの保全是、お客様の責任とします。
- e. TGCS が本提供条件に基づきサービスを実施するため、お客様は、お客様の施設への十分にして自由かつ安全な立ち入りを TGCS に許可します。
- f. 第 4 条 (ソフトウェア・メンテナンスの移転) において許可された場合を除いて、お客様は、TGCS の事前の書面による同意なしに、本契約または本契約上のお客様の権利または義務を譲渡または移転できないものとします。TGCS の同意なくして試みられた譲渡または移転は無効とします。ただし、本契約の全体または一部を、自己の企業グループ内で譲渡する場合、または合併などによる存続会社への譲渡の場合には、相手方の同意を必要としません。TGCS はまた、本契約に基づく金銭債権を、お客様の同意を得ることなく譲渡することができるものとします。TGCS がすべてのお客様に同様に影響を及ぼすような方法で事業の一部を売却することは、譲渡とみなされません。

第 6 条 ソフトウェア・メンテナンスに対する保証

TGCS は、相当な注意およびスキルをもって、以下の Web サイトに掲載する Toshiba Global Commerce Solutions Software Support Handbook の記述に従い、ソフトウェア・メンテナンスを提供することを保証します。<http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook> TGCS は、ソフトウェア・メンテナンスの提供について誤りが無いこと、また、報告されたすべての問題を修正することを保証しません。お客様は、TGCS が是正措置を講じることができるように、かかる保証の違反がある場合、適時に書面で通知するものとします。

保証には、誤用、事故、変更、不適切な設置環境もしくは稼働環境、所定稼働環境以外の環境での稼働、または TGCS の責に帰さない製品に起因する故障は含まれません。

本保証は、お客様に提供される保証のすべてを定めたものであり、法律上の瑕疵担保責任、商品性の保証および特定目的適合性の保証を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任または保証条件に代るものとします。国または地域によっては、法律の強行規定により、保証責任の制限が禁じられる場合、強行規定の制限を受けるものとします。

TGCS は、ソフトウェア・メンテナンスの提供について中断や誤りが無いこと、また、すべての不具合を修正することを保証しません。

第 7 条 本提供条件の変更

TGCS は、お客様に対して、直接または TGCS ビジネス・パートナーを通じて書簡または電子メールにより書面で 3 か月前までに通知することにより、本提供条件を変更することができます。かかる変更は遡及して適用されるものではなく、TGCS が通知で指定した効力発効日に有効になり、効力発効日以降の新規注文および更新にのみ適用されます。

それ以外の変更は、お客様と TGCS が記名押印することで有効となります。

第 8 条 解約および終了

いずれの当事者も、相手方が本提供条件のいずれかに違反した場合には、違反した相手方に書面で相当期間を定めてその是正を催告するものとし、かかる期間内に是正されない場合には本契約を解約できるものとします。

TGCS は、メンテナンス終了日の 12 か月前までに終了を公表することにより、対象プログラムに対するソフトウェア・メンテナンスを終了することができます。TGCS が終了するソフトウェア・メンテナンスに対してお客様が前払いしており、期間途中である場合、TGCS はその裁量により、現行のソフトウェア・メンテナンス期間の終了までお客様にソフトウェア・メンテナンスの提供を継続するか、またはお客様に残余期間分を返金します。ソフトウェア・メンテナンスの取得によっても、対象プログラムのサポート期間が延長されることはありません。

本提供条件の他の規定にかかわらず、お客様が本提供条件のいずれかに違反したために TGCS が対象プログラムに対するお客様の使用権を解約する場合、TGCS は同時にその対象プログラムに対するソフトウェア・メンテナンスを解約することができます。この場合、TGCS は、ソフトウェア・メンテナンスの未利用部分について返金または払い戻しを行う義務を負いません。

TGCS は、現行のソフトウェア・メンテナンスのお客様すべてに対し、書簡または電子メールにより 12 カ月前の書面通知を行うことによって、ソフトウェア・メンテナンスの提供を完全に終了することができます。

本契約の終了後も性質上存続すべき条項は、履行されるまで有効に存続し、お客様および TGCS のそれぞれの承継人および譲受人に適用されます。

第 9 条 その他

- a. お客様によるソフトウェア問題の原因特定を支援するために、TGCS はお客様に、(1) TGCS に対してお客様のシステムへのリモート・アクセスを許可すること、および (2) お客様の情報またはシステム・データを TGCS に提供すること、を求めることができます。TGCS は、エラーおよび問題に関する情報を、その製品およびサービスの改良のため、およびソフトウェア・メンテナンスの提供のためにのみ使用します。TGCS は、これらの目的のために、従契約者および他の国の TGCS 企業グループの企業を使用できるものとし、お客様はこれに同意するものとします。

次の事項に関しては、すべて、お客様の責任とします。(i) お客様が TGCS にアクセスを提供するデータベースのデータおよびコンテンツ。(ii) データ (個人識別可能データを含みます。) へのアクセス、セキュリティ、暗号化、使用および送信に関する手続きおよび管理の選択および実施。(iii) データベースおよび保管データのバックアップおよびリカバリー。お客様は、TGCS に個人情報へのアクセス権を付与または提供しないものとし、誤って TGCS に提供されたそのような情報、または TGCS によるそのような情報の紛失や開示に関連して、TGCS が被る合理的な費用および他の金額 (第三者の請求から生じたものを含みます。) につき責任を負います。

- b. 当事者間で取り交わされる情報は、機密として扱われないものとし、いずれかの当事者が機密情報の取り交わしを必要とする場合は、別途所定の機密保持契約を締結するものとします。
- c. お客様および TGCS は、相手方と電子的手段により通信することができ、これらの通信は適用される法律が許容する範囲で記名押印された書面とみなされます。電子文書に含まれる識別コード (以下「ユーザー ID」といいます。) は、送信者の識別と文書の信憑性を証明するのに十分なものとします。

本契約は、お客様によるソフトウェア・メンテナンスの取得に関する完全な合意であり、従前のお客様および TGCS の口頭または文書による意思表示に代わるものです。本契約の締結に当たって、お客様と TGCS のいずれも、本提供条件に明記されていない表明に依拠していません。そのような表明には、1) 第 6 条で明示的に保証されているものを除く製品もしくはシステムの性能もしくは機能、2) 第三者の経験もしくは推奨、または 3) お客様が達成できる結果もしくは節減などが含まれますが、これらに限定されません。お客様からの書面による意思表示 (購入注文など) に含まれる追加または変更条件は無効とします。

お客様は、ソフトウェア・メンテナンスの注文、利用、もしくは支払いを行うことにより、または法律が要求する場合には取引文書に記名押印することにより、適用される法律が許容する範囲で、本提供条件を修正することなく受諾します。TGCS または TGCS ビジネス・パートナーがお客様の注文または支払いを受けた場合に、ソフトウェア・メンテナンスに本提供条件が適用されます。本契約が発効後は、1) 適用される法律で禁止されている場合や別途指定された場合を除いて、信頼できる方法 (photocopy、電子スキャンまたはファクシミリなど) で作成された本契約の複製は、原本と同一とみなされ、2) お客様が本契約に基づいて注文するソフトウェア・メンテナンスは、その適用を受けます。

第 2 章 – 各国固有の条項

アジア太平洋

日本

第 8 条 解約および終了

当該条項に次の規定を追加します。

お客様または TGCS は、相手方の資産、信用または事業に重大な変化が生じ、本契約に基づく債務の履行が困難になる恐れがあると認められるときは、相手方に対する書面による通知によりいつでも本契約を解約できます。

소프트웨어 유지보수 취득을 위한 국제 계약

제 1 부 - 일반 조항

본 Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS)의 소프트웨어 유지보수 취득을 위한 국제 계약(이하 "계약")은 고객이 TGCS 소프트웨어 유지보수의 취득 즉, TGCS 프로그램과 연계한 지원 및 등록(이하 "S&S")에 적용됩니다. 소프트웨어 유지보수는 기업집단 내 고객이 라이선스를 보유한 적격 프로그램에만 제공됩니다. 고객이 보유한 라이선스 수보다 많은 수의 소프트웨어 유지보수를 취득한다고 해서 추가로 라이선스가 허가되거나 포함되지 않습니다. 본 계약에서 "기업집단"이란 법인(기업 등) 및 해당 법인이 과반수 이상을 소유한 계열사를 말합니다. "적격 프로그램"은 아래와 같습니다.

TGCS는 소프트웨어 유지보수 오퍼링을 촉진하고 판매하기 위해 특정 조직("TGCS 비즈니스 파트너"라고 함)과의 계약을 체결했습니다. TGCS 비즈니스 파트너가 고객에게 영업한 소프트웨어 유지보수를 고객이 주문하는 경우 TGCS는 본 계약의 조항에 따라 고객에게 소프트웨어 유지보수를 제공합니다. TGCS는 다음에 대해 책임이 없습니다. 1)TGCS 비즈니스 파트너의 조치, 2) 비즈니스 파트너가 고객에게 수행해야 하는 추가 의무 또는 3) 본 계약 하에 비즈니스 파트너가 고객에게 제공하는 제품 또는 서비스. 고객의 TGCS 비즈니스 파트너가 어떠한 이유로 더 이상 소프트웨어 유지보수를 영업할 수 없는 경우 고객은 다음 중 하나에게 소프트웨어 유지보수의 관리를 이전하도록 TGCS에 지시하여 본 계약의 조항에 따라 소프트웨어 유지보수를 계속해서 받을 수 있습니다. 1) 소프트웨어 유지보수를 고객에게 영업하도록 승인되었으며 고객이 선택한 다른 TGCS 비즈니스 파트너(먼저 고객이 이들 간의 계약 중 하나를 이행하도록 요구할 수 있음) 또는 2)TGCS

1. 통합 조항

본 계약이 적용되는 적격 프로그램은 TGCS에서 달리 지정하지 않는 한 국제 프로그램 라이선스 계약 ("IPLA")에 따라 라이선스가 부여됩니다. 국제 프로그램 라이선스 계약(IPLA)의 사본은 적격 프로그램의 디렉토리 또는 "License"로 지정된 라이브러리, 소책자 또는 CD에서 각 제품과 함께 제공됩니다. "라이선스 사용자 데이터 및 데이터베이스," "책임제한," "준수 확인," "일반 조항," 및 "계약 적용 지역과 준거법" 및 이러한 조항과 관련된 모든 국가별 고유 조항 등의 IPLA 조항은 본 계약의 일부이며 다음의 적용을 받습니다.

- a. 고객은 TGCS 또는 리셀러 및 인터넷(<http://www.toshibagcs.com/licensing>)을 통해 IPLA 최신본을 얻을 수 있습니다.
- b. 다음과 같은 변경사항이 있습니다.
 - (1) "프로그램" 및 "프로그램 라이선스"는 "소프트웨어 유지보수"로 대체됩니다.
 - (2) "라이선스 사용자"는 "고객"으로 대체됩니다.
 - (3) 준거법 하위 절의 "고객이 프로그램 라이선스를 취득한 국가의 법률" 구문은 소프트웨어 유지보수를 취득한 국가의 법률로 대체됩니다.
 - (4) 국가 하위 절에서 "모든 권리, 의무 및 책임은 고객이 프로그램 라이선스를 취득한 국가의 법원 결정에 따릅니다."는 "각 당사자의 모든 권리, 의무 및 책임은 소프트웨어 유지보수를 취득한 국가에서만 유효하거나 TGCS가 동의하는 경우 소프트웨어 유지보수가 사용되는 국가에서 유효합니다."로 대체됩니다.

본 계약에서 정의되지 않았지만 대문자로 사용되는 용어는 IPLA와 동일한 의미로 사용됩니다.

2. 소프트웨어 유지보수

- a. TGCS 플랫폼에서 실행되는 적격 프로그램의 경우:
 - (1) 적격 프로그램: TGCS에서 달리 제공하지 않는 한 소프트웨어 유지보수를 위한 적격 프로그램의 목록은 TGCS 영업 대표 또는 TGCS 비즈니스 파트너를 통해 취득하여 이용할 수 있습니다.
 - (2) 초기 소프트웨어 유지보수 기간: 경우에 따라 고객은 적격 프로그램을 주문할 때 적격 프로그램에 요금이 포함되는 1년을 선택하거나 추가 요금을 지불하는 3년을 소프트웨어 유지보수 기간으로 선택할 수 있습니다. 초기 소프트웨어 유지보수 기간은 TGCS가 프로그램을 고객에게 제공한 날짜부터 시작됩니다.

- (3) 후속 소프트웨어 유지보수 기간(본 계약 하): 1년 또는 일부 특정 경우 3년 또는 그 이상을 고객이 선택할 수 있습니다.
- (4) 프로그램의 소프트웨어 유지보수 기간의 조기 종료: 고객이 소프트웨어 유지보수 기간을 종료하는 경우 TGCS는 소프트웨어 유지보수 기간의 미사용 부분에 대해 크레디트를 발행하거나 환불하지 않습니다.
- (5) 갱신:
 - (a) 각 소프트웨어 유지보수 기간의 종료 시 소프트웨어 유지보수를 갱신하는 것은 고객의 책임입니다. TGCS 또는 고객의 TGCS 비즈니스 파트너는 만기일 전에 고객의 갱신 요청(주문 양식, 주문서, 구매 주문서 등)을 수신한 경우 현재 소프트웨어 유지보수 기간의 만료 이전에 고객에게 적용되는 조항 및 요금에 따라 만료가 가까운 소프트웨어 유지보수를 갱신합니다. 본 계약 (또는 현재 소프트웨어 유지보수 기간의 만료 이전에 고객에게 제공된 기타 조항 및 요금)에 따라 후속 소프트웨어 유지보수 기간은 이전 소프트웨어 유지보수 기간의 종료 다음날에 시작됩니다. 고객이 소프트웨어 유지보수 기간의 만기 날짜까지 소프트웨어 유지보수를 갱신하지 않았으나 이후에 소프트웨어 유지보수 취득을 원하는 경우 소프트웨어 유지보수 차후 사용권 사용료는 다음과 같이 설명되며 적용됩니다.
- (6) 소프트웨어 유지보수: 소프트웨어 유지보수 기간 내:
 - (a) TGCS는 본 계약 하에 고객이 소프트웨어 유지보수를 취득한 모든 적격 프로그램의 가장 최신의 상업적으로 이용 가능한 버전, 릴리스 또는 업데이트를 고객에게 제공하며 이용 가능하도록 해야 합니다. 본 하위 절에 따라 새로운 버전 또는 릴리스로 업데이트하는 고객의 권리는 소프트웨어 유지보수 기간 동안에만 수행될 수 있으며 소프트웨어 유지보수를 갱신하지 않는 경우 기간의 종료 시에 만료됩니다.
 - (b) TGCS는 고객의 1) 루틴 작업, 단기 설치 및 사용법 질문 및 2)코드 관련 질문에 대한 기술 지원을 고객에게 제공합니다.
 - (c) TGCS는 고객의 지역에 있는 TGCS 지원 센터의 보통 업무 시간(TGCS 공식 주요 근무 시간에 전화 및 (사용 가능한 경우) 고객의 정보 시스템(IS) 기술지원 담당자에게 전자적 액세스를 통해 그러한 지원을 제공합니다. 이 지원은 고객의 일반 사용자에게는 제공되지 않습니다. TGCS는 심각도 1의 경우 365일 24시간 지원을 제공합니다. 심각도 1의 정의를 포함하여 지원에 관한 추가 세부사항은 Toshiba Global Commerce Solutions 소프트웨어 지원 핸드북 (<http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>)에서 제공됩니다.
 - (d) 소프트웨어 유지보수에는 다음 지원이 포함되지 않습니다. 1) 애플리케이션의 설계 및 개발 2) 지정된 운영 환경이 아닌 다른 운영 환경에서 고객의 적격 프로그램 사용 또는 3) 본 계약에 따라 TGCS의 책임이 아닌 제품으로 인해 발생한 고장.
 - (e) 또한 프로그램의 소프트웨어 지원 라이프 사이클 정책에서 지정된 지원 시간 범위 내에 프로그램이 있는 경우에만 지원을 받을 수 있습니다.

(7) 소프트웨어 유지보수 차후 사용권 사용료

- (a) 소프트웨어 유지보수 차후 사용권 사용료는 고객이 다음을 행하는 경우에 소프트웨어 유지보수를 재개하기 위한 요금입니다.
 - i. 현재 소프트웨어 유지보수 기간의 종료 이전에 갱신하지 않은 경우 또는
 - ii. 소프트웨어 유지보수를 종료한 경우
- (b) 소프트웨어 유지보수의 재개를 위한 소프트웨어 유지보수 기간은 TGCS가 고객의 주문을 승인한 날로부터 시작됩니다.

3. 대금 청구 및 지급

고객이 라이선스 조항 하에서 허용된 환불을 위해 적격 프로그램을 반환한 경우, TGCS 또는 고객의 TGCS 파트너는 프로그램과 함께 주문한 소프트웨어 유지보수를 종료하고 이에 대해 지불된 모든 요금을 환불합니다. TGCS는 소프트웨어 유지보수의 환불을 제공하지 않습니다.

a. TGCS 비즈니스 파트너로부터 소프트웨어 유지보수를 취득한 경우

고객이 TGCS 비즈니스 파트너로부터 소프트웨어 유지보수를 취득한 경우 TGCS 비즈니스 파트너는 요금과 요금에 적용되는 조항을 지정합니다. 고객은 고객의 TGCS 비즈니스 파트너에게 직접 지불합니다.

b. TGCS로부터 직접 소프트웨어 유지보수를 취득한 경우

- (1) 각 소프트웨어 유지보수 기간 동안 소프트웨어 유지보수에 대한 요금 즉, 소프트웨어 유지보수 요금은 사전 청구서가 발행됩니다.
- (2) 소프트웨어 유지보수 요금은 머신(유형/모델), 적격 프로그램 또는 적격 프로그램 그룹 또는 적격 프로그램의 사용 레벨 등에 따라 달라질 수 있습니다.
- (3) TGCS는 통지 없이 소프트웨어 유지보수 요금을 인상할 수 있습니다. TGCS가 고객의 소프트웨어 유지보수 주문을 이러한 요금 인상 발표 이전에 수신하거나 TGCS가 고객에게 소프트웨어 유지보수 주문을 수신하여 제공하기 시작한 3개월 이내에는 이러한 요금 인상이 고객에게 적용되지 않습니다. 고객은 요금 인하의 효력일 또는 그 이후에 지불 대상인 소프트웨어 유지보수 요금에 대해 인하의 혜택을 얻을 수 있습니다.
- (4) 요금은 청구서를 수신한 즉시 지불합니다. 고객은 연체료를 포함하여 적절히 지불할 것을 동의합니다.
- (5) 관계 당국이 본 계약 하에 TGCS가 제공하는 소프트웨어 유지보수에 대해 관세, 세금, 부담금 또는 기타 비용(TGCS 순이익에 대한 세금은 제외)을 부과하는 경우, 고객은 청구서에 명시된 금액을 지불하거나 면세 사유 증명 서류를 제출해야 합니다.

4. 소프트웨어 유지보수 양도성

고객은 고객의 기업집단 내 및 소프트웨어 유지보수를 취득한 국가에 있는 법인에게만 소프트웨어 유지보수를 양도할 수 있으며 단, 적격 프로그램을 양도 받는 법인이 본 계약의 조항에 동의해야 합니다.

5. 고객의 책임

고객은 적격 프로그램에 대한 소프트웨어 유지보수를 취득할 경우 다음에 동의합니다.

- a. 고객은 적격 프로그램이 허가된 동일한 사용 레벨로 소프트웨어 유지보수를 취득합니다. 특정 적격 프로그램의 부분적인 적용 범위는 제공되지 않습니다.
- b. 소프트웨어 유지보수를 사용하여 발생한 결과에 대해서는 고객이 책임을 집니다.
- c. 고객은 TGCS의 요청에 따라 소프트웨어 문제 원인을 단절하도록 고객을 지원하기 위해 TGCS가 원격으로 고객의 시스템에 액세스하는 것을 허용합니다.
- d. 소프트웨어 문제 원인을 단절하도록 고객을 지원하기 위해 고객의 허가에 따라 TGCS가 고객의 시스템에 원격으로 액세스하는 경우 시스템과 시스템에 저장된 모든 데이터를 적절하게 보호하는 것은 고객의 책임입니다.
- e. 고객은 TGCS가 의무를 이행하도록 고객의 시설에 충분하고 안전한 액세스를 무료로 제공합니다.
- f. 위 4절, 소프트웨어 유지보수 양도성에서 허용된 경우를 제외하고 고객은 본 계약 또는 본 계약 하의 고객의 권리를 양도하거나 이전하지 않으며 TGCS의 사전 서면 동의 없이 고객의 의무를 위임하지 않습니다. 이러한 모든 시도는 무효입니다. 일방 당사자의 기업집단 내에서 또는 인수 또는 합병을 통해 본 계약의 전체 또는 일부를 양도하는 경우에는 상대방의 동의가 필요하지 않습니다. TGCS는 또한 귀하의 동의 없이 본 계약 하의 지불에 대한 권리를 양도할 수 있습니다. TGCS가 모든 고객에게 유사하게 적용되는 방식으로 비즈니스의 일부를 박탈하는 경우는 양도로 간주하지 않습니다.

6. 소프트웨어 유지보수 보증

TGCS는 TGCS 소프트웨어 지원 핸드북(<http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>)의 설명에 따라 적절한 주의와 기술을 사용하여 소프트웨어 유지보수를 제공함을 보증합니다. TGCS는 운영에 오류가 없음을 보증하지 않으며 모든 보고된 문제를 해결할 수 있다고 보증하지 않습니다. 고객은 TGCS가 정정 조치를 취할 수 있도록 이러한 보증에 해당되는 모든 고장을 시기 적절하게 서면으로 알릴 것을 동의합니다.

잘못된 사용, 사고, 개조, 부적합한 실제 또는 작동상의 환경, 지정된 운영 환경이 아닌 운영 환경에서 사용 또는 TGCS에 책임이 없는 제품으로 인한 고장의 경우 보증은 무효입니다.

계약상의 포기 또는 제한의 가능성 없이 법률에서 명시적으로 요구하는 경우를 제외하고 이러한 보증은 고객의 배타적 보증으로, 품질 만족, 상품성, 특정목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증이나 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이거나 묵시적인 기타 모든 보증이나 조건을 대신합니다.

TGCS은 소프트웨어 유지보수가 중단이나 오류 없이 제공됨을 보증하지 않으며 TGCS이 모든 결함을 수정할 것이라고 보증하지 않습니다.

7. 계약 조항의 변경

TGCS는 고객에게 직접 또는 고객의 TGCS 비즈니스 파트너를 통하여 서신 또는 이메일로 고객에게 3개월 이전에 서면 통지하여 본 계약의 조항을 변경할 수 있습니다. 이러한 변경은 소급되어 적용되지 않으며 TGCS가 통지에서 지정한 효력일로부터 새로운 주문과 갱신에만 적용됩니다.

그렇지 않은 경우 변경이 유효하게 되려면 양 당사자가 이에 서명 날인해야 합니다.

8. 종료 및 철회

일방 당사자는 상대방이 본 조항을 준수하지 않는 경우 준수하지 않는 상대방에게 서면 통지를 제공하고 준수할 수 있는 합당한 시간을 제공한 후 본 계약을 종료할 수 있습니다.

TGCS는 효력일로부터 최소 12개월 이전에 철회 통지를 제공하여 적격 프로그램에 대한 소프트웨어 유지보수를 철회할 수 있습니다. 고객이 준비가 되어있고 TGCS가 아직 고객에게 이를 완전히 제공하지 않은 소프트웨어 유지보수를 TGCS에서 철회하는 경우 TGCS의 고유 판단에 따라 현재 소프트웨어 유지보수 기간의 종료 시까지 고객에게 계속해서 소프트웨어 유지보수를 제공하거나 또는 고객에게 비례배분된 금액을 환불합니다. 소프트웨어 유지보수 취득은 지원되는 적격 프로그램의 기간을 확장하지 않습니다.

본 계약에 상반된 조항에도 불구하고 TGCS가 고객의 조항 위반으로 인해 적격 프로그램에 대한 고객의 라이선스를 종료하는 경우 TGCS는 해당 적격 프로그램에 대한 소프트웨어 유지보수를 동시에 종료할 수 있습니다. 이 경우 TGCS는 소프트웨어 유지보수의 미사용분에 대해 환불하거나 크레디트를 제공할 의무가 없습니다.

TGCS는 서신 또는 이메일로 현재 모든 소프트웨어 유지보수 고객에게 12개월간의 서면 통지로 소프트웨어 유지보수 오퍼링 전체를 철회할 수 있습니다.

본 계약의 해지 이후에도 일부 조항은 그 특성상 이행이 될 때까지 유효하며 양 당사자의 승계자 및 상속인에게도 적용됩니다.

9. 추가 조항

a. 고객이 소프트웨어 문제점의 원인을 단절하도록 돕기 위해 TGCS는 고객에게 1) TGCS가 고객의 시스템을 원격으로 액세스하도록 허용하거나 2) 고객 정보 또는 시스템 데이터를 TGCS에 보내도록 요청할 수 있습니다. TGCS는 제품 및 서비스를 개선하고 소프트웨어 유지보수 제공을 지원하기 위해서만 오류 및 문제점에 대한 정보를 사용합니다. TGCS는 이러한 목적을 위해서 기타 국가에서 하도급자 및 TGCS 기업집단 법인을 이용할 수 있으며 고객은 TGCS가 이러한 수행을 하도록 허가합니다.

고객은 (i)고객이 TGCS에서 사용할 수 있게 하는 데이터 및 데이터베이스의 콘텐츠, (ii)데이터(개인적으로 식별 가능한 데이터 포함)의 액세스, 보안, 암호화, 사용 및 전송에 관한 절차 및 관리의 선택 및 구현과 (iii)데이터베이스와 저장된 데이터의 백업 및 복구에 대해 책임을 집니다. 고객은 TGCS에게 개인 정보를 전송하거나 해당 정보에 대한 액세스 권한을 제공하지 않으며 TGCS에게 이러한 정보를 잘못 제공하거나 TGCS가 이러한 정보를 유실 또는 공개하여 발생한 비용과 기타 금액(제3자의 배상 청구로 인해 발생한 비용 포함)에 대해 책임을 집니다.

b. 상호 교환되는 모든 정보는 기밀정보가 아닙니다. 일방 당사자가 기밀정보의 교환을 필요로 하는 경우, 서명 날인된 기밀정보 수령합의서를 체결해야 합니다.

c. 양 당사자는 전자적인 기록방식에 의해 상대방과 통신할 수 있으며 그러한 통신은 해당 법률 하에 허용되는 범위 내에서 서명 날인된 문서와 동일하게 취급됩니다. 전자 문서에 사용되는 식별코드("사용자 ID"라고 함)는 발신인의 동일성 및 문서의 진정성을 입증합니다.

본 계약은 고객의 소프트웨어 유지보수 취득에 관한 완전한 계약이며 고객과 TGCS 간에 있었던 이전의 모든 구두 또는 서면 의사교환을 대체합니다. 본 계약 체결 시 어느 당사자도 다음에 관한 보증을 포함하여 (단, 이에 한하지 않음) 본 계약에 명시되지 않은 보증을 신뢰하지 않습니다. 1) 위의 6항에서 명시적으로 보증된 사항 이외의 본 제품 또는 시스템의 성능 또는 기능, 2) 제3자의 경험이나 권장사항 또는 3) 고객이

달성할 수 있는 결과 또는 비용 절감. 고객의 서면 의사교환(구매 주문서 등)에 포함된 추가 조항이나 상이한 조항은 무효입니다.

고객은 다음 중 하나의 방법 즉, 관련 법률이 허용하는 범위 내에서 소프트웨어 유지보수를 주문, 사용 또는 지불하거나 법률에서 요구하는 경우 거래 문서에 서명을 통해 수정 없이 본 계약의 조항을 승인합니다. 소프트웨어 유지보수는 TGCS 또는 고객의 TGCS 비즈니스 파트너가 고객의 주문 또는 지불을 승인할 때 본 계약이 적용되게 됩니다. 일단 효력이 발생하면 1) 국내법에서 금지하거나 달리 명시하지 않는 한, 신뢰할 만한 수단(사진 복사, 전자 스캔, 또는 팩시밀리 등)으로 복제된 본 계약의 모든 사본은 원본으로 간주되며 2) 본 계약 하에 고객이 주문한 소프트웨어 유지보수에 적용됩니다.

제 2 부 - 국가별 고유 조항

한국의 경우 적용되는 국가별 고유 조항이 없습니다.

Tarptautinė programinės įrangos priežiūros įsigijimo sutartis

1 dalis. Bendrosios sąlygos

Ši „Toshiba Global Commerce Solutions, Inc.“ (TGCS) tarptautinė programinės įrangos priežiūros įsigijimo sutartis (vadinama „Sutartimi“) numato Kliento TGCS programinės įrangos priežiūros („Programinės įrangos priežiūra“), kurią galima vadinti su TGCS programomis susijusia prenumerata ir palaikymu („P ir P“), įsigijimo sąlygas. Programinės įrangos palaikymas teikiamas tik Kliento organizacijoje licencijuotoms Priskirtoms programoms. Jeigu Klientas įsigyja didesnę, nei yra licencijuotas, Programinės įrangos priežiūros apimtį, tai nesuteikia daugiau licencinių teisių. „Įmonė“ šioje Sutartyje – tai bet koks juridinis asmuo (pavyzdžiui, korporacija) ir jam pavaldžios antrinės bendrovės, kurių daugiau nei 50 procentų valdo juridinis asmuo. „Priskirtos programos“ aprašytos toliau.

Programinės įrangos priežiūros pasiūlymams reklamuoti ir parduoti TGCS yra pasirašiusi sutartis su tam tikromis organizacijomis (vadinamomis TGCS verslo partneriais). Klientui užsisakius Programinės įrangos priežiūrą, kurią Klientui pasiūlė TGCS verslo partneriai, TGCS teiks Klientui Programinės įrangos priežiūrą pagal Sutarties sąlygas. TGCS neatsako už 1) TGCS verslo partnerių veiksmus, 2) bet kokius papildomus jų įsipareigojimus Klientui arba 3) bet kokius produktus arba paslaugas, kurias jie teikia Klientui pagal savo sutartis. Jeigu Kliento TGCS verslo partneris dėl kokios nors priežasties nebegali parduoti Programinės įrangos priežiūros, Klientas gali ir toliau gauti Programinės įrangos priežiūrą pagal šios Sutarties sąlygas, nurodęs TGCS perkelti Programinės įrangos priežiūros administravimą 1) kitam Kliento pasirinktam TGCS verslo partneriui (galinčiam pareikalauti Kliento pirmiausia sudaryti vieną iš jų sutarčių), kuris yra patvirtintas parduoti Klientui Programinės įrangos priežiūrą, arba 2) TGCS.

1. Įtrauktos sąlygos

Priskirtos programos, kurioms taikoma ši Sutartis, jei TGCS nenurodė kitaip, yra licencijuotos pagal Tarptautinę programos licencinę sutartį (IPLA). IPLA kopija pateikiama su kiekviena Programa Priskirtos programos kataloge arba bibliotekoje, kuri pažymėta „Licencija“, brošiūroje arba kompaktiniame diske. IPLA skyriai „Licencianto duomenys ir duomenų bazės“, „Atsakomybės apribojimas“, „Sąlygų laikymosi tikrinimas“, „Bendra“ ir „Geografinė veiklos sfera ir taikoma teisė“, įskaitant bet kokias Šaliai būdingas sąlygas, taikomas šiuose skyriuose, taip pat yra šios Sutarties dalis ir jiems taikomos šios sąlygos:

- a. IPLA naujausią 13 versijos kopiją Klientas gali įsigyti iš TGCS, jos pardavėjų arba internete www.toshibages.com/licensing; ir
- b. toliau nurodyti pakeitimai:
 - (1) Sąvokos „Programa“ ir „Programos licencija (-os)“ pakeistos sąvoka „Programinės įrangos priežiūra“.
 - (2) Sąvoka „Licenciatas“ pakeista sąvoka „Klientas“.
 - (3) Frazė „valstybės, kurioje Klientas įsigijo Programos licenciją, įstatymai“ poskyryje „Taikoma teisė“ pakeista sąvoka „valstybė, kurioje įsigyta Programinės įrangos priežiūra, įstatymai“.
 - (4) Poskyryje „Jurisdikcija“ sakinyje „Visos mūsų teisės, pareigos ir įsipareigojimai nagrinėjami valstybės, kurioje Klientas įsigijo Programos licenciją, teismuose“ pakeistas sakiniu „Visos abiejų šalių teisės, pareigos ir įsipareigojimai galioja tik valstybėje, kurioje buvo įsigyta Programinės įrangos priežiūra, arba, jei TGCS sutinka, valstybėje, kurioje naudojama Programinės įrangos priežiūra“.

Didžiosiomis raidėmis rašomų, tačiau šioje Sutartyje neapibrėžtų, sąvokų reikšmė sutampa su IPLA nurodyta reikšme.

2. Programinės įrangos priežiūra

- a. TGCS platformose veikiančios Priskirtos programos:
 - (1) **Priskirtos programos:** jeigu TGCS nenurodė kitaip, gauti Priskirtų programų, kurioms teikiama Programinės įrangos priežiūra, sąrašą ir jas įsigyti galima iš Kliento TGCS rinkodaros atstovo arba TGCS verslo partnerio.
 - (2) **Pradinis programinės įrangos priežiūros laikotarpis:** kai kuriais atvejais Klientas gali pasirinkti vienerių metų laikotarpį, mokestis už kurį gali būti įtrauktas kartu su Priskirta programa, arba už papildomą mokestį pasirinkti trejų metų Programinės įrangos priežiūros laikotarpį Priskirtos programos užsakymo metu. Pradinis programinės įrangos priežiūros laikotarpis prasideda nuo dienos, kai TGCS pateikia Klientui Programą.

- (3) **Paskesni programinės įrangos priežiūros laikotarpiai (pagal šią Sutartį):** Kliento pasirinkti vieneri arba, kai kuriais atvejais, treji ar daugiau metų.
- (4) **Išankstinis Programinės įrangos priežiūros laikotarpio nutraukimas:** jei Klientas nutraukia Programinės įrangos priežiūros laikotarpį, TGCS nesuteikia kredito ir negrąžina pinigų už nepanaudotą Programinės įrangos priežiūros laikotarpio dalį.
- (5) **Atnaujinimas:**
- (a) Už Programinės įrangos priežiūros atnaujinimą pasibaigus Programinės įrangos priežiūros laikotarpiui atsako Klientas. TGCS arba Kliento TGCS verslo partneris atnaujins besibaigiančio galiojimo Programinės įrangos priežiūrą pagal sąlygas, kurias pateiks Klientui prieš pasibaigiant esamam Programinės įrangos priežiūros laikotarpiui, jeigu gaus Kliento atnaujinimo užsakymą (pvz., užsakymo formą, užsakymo laišką, pirkimo užsakymą) anksčiau nei galiojimo pabaigos data. Paskesni programinės įrangos priežiūros laikotarpiai pagal šią Sutartį (arba kitas sąlygas ir mokesčius, kurie Klientui pateikiami prieš esamo programinės įrangos laikotarpio galiojimo pabaigą) prasideda kitą dieną pasibaigus ankstesniam Programinės įrangos priežiūros laikotarpiui. Jeigu Klientas neatnaujina programinės įrangos priežiūros iki Programinės įrangos priežiūros laikotarpio galiojimo pabaigos datos, tačiau vėliau nori įsigyti Programinės įrangos priežiūrą, bus taikomas Pasibaigusios programinės įrangos priežiūros licencijos mokesstis, nurodytas toliau.
- (6) **Programinės įrangos priežiūra:** Programinės įrangos priežiūros laikotarpio metu:
- (a) TGCS pateikia Klientui visų Priskirtų programų, kurioms Klientas pagal šią Sutartį įsigyja Programinės įrangos priežiūrą, įprastinę komercinę versiją, leidimą arba naujinimą, jeigu tokių yra. Kliento teisė naujinti į naują versiją, leidimą arba naujinimą pagal šio poskyrio sąlygas galioja Programinės įrangos priežiūros laikotarpiu ir netenka galios pasibaigus Laikotarpiui, jeigu Programinės įrangos priežiūra neatnaujinama.
- (b) TGCS teikia Klientui techninę pagalbą Kliento 1) programos, trumpalaikio diegimo ir praktiniais naudojimo klausimais; ir 2) su kodu susijusiais klausimais.
- (c) TGCS teikia pagalbą telefonu ir, jei galima, elektronine prieiga tik Kliento informacinių sistemų (IS) techninio palaikymo personalui įprastomis TGCS palaikymo centro, esančio Kliento geografinėje vietoje, darbo valandomis (TGCS nurodytu pagrindiniu darbo laiku). Ši pagalba neteikiama Kliento galutiniams vartotojams. TGCS teikia 1 sudėtingumo lygio pagalbą visą parą visus metus. Papildoma informacija apie pagalbą, įskaitant 1 sudėtingumo lygio apibrėžimą, pateikiama „Toshiba Global Commerce Solutions“ programinės įrangos palaikymo vadove adresu <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>.
- (d) Programinės įrangos priežiūra neapima pagalbos 1) dizaino ir kūrimo taikomosioms programoms, 2) kitoje nei nurodyta operacinės sistemos aplinkoje Kliento naudojamoms Priskirtoms programoms arba 3) dėl gedimų, sukeltų produktų, už kuriuos pagal šią Sutartį TGCS neatsako.
- (e) Ir tik tuo atveju, jeigu nepasibaigęs Programos palaikymo laikotarpis, kaip nurodyta Programos Programinės įrangos palaikymo ciklo strategijoje.
- (7) **Pasibaigusios programinės įrangos priežiūros licencijos mokesstis**
- (a) Pasibaigusios programinės įrangos priežiūros licencijos mokesstis—tai mokesstis už Programinės įrangos priežiūros atnaujinimą, jeigu Klientas
- i. neatnaujino priežiūros prieš pasibaigiant esamam Programinės įrangos priežiūros laikotarpiui; arba
 - ii. priežiūrą nutraukė.
- (b) Programinės įrangos priežiūros laikotarpis, atnaujinus Programinės įrangos priežiūrą, prasideda dieną, kai TGCS patvirtina Kliento užsakymą.

3. Mokesčiai ir mokėjimas

Jeigu Klientas grąžina Priskirtą programą ir nori susigrąžinti išlaidas, kaip nurodyta licencijos sąlygose, TGCS arba Kliento TGCS verslo partneris nutrauks ir grąžins pinigus, sumokėtus už kartu su Programa užsakyta Programinės įrangos priežiūrą. TGCS negrąžina pinigų už Programinės įrangos priežiūrą.

a. Iš TGCS verslo partnerio įsigyta Programinės įrangos priežiūra

Jeigu Klientas įsigyja Programinės įrangos priežiūrą iš TGCS verslo partnerio, TGCS verslo partneris nustato mokesčius ir mokesčius apibrėžiančias sąlygas. Klientas mokės tiesiogiai Kliento TGCS verslo partneriui.

- b. Tiesiogiai iš TGCS įsigyta Programinės įrangos priežiūra
- (1) Kiekvieno Programinės įrangos priežiūros laikotarpio Programinės įrangos priežiūros mokesčio sąskaita išrašoma iš anksto.
 - (2) Programinės įrangos priežiūros mokesčiai gali skirtis, pavyzdžiui, atsižvelgiant į įrenginį (tipą/ modelį), Priskirtą programą, Priskirtų programų grupę arba Priskirtų programų naudojimo lygį.
 - (3) TGCS be išpėjimo gali padidinti Programinės įrangos priežiūros mokesťį. Padidintas mokesťis Klientui netaikomas, TGCS gavus Kliento Programinės įrangos priežiūros užsakymą prieš paskelbimo apie padidinimą datą ir tris mėnesius TGCS gavus Kliento užsakymą, kai TGCS pateikia Programinės įrangos priežiūrą Klientui. Klientui suteikiama Programinės įrangos mokesčio nuolaida nuo sumų, kurias reikia mokėti sumažinimo įsigaliojimo datą arba po jos.
 - (4) Sumos tampa mokėtinos gavus sąskaitą. Klientas sutinka mokėti pagal sąskaitas, įskaitant delpinigių.
 - (5) Jeigu kuri nors valdžios institucija taiko muitą, mokesčius ar kitokią rinkliavą, išskyrus mokesčius, kurie skaičiuojami nuo TGCS grynojo pelno, už Programinės įrangos priežiūrą, kurią TGCS teikia pagal šią Sutartį, Klientas sutinka sumokėti sąskaitoje nurodytą sumą arba pateikti atleidimo nuo mokesčių dokumentus.

4. Programinės įrangos priežiūros perkeliamumas

Klientas gali perkelti Programinės įrangos priežiūrą Kliento įmonėje ir šalyje, kurioje įsigyta Programinės įrangos priežiūra, esančiam juridiniam asmeniui, su sąlyga, kad juridinis asmuo, priimančias Priskirtą programą, sutinka su šios Sutarties sąlygomis.

5. Kliento įsipareigojimai

Klientas sutinka, kad Klientui įsigijus Priskirtos programos Programinės įrangos priežiūrą:

- a. Klientas įsigis tokio paties naudojimo lygio, kuriuo įgaliota Priskirta programa, Programinės įrangos priežiūrą. Konkrečios Priskirtos programos padengimas iš dalies nesiūlomas;
- b. Už rezultatus, gautus naudojant Programinės įrangos priežiūrą, atsakingas Klientas;
- c. TGCS pareikalavus, Klientas leis TGCS priėti prie Kliento sistemos nuotoliniu būdu ir padėti Klientui nustatyti programinės įrangos problemos priežastį;
- d. Klientas atsakingas už tinkamą Kliento sistemos ir visų joje esančių duomenų apsaugą, kai, Klientui leidus, TGCS nuotolinės prieigos būdu padeda Klientui nustatyti programinės įrangos problemos priežastį;
- e. Klientas suteiks pakankamą, nemokamą ir saugią prieigą prie Kliento įrenginių, kad TGCS galėtų įvykdyti savo įsipareigojimus; ir
- f. išskyrus sąlygas, anksčiau nurodytas 4 skyriuje „Programinės įrangos priežiūros perkeliamumas“, be išankstinio TGCS sutikimo raštu, Klientas neperleis arba kitaip neperkels šios Sutarties, Kliento teisių pagal šią Sutartį arba neperduos Kliento įsipareigojimų. Bet koks bandymas tai padaryti laikomas negaliojančiu. Šios Sutarties (visos arba dalies) perleidimas Įmonės, kurios dalis esame kiekvienas iš mūsų, viduje arba Įmonės teisių perėmėjui susijungimo arba įsigijimo metu galimas be kitos šalies sutikimo. TGCS be jūsų sutikimo gali perleisti savo teises į mokėjimus pagal šią Sutartį. TGCS perleidimas, siekiant atsisakyti dalies savo verslo tokiu būdu, kuris panašiai paveiktų visus jos klientus, nelaikomas perleidimu.

6. Programinės įrangos priežiūros garantija

TGCS garantuoja, kad Programinės įrangos priežiūra bus teikiama laikantis pagrįsto atsargumo, pasitelkiant igūdžius ir laikantis TGCS programinės įrangos priežiūros vadove pateikto aprašymo <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>. TGCS negarantuoja veikimo be klaidų ir to, kad TGCS galės pašalinti visas praneštas problemas. Klientas sutinka laiku pateikti pranešimą raštu apie bet kokią šios garantijos sąlygos nesilaikymą, kad TGCS galėtų imtis taisymo veiksmų.

Garantijos neteks galios dėl netinkamo naudojimo, nelaimingo atsitikimo, modifikavimo, netinkamos fizinės arba operacinės aplinkos, veikimo kitoje nei nurodyta operacinės sistemos aplinkoje arba gedimo, kurį sukėlė produktas, už kurį TGCS neatsako.

IŠSKYRUS, KAI AIŠKIAI REIKALAUJA ĮSTATYMAS, NEPANAIKINANT IR NEAPRIBOJANT SUTARTIES ĮSIPAREIGOJIMŲ, ŠIOS GARANTIJOS YRA KLIENTO IŠIMTINĖS GARANTIJOS IR PAKEIČIA VISAS KITAS GARANTIJAS ARSĄLYGAS, APIBRĖŽTAS AR NEAPIBRĖŽTAS, ĮSKAITANT, BET NEAPSIRIBOJANT, BET KOKIAS NUMANOMAS PATENKINAMOS

KOKYBĖS, TINKAMUMO PREKYBAI, TINKAMUMO TAM TIKRAM TIKSLUI GARANTIJAS ARSĄLYGAS.

TGCS negarantuoja, kad Programinės įrangos priežiūra bus teikiama be trikdžių ir klaidų ar kad TGCS pašalins visus defektus.

7. Sutarties sąlygų keitimas

TGCS gali keisti šios Sutarties sąlygas iš anksto prieš tris mėnesius laišku arba el. laišku išpėjusi Klientą tiesiogiai arba per Kliento TGCS verslo partnerį. Šie keitimai neturi atgalinio poveikio ir taikomi nuo įsigaliojimo datos, kurią TGCS nurodo pranešime, tik naujiems užsakyms ir atnaujinimams.

Kitu atveju keitimas įsigalioja tik pasirašius abiem šalims.

8. Nutraukimas ir atsisakymas

Bet kuri iš šalių gali nutraukti šią Sutartį, jeigu kita šalis nevykdo kurios nors sąlygos, laikantis nuostatų, kad sąlygos nevykdančiai šaliai bus pateiktas pranešimas raštu ir pagrįstas laikas pasitaisyti.

TGCS gali atsisakyti Priskirtos programos Programinės įrangos priežiūros paskelbdama atsisakymo pranešimą ne vėliau nei 12 mėnesių iki jos įsigaliojimo datos. Jeigu TGCS atsisako Programinės įrangos priežiūros, už kurią Klientas iš anksto sumokėjo ir TGCS Klientui jos visos nesuteikė, savo nuožiūra TGCS ir toliau teiks Klientui Programinės įrangos priežiūrą iki esamo Programinės įrangos priežiūros laikotarpio pabaigos arba gražins Klientui proporcingai apskaičiuotą mokestį. Programinės įrangos priežiūros įsigijimas nepratešia Priskirtos programos palaikymo laikotarpio.

Nepaisant galimų šios Sutarties prieštaravimų, jei TGCS nutraukia Kliento licencijos galiojimą Klientui pažeidus kurią nors sąlygą, tuo pat metu TGCS gali nutraukti Priskirtos programos Programinės įrangos priežiūrą. Tokiu atveju TGCS neįpareigota atlyginti už nepanaudotą Programinės įrangos priežiūros dalį.

TGCS gali visiškai atsisakyti Programinės įrangos priežiūros pasiūlymo visiems esamiems Programinės įrangos priežiūros klientams prieš 12 mėnesių išsiuntusi rašytinį pranešimą laišku arba el. laišku.

Jei kurios nors Sutarties sąlygos, kurios dėl savo pobūdžio išlieka galioti po Sutarties nutraukimo, galioja, kol bus įvykdytos, jos taikomos tiek atitinkamiems teisių perėmėjams, tiek įgaliotiniams.

9. Papildomos sąlygos

- a. Siekdama padėti Klientui išspręsti su programine įranga susijusias problemas, TGCS gali paprašyti, kad Klientas (1) leistų TGCS nuotoliniu būdu prisijungti prie Kliento sistemos arba (2) atsiųstų savo informaciją ar sistemos duomenis į TGCS. TGCS naudoja informaciją apie klaidas ir problemas tik savo produktams ir paslaugoms tobulinti ir Programinės įrangos priežiūros nuostatoms vykdyti. Šiems tikslams TGCS gali samdyti subrangovus ir TGCS įmonės juridinius asmenis kitose šalyse, o Klientas įgalioja TGCS tai daryti. Klientas lieka atsakingas už (i) bet kokius duomenis ar kitą bet kurios duomenų bazės turinį, kurį Klientas padaro prieinamą TGCS, (ii) duomenų prieigos, apsaugos, kodavimo, naudojimo bei duomenų perdavimo (įskaitant ir bet kokius asmeninius duomenis) procedūrų ir kontrolės pasirinkimą ir vykdymą ir (iii) duomenų bazių bei visų saugomų duomenų atsarginių kopijų sukūrimą bei jų atkūrimą. Klientas nesieš ir nesuteiks TGCS prieigos prie asmeninės informacijos ir bus atsakingas už bet kokias pagrįstas išlaidas ir kitas sumas, kurias TGCS gali patirti dėl tokios informacijos klaidingo perdavimo TGCS arba jei TGCS prarastų ar paskelbtų tokią informaciją, įskaitant išlaidas dėl trečiųjų šalių ieškinį.
- b. Visa pateikiama informacija yra nekonfidenciali. Jei bet kuri iš šalių pageidauja keisti konfidencialią informaciją, tai bus atliekama remiantis pasirašyta konfidencialumo sutartimi.
- c. Abi šalys tarpusavyje gali bendrauti naudodamos elektroninio ryšio priemones, o tokie ryšiai laikomi pasirašytu raštu, kiek tai leidžia taikoma teisė. Siuntėjo tapatybei ir dokumento autentiškumui patvirtinti pakanka elektroniniame dokumente esančio identifikavimo kodo (vadinama „vartotojo ID“).

Ši Sutartis yra visa sutartis dėl Kliento programinės įrangos priežiūros įsigijimo ir ji pakeičia bet kokią ankstesnę žodinę ar rašytinę Kliento ir TGCS informaciją, susijusią su Programinės įrangos priežiūra. Pasirašydamos šią Sutartį, nė viena šalis nesitiki išpareigojimų vykdymo, nenumatyto šioje Sutartyje, įskaitant, bet neapsiribojant, išpareigojimus, susijusius su: 1) bet kokių 6 skyriuje aiškiai nenurodytų produktų arba sistemų veikimu, 2) kitų

šalių patirtimi ar rekomendacijomis arba 3) Kliento gautais rezultatais. Papildomos arba kitos sąlygos bet kokia Kliento rašytine bendravimo forma (pavyzdžiui, pirkimo užsakymas) negalioja.

Klientas be keitimų sutinka su Sutarties sąlygomis bet kuriuo iš toliau nurodytų būdu: kiek tai leidžia taikoma teisė, užsakydamas, naudodamas ar apmokėdamas Programinės įrangos priežiūrą arba, kai to reikalauja įstatymai, pasirašydamas sandorio dokumentą. Programinės įrangos priežiūra tampa šios Sutarties objektu, kai TGCS arba Kliento TGCS verslo partneris patvirtina Kliento užsakymą arba mokėjimą. Sutarčiai įsigaliojus, 1) jei tai neprieštaruoja galiojantiems įstatymams arba nenurodyta kitaip, bet kokia šios Sutarties kopija, padaryta patikimomis priemonėmis (pavyzdžiui, darant fotokopiją arba faksimilę, nuskaitant elektroniniu būdu) laikoma originalu ir 2) Programinės įrangos priežiūros Kliento užsakymams, sudarytiems remiantis šia Sutartimi, taikomos jos sąlygos.

2 dalis. Konkrečiai šaliai taikomos sąlygos

EUROPA, VIDURINIAI RYTAI, AFRIKA (EMEA)

EUROPOS SĄJUNGOS NARĖS

6. Programinės įrangos priežiūros garantija

Toliau nurodytas tekstas, skirtas Europos Sąjungos valstybėms narėms, pridedamas 6 skyriuje:

Europos Sąjungoje vartotojai turi juridines teises, kurios apibrėžiamos pagal vietos teisės aktus, taikomus vartojimo prekių ir paslaugų pardavimui. Nuostatos, išvardytos skyriuje „6. Programinės įrangos priežiūros garantija“, šioms teisėms neturi jokios įtakos.

Międzynarodowa Umowa o Nabycie Serwisowania Oprogramowania

Część 1 – Warunki ogólne

Niniejsza Międzynarodowa Umowa Toshiba Global Commerce Solutions Inc. (TGCS) o Nabycie Serwisowania Oprogramowania (zwana dalej "Umową") określa warunki nabycia przez Klienta wraz z Programami TGCS usług serwisowania oprogramowania TGCS (zwanych dalej "Serwisowaniem Oprogramowania"), które mogą być także określane mianem "Subskrypcji i Wsparcia". Serwisowanie Oprogramowania jest świadczone jedynie dla Programów objętych Umową licencjonowanych przez Klienta w jego Przedsiębiorstwie. Nabycie Serwisowania Oprogramowania w ilości większej niż liczba licencji posiadanych przez Klienta nie tworzy ani nie implikuje większego zakresu uprawnień licencyjnych. "Przedsiębiorstwo" w rozumieniu niniejszej Umowy oznacza dowolną osobę prawną (np. spółkę) wraz z jej przedsiębiorstwami podporządkowanymi, w których ma ona więcej niż 50 procent udziałów. "Programy objęte Umową" są opisane poniżej.

Spółka TGCS podpisała z pewnymi podmiotami (zwanymi dalej "Partnerami Handlowymi TGCS") umowy dotyczące promocji i sprzedaży usług Serwisowania Oprogramowania. Jeśli Klient zamówi Serwisowanie Oprogramowania za pośrednictwem Partnera Handlowego TGCS, to TGCS zapewni Klientowi takie Serwisowanie Oprogramowania zgodnie z warunkami niniejszej Umowy. TGCS nie ponosi przy tym odpowiedzialności za 1) działania Partnerów Handlowych TGCS, 2) dodatkowe zobowiązania Partnerów Handlowych TGCS wobec Klienta ani 3) produkty lub usługi dostarczane Klientowi przez Partnerów Handlowych TGCS w ramach podpisanych z nimi umów. Jeśli wybrany przez Klienta Partner Handlowy TGCS nie będzie w stanie kontynuować sprzedaży Serwisowania Oprogramowania (bez względu na przyczynę), to Klient będzie mógł w dalszym ciągu korzystać z Serwisowania Oprogramowania zgodnie z warunkami niniejszej Umowy, o ile zleci TGCS przeniesienie obsługi administracyjnej Serwisowania Oprogramowania 1) na innego wybranego przez siebie Partnera Handlowego TGCS upoważnionego do prowadzenia sprzedaży Serwisowania Oprogramowania na rzecz Klienta (przy czym taki Partner Handlowy TGCS może zażądać uprzedniego zawarcia z Klientem własnej umowy) albo (2) na TGCS.

1. Warunki dołączone

O ile TGCS nie wskaże inaczej, Programy objęte Umową, których dotyczy niniejsza Umowa, są licencjonowane zgodnie z Międzynarodową Umową Licencyjną na Program. Egzemplarz Międzynarodowej Umowy Licencyjnej na Program jest dostarczany razem z każdym Programem objętym Umową i znajduje się w katalogu Programu objętego Umową, w bibliotece "License" ("Licencja"), w broszurze lub na dysku CD. Do niniejszej Umowy zostają również włączone paragrafy Międzynarodowej Umowy Licencyjnej na Program zatytułowane "Dane i bazy danych Licencjodawcy", "Ograniczenie odpowiedzialności", "Weryfikacja zgodności", "Postanowienia ogólne" oraz "Zasięg geograficzny i obowiązujące ustawodawstwo", w tym wszelkie warunki specyficzne dla poszczególnych krajów mające zastosowanie do powyższych paragrafów, jednakże z następującymi zastrzeżeniami:

- a. Klient może uzyskać egzemplarz najnowszej wersji Międzynarodowej Umowy Licencyjnej na Program od TGCS lub resellerów TGCS oraz w Internecie pod adresem <http://www.toshibagcs.com/licensing>.
- b. Wprowadza się następujące zmiany:
 - (1) Terminy "Program" i "Licencja/e na Program" zostają zastąpione terminem "Serwisowanie Oprogramowania".
 - (2) Termin "Licencjodawca" zostaje zastąpiony terminem "Klient".
 - (3) Sformułowanie "prawo kraju, w którym Licencjodawca uzyskał licencję na Program" w ustępie "Obowiązujące ustawodawstwo" zostaje zastąpione sformułowaniem "prawo kraju, w którym zostało nabyte Serwisowanie Oprogramowania".
 - (4) Sformułowanie "Wszelkie prawa, obowiązki i zobowiązania podlegają właściwemu sądom kraju nabycia licencji na Program przez Licencjodawcę" w ustępie "Jurysdykcja" zostaje zastąpione sformułowaniem "Wszelkie prawa, obowiązki i zobowiązania każdej ze Stron obowiązują wyłącznie w kraju, w którym zostało nabyte Serwisowanie Oprogramowania, lub, jeśli TGCS wyrazi na to zgodę, w kraju, w którym Serwisowanie Oprogramowania jest wykorzystywane".

Terminy pisane wielką literą, które są używane, ale nie zostały zdefiniowane w niniejszej Umowie, mają znaczenie określone w Międzynarodowej Umowie Licencyjnej na Program.

2. Serwisowanie Oprogramowania

- a. W przypadku Programów objętych Umową działających na platformach TGCS obowiązują następujące zasady:
- (1) **Programy objęte Umową.** O ile TGCS nie wskaże inaczej, listę Programów objętych Umową, w odniesieniu do których jest dostępne Serwisowanie Oprogramowania, można uzyskać u wybranego przez Klienta przedstawiciela ds. marketingu lub Partnera Handlowego TGCS.
 - (2) **Pierwszy Okres Serwisowania Oprogramowania.** W niektórych przypadkach Klient może wybrać przy zamawianiu Programu objętego Umową okres Serwisowania Oprogramowania. Okres ten może trwać jeden rok (w takim przypadku opłata może być wliczona w cenę Programu objętego Umową) lub trzy lata (w takim przypadku wymagana jest dodatkowa opłata). Pierwszy Okres Serwisowania Oprogramowania rozpoczyna się w dniu udostępnienia przez TGCS Programu Klientowi.
 - (3) **Kolejne Okresy Serwisowania Oprogramowania (w ramach niniejszej Umowy).** Okresy te mogą trwać jeden rok bądź (w szczególnych przypadkach) trzy lata lub dłużej, zależnie od wariantu wybranego przez Klienta.
 - (4) **Przedterminowe zakończenie Okresu Serwisowania Oprogramowania w odniesieniu do Programu.** Klient może zakończyć Okres Serwisowania Oprogramowania przed terminem, aczkolwiek TGCS nie dokonuje uznania ani zwrotu pieniędzy za niewykorzystaną część takiego Okresu Serwisowania Oprogramowania.
 - (5) **Odnowienie:**
 - (a) Za odnowienie Serwisowania Oprogramowania na zakończenie każdego Okresu Serwisowania Oprogramowania odpowiada Klient. TGCS lub wybrany przez Klienta Partner Handlowy TGCS odnowi wygasającą usługę Serwisowania Oprogramowania zgodnie z warunkami i opłatami podanymi do wiadomości Klienta przed wygaśnięciem obowiązującego w danym momencie Okresu Serwisowania Oprogramowania, jeśli otrzyma od Klienta zamówienie dotyczące odnowienia (np. w postaci formularza, listu lub oficjalnego druku zamówienia) nie później niż w dniu wygaśnięcia dotychczasowego okresu. Kolejne Okresy Serwisowania Oprogramowania na warunkach niniejszej Umowy (lub na innych warunkach i za opłatą, które obowiązywały Klienta przed wygaśnięciem aktualnie obowiązującego Okresu Serwisowania Oprogramowania) rozpoczynają się w dniu następującym po zakończeniu poprzedniego Okresu Serwisowania Oprogramowania. Jeśli Klient nie odnowi Serwisowania Oprogramowania do daty wygaśnięcia Okresu Serwisowania Oprogramowania, a następnie zdecyduje się nabyć Serwisowanie Oprogramowania, to będzie mieć zastosowanie Opłata za Serwisowanie Oprogramowania po Okresie Licencyjnym, jak zostało to zdefiniowane poniżej.
 - (6) **Serwisowanie Oprogramowania.** W Okresie Serwisowania Oprogramowania obowiązują następujące zasady:
 - (a) TGCS udostępnia Klientowi najnowsze dostępne na rynku wersje, podwersje lub aktualizacje wszystkich Programów objętych Umową, w odniesieniu do których Klient nabył Serwisowanie Oprogramowania na mocy niniejszej Umowy (o ile zostaną one udostępnione). Prawa Klienta do korzystania z rozszerzeń do nowych wersji, wydań lub aktualizacji na warunkach niniejszego podrozdziału mogą być egzekwowane jedynie w Okresie Serwisowania Oprogramowania; prawa te wygasają wraz z zakończeniem tego Okresu, jeśli Serwisowanie Oprogramowania nie zostanie odnowione.
 - (b) TGCS udziela Klientowi pomocy obejmującej udzielanie odpowiedzi na zadawane przez Klienta 1) pytania dotyczące doraźnych kwestii związanych z instalacją i użytkowaniem oraz 2) pytania dotyczące kodu.
 - (c) TGCS udziela pomocy przez telefon oraz (w miarę możliwości) przy użyciu dostępu elektronicznego wyłącznie pracownikom działu wsparcia technicznego systemów informacyjnych Klienta i tylko w standardowych godzinach pracy (tj. w podanym przez TGCS do wiadomości publicznej podstawowym okresie dostępności) centrum wsparcia TGCS znajdującego się w rejonie geograficznym, w którym ma siedzibę Klient (pomoc nie jest dostępna dla użytkowników końcowych po stronie Klienta). W przypadku problemów o Poziomości istotności 1 TGCS udziela pomocy przez 24 godziny na dobę we wszystkie dni w roku. Dodatkowe informacje na temat pomocy (w tym definicja Poziomości istotności 1) znajdują się w Podręczniku Wsparcia dla Oprogramowania Toshiba Global Commerce Solutions pod adresem <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>.
 - (d) Serwisowanie Oprogramowania nie obejmuje pomocy w zakresie 1) projektowania i tworzenia aplikacji, 2) korzystania przez Klienta z Programów objętych Umową w środowisku innym niż

określone środowisko pracy oraz 3) awarii spowodowanych przez produkty, za które TGCS nie ponosi odpowiedzialności na mocy niniejszej Umowy.

- (e) Usługi Serwisowania Oprogramowania są świadczone wyłącznie w przypadku Programów, które są aktualnie objęte wsparciem zgodnie z odpowiednią strategią dotyczącą Cyklu Wsparcia dla Oprogramowania.

(7) Opłata za Serwisowanie Oprogramowania po Okresie Licencyjnym

- (a) Opłata za Serwisowanie Oprogramowania po Okresie Licencyjnym oznacza opłatę za wznowienie Serwisowania Oprogramowania, jeśli Klient
 - i. nie odnowi tej usługi przed końcem obowiązującego Okresu Serwisowania Oprogramowania lub
 - ii. wycofa się z niej.
- (b) W przypadku wznowienia Serwisowania Oprogramowania Okres Serwisowania Oprogramowania rozpoczyna się w dniu przyjęcia przez TGCS zamówienia Klienta.

3. Opłaty i sposób płatności

Jeśli Klient zwróci Program objęty Umową w celu uzyskania zwrotu pieniędzy w trybie przewidzianym warunkami licencji, to TGCS lub wybrany przez Klienta Partner Handlowy TGCS zakończy świadczenie usług Serwisowania Oprogramowania zamówionych wraz z Programem oraz zwróci wszelkie opłaty uiszczone z tego tytułu. W pozostałych przypadkach TGCS nie dokonuje zwrotu pieniędzy za Serwisowanie Oprogramowania.

a. Usługi Serwisowania Oprogramowania nabyte od Partnera Handlowego TGCS

Jeśli Klient nabywa usługi Serwisowania Oprogramowania od Partnera Handlowego TGCS, to opłaty i warunki płatności ustala taki Partner Handlowy TGCS. Klient uiszcza wówczas opłaty bezpośrednio na rzecz Partnera Handlowego TGCS.

b. Usługi Serwisowania Oprogramowania nabyte bezpośrednio od TGCS

- (1) Opłaty za Serwisowanie Oprogramowania w Okresie Serwisowania Oprogramowania są fakturowane z góry.
- (2) Opłata za Serwisowanie Oprogramowania może ulec zmianie w zależności od typu/modelu maszyny, Programu objętego Umową, grupy Programów objętych Umową bądź poziomu używania takich Programów.
- (3) TGCS może podwyższyć Opłatę za Serwisowanie Oprogramowania bez powiadomienia. Podwyżka taka nie będzie jednak obowiązywać Klienta, jeśli TGCS otrzyma złożone przez niego zamówienie na Serwisowanie Oprogramowania przed datą ogłoszenia podwyżki i udostępni mu Serwisowanie Oprogramowania w ciągu trzech miesięcy od momentu otrzymania zamówienia. Klient otrzyma zniżkę w Opłacie za Serwisowanie Oprogramowania, należnej w dniu lub po dniu, od którego obowiązuje zniżka.
- (4) Naliczone kwoty są należne po otrzymaniu faktury. Klient zgadza się uiszczać opłaty zgodnie z tymi warunkami, co obejmuje również odsetki karne w przypadku opóźnienia.
- (5) Jeśli jakiegokolwiek władze nałożą na usługi Serwisowania Oprogramowania świadczone przez TGCS na mocy niniejszej Umowy cło, podatek, opłatę egzekucyjną lub inną opłatę (z wyjątkiem opłat uzależnionych od dochodu netto TGCS), to Klient będzie zobowiązany do uiszczenia stosownej kwoty podanej na fakturze, o ile nie przedstawi dokumentów potwierdzających prawo do zwolnienia z powyższych opłat.

4. Możliwość przeniesienia Serwisowania Oprogramowania

Klient może przenieść Serwisowanie Oprogramowania wyłącznie na podmiot będący częścią Przedsiębiorstwa Klienta i mający siedzibę w kraju, w którym zostało nabyte Serwisowanie Oprogramowania, przy czym podmiot otrzymujący Program objęty Umową musi przyjąć warunki niniejszej Umowy.

5. Obowiązki Klienta

Klient uznaje i potwierdza, że w przypadku nabycia Serwisowania Oprogramowania w odniesieniu do Programu objętego Umową:

- a. Klient nabywa Serwisowanie Oprogramowania w odniesieniu do takiego samego poziomu wykorzystania, jaki jest dozwolony w przypadku Programu objętego Umową (częściowa obsługa danego Programu objętego Umową nie jest oferowana).
- b. Klient ponosi odpowiedzialność za skutki korzystania z Serwisowania Oprogramowania.
- c. Po otrzymaniu stosownego żądania Klient ma obowiązek zezwolić TGCS na uzyskanie zdalnego dostępu do systemu Klienta, aby umożliwić TGCS udzielenie Klientowi pomocy w zlokalizowaniu przyczyny problemu związanego z oprogramowaniem.
- d. Klient ponosi odpowiedzialność za właściwe zabezpieczenie swojego systemu i wszelkich zawartych w nim danych, ilekroć TGCS uzyskuje za zgodą Klienta zdalny dostęp do takiego systemu w celu udzielenia Klientowi pomocy w zlokalizowaniu przyczyny problemu związanego z oprogramowaniem.
- e. Klient zobowiązuje się zapewnić wystarczający, swobodny i bezpieczny dostęp do swoich obiektów w zakresie niezbędnym TGCS do wywiązania się z przyjętych zobowiązań.
- f. Poza przypadkami dozwolonymi zgodnie z powyższym paragrafem 4 (Możliwość przeniesienia Serwisowania Oprogramowania) Klient nie będzie dokonywać cesji ani przenosić w inny sposób niniejszej Umowy bądź przysługujących mu na jej mocy praw, a także nie będzie przekazywać swoich zobowiązań bez wcześniejszej pisemnej zgody TGCS. Każda próba dokonania takiej cesji jest uznawana za nieważną. Zgoda drugiej Strony nie jest natomiast wymagana w przypadku cesji całości lub części niniejszej Umowy w obrębie Przedsiębiorstwa, którego jedna ze Stron jest częścią, lub na rzecz następcy prawnego w wyniku fuzji lub przejęcia. TGCS może również dokonać cesji swoich praw do płatności wynikających z niniejszej Umowy bez konieczności uzyskania zgody Klienta. Ponadto za cesję nie uznaje się zbycia przez TGCS części swojej działalności w sposób wpływający podobnie na wszystkie Klientów.

6. Gwarancja na Serwisowanie Oprogramowania

TGCS gwarantuje, że usługi Serwisowania Oprogramowania będą świadczone z dołożeniem należytej staranności i z wykorzystaniem właściwych kwalifikacji, a także zgodnie z aktualnym opisem zawartym w Podreczniku Wsparcia dla Oprogramowania TGCS dostępnym pod adresem <http://www.toshibags.com/support/software/documents/handbook>. TGCS nie gwarantuje wolnego od błędów działania ani rozwiązania wszystkich zgłoszonych problemów. Klient zobowiązuje się niezwłocznie powiadamiać TGCS na piśmie o wszelkich przypadkach naruszenia warunków gwarancji, aby umożliwić TGCS podjęcie działań naprawczych.

Gwarancje ulegają unieważnieniu w przypadku niewłaściwego użytkowania, wypadku, modyfikacji, korzystania z niewłaściwego środowiska fizycznego lub środowiska pracy, eksploatacji w środowisku pracy innym niż określone bądź uszkodzenia spowodowanego przez produkt, za który TGCS nie ponosi odpowiedzialności.

ZWYJĄTKIEM SYTUACJI WYRAŹNIE WYMAGANYCH POSTANOWIENIAMI OBOWIĄZUJĄCEGO PRAWA I BEZ MOŻLIWOŚCI WYŁĄCZENIA LUB OGRANICZENIA TAKIEGO PRAWA W RAMACH UMOWY, NINIEJSZE GWARANCJE SĄ WYŁĄCZNYMI GWARANCJAMI UDZIELANymi KLIENTOWI ZASTĘPUJĄ WSZELKIE INNE GWARANCJE LUB WARUNKI (W TYM TAKŻE RĘKOJMIĘ), WYRAŹNE LUB DOMNIEMANE, A W SZCZEGÓLNOŚCI DOMNIEMANE GWARANCJE LUB WARUNKI ZADOWALAJĄCEJ JAKOŚCI, PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ BĄDŹ PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU.

TGCS nie gwarantuje nieprzerwanego lub wolnego od błędów świadczenia usług Serwisowania Oprogramowania ani usunięcia przez TGCS wszystkich wad.

7. Zmiana warunków Umowy

TGCS ma prawo zmienić warunki niniejszej Umowy poprzez powiadomienie o tym Klienta na piśmie (listem bądź pocztą elektroniczną) z trzymiesięcznym wyprzedzeniem. Powiadomienie takie może zostać przekazane Klientowi bezpośrednio lub za pośrednictwem wybranego przez Klienta Partnera Handlowego TGCS. Zmiany nie działają wstecz, w związku z czym mają zastosowanie jedynie do nowych zamówień i odnowień, począwszy od daty wejścia w życie wskazanej przez TGCS w powiadomieniu.

W każdym innym przypadku zmiana musi zostać zatwierdzona na piśmie przez obie Strony pod rygorem nieważności.

8. Rozwiązanie i wycofanie się z Umowy

Każda ze Stron ma prawo rozwiązać niniejszą Umowę w przypadku nieprzestrzegania przez drugą Stronę jakichkolwiek postanowień tejże Umowy, o ile powiadomi o tym Stronę nieprzestrzegającą warunków na piśmie i wyznaczy jej należyty termin na zastosowanie się do wymagań Umowy.

TGCS może wycofać Serwisowanie Oprogramowania w odniesieniu do Programu objętego Umową poprzez opublikowanie stosownego powiadomienia nie później niż na 12 miesięcy przed datą wejścia w życie takiego wycofania. Jeśli TGCS wycofa się ze świadczenia usług Serwisowania Oprogramowania, za które Klient uiszczył już opłatę z góry i które nie zostały jeszcze w pełni zrealizowane, to TGCS (według własnego uznania) będzie kontynuować świadczenie takich usług Serwisowania Oprogramowania na rzecz Klienta do końca bieżącego Okresu Serwisowania Oprogramowania albo zwróci Klientowi proporcjonalną część uiszczonych opłat. Nabycie Serwisowania Oprogramowania nie przedłuża okresu świadczenia wsparcia dla Programu objętego Umową.

Bez względu na stanowiące inaczej warunki niniejszej Umowy, jeśli TGCS unieważni udzieloną Klientowi licencję na Program objęty Umową z powodu naruszenia przez Klienta jakichkolwiek warunków takiej licencji, to TGCS może równocześnie wypowiedzieć świadczenie usług Serwisowania Oprogramowania w odniesieniu do takiego Programu objętego Umową. W takim przypadku TGCS nie ma obowiązku dokonania zwrotu kosztów niewykorzystanej części Serwisowania Oprogramowania ani udzielenia uznania z tego tytułu.

TGCS może całkowicie wycofać ofertę Serwisowania Oprogramowania pod warunkiem powiadomienia o tym fakcie wszystkich klientów korzystających w danym czasie z Serwisowania Oprogramowania na piśmie (listownie lub pocztą elektroniczną) z wyprzedzeniem 12 miesięcy.

Wszelkie postanowienia niniejszej Umowy, które ze względu na swój charakter pozostają w mocy po rozwiązaniu Umowy, pozostawać będą w mocy do momentu ich wypełnienia i obowiązywać będą następców prawnych i cesjonariuszy obu Stron.

9. Warunki dodatkowe

a. W zakresie niezbędnym do udzielenia Klientowi pomocy przy lokalizowaniu przyczyny problemu związanego z oprogramowaniem TGCS może zażądać, aby Klient 1) zezwolił TGCS na uzyskanie zdalnego dostępu do swojego systemu lub 2) przesłał TGCS swoje informacje lub dane systemowe. TGCS wykorzystuje informacje na temat błędów i problemów wyłącznie do doskonalania produktów i usług oraz usprawniania realizacji usług Serwisowania Oprogramowania. TGCS może przy tym korzystać z usług podwykonawców i podmiotów wchodzących w skład Przedsiębiorstwa TGCS znajdujących się w innych krajach, a Klient upoważnia TGCS do korzystania z usług takich podmiotów.

Klient ponosi odpowiedzialność za (i) wszelkie dane i zawartość wszelkich baz danych, które udostępni TGCS, (ii) wybór i wdrożenie procedur i mechanizmów kontroli w zakresie udostępniania, zabezpieczania, szyfrowania, użytkowania i przesyłania danych (w tym danych umożliwiających identyfikację określonych osób) oraz (iii) tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowych bazy danych i wszelkich przechowywanych danych. Ponadto Klient zobowiązuje się nie przysyłać i nie udostępniać TGCS żadnych danych osobowych, a także przyjmuje odpowiedzialność za wszelkie uzasadnione koszty, jakie TGCS może ponieść w związku z omyłkowym udostępnieniem TGCS takich informacji bądź z ich utratą lub ujawnieniem przez TGCS, w tym koszty wynikające ze wszelkich roszczeń osób trzecich.

b. Żadne informacje wymieniane między Stronami nie są poufne. Jeśli którakolwiek ze Stron wymaga wymiany informacji poufnych, wymiana taka może nastąpić po podpisaniu umowy o zachowaniu poufności.

c. Każda ze Stron może komunikować się z drugą Stroną drogą elektroniczną. Taka komunikacja będzie równoważna korespondencji przekazywanej na piśmie i podpisanej, chyba że obowiązujące prawo tego nie dopuszcza. Kod identyfikacyjny (zwany "ID użytkownika") zawarty w dokumencie elektronicznym jest wystarczający do zweryfikowania tożsamości nadawcy oraz autentyczności dokumentu.

Niniejsza Umowa stanowi kompletną umowę w przedmiocie nabycia przez Klienta Serwisowania Oprogramowania, a także zastępuje wszelkie wcześniejsze uzgodnienia ustne lub pisemne między Klientem a TGCS dotyczące Serwisowania Oprogramowania. Podpisując niniejszą Umowę, żadna ze Stron nie polega na ustaleniach nieujętych w Umowie, a w szczególności ustaleniach dotyczących: 1) wydajności lub funkcji dowolnego produktu lub systemu niewynikających z wyraźnych gwarancji określonych w paragrafie 6 powyżej; 2) doświadczeń lub rekomendacji innych podmiotów; lub 3) wyników lub oszczędności, które może uzyskać Klient. Dodatkowe lub odmienne warunki ustalone jednostronnie przez Klienta i zawarte w otrzymanej od niego pisemnej korespondencji (np. w zamówieniu) są nieważne.

Klient akceptuje warunki niniejszej Umowy bez jakichkolwiek zmian w jeden z poniższych sposobów: w zakresie dopuszczonym przepisami obowiązującego prawa, poprzez złożenie zamówienia na Serwisowanie Oprogramowania, skorzystanie z usługi Serwisowania Oprogramowania lub dokonanie płatności za nią lub też, o ile wymaga tego obowiązujące prawo, podpisanie dokumentu transakcyjnego. Serwisowanie Oprogramowania staje się przedmiotem niniejszej Umowy z chwilą przyjęcia przez TGCS lub wybranego przez Klienta Partnera Handlowego TGCS zamówienia lub płatności ze strony Klienta. Po wejściu Umowy w życie, 1) wszelkie kopie niniejszej Umowy wykonane niezawodną metodą (na przykład kserokopie, zeskanowane dokumenty lub kopie faksowe) mają moc oryginału, o ile nie jest to sprzeczne z obowiązującym prawem lub Strony nie uzgodnią inaczej; oraz 2) Serwisowanie Oprogramowania zamówione na mocy niniejszej Umowy podlega jej postanowieniom.

Część 2 – Warunki specyficzne dla poszczególnych krajów

KRAJE EUROPY, BLISKIEGO WSCHODU I AFRYKI (EMEA)

PAŃSTWA CZŁONKOWSKIE UNII EUROPEJSKIEJ

6. Gwarancja na Serwisowanie Oprogramowania

W odniesieniu do państw członkowskich Unii Europejskiej w paragrafie 6 dodaje się następujące postanowienie:

W krajach Unii Europejskiej Klientom przysługują prawa wynikające z krajowych aktów prawnych, którym podlega sprzedaż artykułów konsumpcyjnych i usług. Na prawa takie nie mają wpływu postanowienia niniejszego paragrafu 6 (Gwarancja na Serwisowanie Oprogramowania).

Contrato Internacional de Aquisição de Manutenção de Software

Parte 1 – Termos Gerais

Este Contrato Internacional Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS) para Aquisição de Manutenção de Software (chamado o "Contrato") determina a aquisição do Cliente de manutenção de software TGCS ("Manutenção de Software"), o qual pode também ser referido como assinatura e suporte ("S&S") em conexão com Programas TGCS. A Manutenção de Software é fornecida somente para os Programas Elegíveis licenciados pelo Cliente dentro de sua Empresa. Aquisições de Manutenção de Software em quantidades maiores do que o número do qual o Cliente está licenciado não cria ou implica qualquer autorização de licença maior. Uma "Empresa" neste Contrato é qualquer pessoa jurídica (assim como uma corporação) e as subsidiárias das quais ela possui mais de 50 por cento. "Programas Elegíveis" estão descritos abaixo.

A TGCS assinou contratos com algumas organizações (chamadas "Parceiro de Negócios TGCS") para promover e comercializar ofertas de Manutenção de Software. Quando o Cliente solicita Manutenção de Software comercializada para o Cliente pelo Parceiro de Negócios TGCS, a TGCS proverá a Manutenção de Software ao Cliente nos termos do deste Contrato. A TGCS não é responsável por 1) as ações dos Parceiros de Negócios TGCS, 2) qualquer obrigação adicional que tenham ao Cliente ou 3) quaisquer produtos ou serviços que eles forneçam ao Cliente em seus contratos. No caso do Parceiro de Negócios TGCS do Cliente não estar mais disponível para comercializar Manutenção de Software, por qualquer razão, o Cliente pode continuar a receber a Manutenção de Software nos termos deste Contrato, instruindo à TGCS para transferir a administração da Manutenção de Software para ambos 1) outra opção do Parceiros de Negócios TGCS do Cliente' (quem venha a requerer que o Cliente primeiro execute um de seus contratos) que esteja aprovado a comercializar a Manutenção de Software ao Cliente, ou 2) TGCS.

1. Termos Incorporados

Programas Elegíveis para os quais este Contrato se aplica são licenciados no Contrato de Licença do Programa Internacional ("IPLA"), a menos que especificado diferente pela TGCS. Uma cópia do IPLA é fornecida para cada programa no diretório de Programas Elegíveis' ou em uma biblioteca identificada como um folheto de "Licença", ou em um CD. Seções do IPLA intituladas como "Dados e Banco de Dados Licenciados," "Limitação de Responsabilidade," "Verificação de Conformidade," "Geral," e "Âmbito Geográfico e Direito Aplicável," incluindo quaisquer Termos Exclusivos do País associado aplicáveis a essas seções que também são parte deste Contrato, sujeitas ao seguinte:

- a. O Cliente pode obter uma cópia do mais recente IPLA da TGCS ou seus revendedores e na Internet em <http://www.toshibagcs.com/licensing>; e
- b. as seguintes alterações:
 - (1) Os termos "Programa" e "Licença(s) do Programa" são substituídos pelo termo "Manutenção de Software".
 - (2) O termo "Licenciado" é substituído pelo termo "Cliente".
 - (3) A frase "as leis do país no qual o Cliente adquiriu a licença do Programa" na subseção de Direito Aplicável é substituída por "as leis do país no qual a Manutenção de Software é adquirida".
 - (4) A instrução, "Todos os nossos direitos, deveres e obrigações estão sujeitos aos tribunais do país nos quais o Cliente adquiriu a Licença do Programa" na subseção Jurisdição é substituída pela instrução, "Todos os direitos, deveres e obrigações de cada uma das partes são válidos apenas no país em que a Manutenção de Software é adquirida ou, se a TGCS concordar, o país onde Manutenção de Software é usada."

Os termos alterados para letras maiúsculas utilizados mas não definidos no Contrato têm o significado dado a eles no IPLA.

2. Manutenção de Software

- a. Para Programas Elegíveis que executam em plataformas TGCS:
- (1) **Programas Elegíveis:** A menos que fornecido pela TGCS diferentemente, uma lista de Programas elegíveis para os quais Manutenção de Software está disponível e pode ser obtida a partir do representante de marketing do Cliente' TGCS ou Parceiro de Negócios TGCS.
 - (2) **Período de Manutenção de Software Inicial:** Em alguns casos o cliente pode escolher um ano, a taxa da qual pode ser incluída no Programa Elegível, ou por um custo adicional, três anos de Manutenção de Software no momento em que o Cliente solicita um Programa Elegível. O Período de Manutenção de Software Inicial começa na data em que a TGCS faz o Programa disponível para o Cliente.
 - (3) **Períodos de Manutenção de Software Subsequentes (sob este Contrato) :** Um ano ou, em alguns casos limitados, três ou mais anos, na opção do Cliente'.
 - (4) **Rescisão antecipada de um Período de Manutenção de Software para um Programa:** Enquanto o Cliente pode finalizar o Período de Manutenção de Software, a TGCS não emite um crédito ou reembolso para a porção não utilizada de um Período de Manutenção de Software.
 - (5) **Renovação:**
 - (a) É da responsabilidade do Cliente' renovar a Manutenção de Software no fim de cada Período de Manutenção de Software. A TGCS ou o Parceiro de Negócios TGCS do Cliente' renovará a Manutenção de Software em vencimento e os encargos disponibilizados ao Cliente antes da data de expiração do atual Período de Manutenção em Software, se ele receber solicitação do Cliente' para renovação (e.x., formulário de pedido, carta de pedido, ordem de compra) não mais tarde do que a data de expiração. Períodos subsequentes de Manutenção de Software nos termos deste Contrato (ou outros termos e encargos disponibilizados ao Cliente antes da expiração do Período da Manutenção de Software atual) iniciam no dia seguinte ao término do Período da Manutenção de Software precedente. Se o Cliente não renovar a Manutenção de Software pela data de expiração do Período de Manutenção de Software, mas desejar subsequentemente adquirir a Manutenção de Software, um Encargo Pós-Licença de Manutenção de Software conforme indicado a abaixo, será aplicado.
 - (6) **Manutenção de Software:** Durante o Período de Manutenção de Software:
 - (a) A TGCS disponibiliza aos clientes a versão disponível comercialmente mais atual, liberação ou atualização para todos os Programas Elegíveis para os quais o Cliente adquire Manutenção de Software nos termos deste Contrato, o que for disponibilizado. Os direitos do Cliente de fazer um upgrade a uma nova versão, liberação ou atualização sob esta subseção podem apenas ser exercidos durante o Período de Manutenção de Software e expiram no término do Período, se a Manutenção de Software não for renovada.
 - (b) A TGCS fornece assistência técnica do Cliente' ao Cliente 1) de rotina, instalação de curta duração e de uso (como fazer) perguntas; e 2) questões relacionadas com código.
 - (c) A TGCS fornece assistência por telefone e, se disponível acesso eletrônico, apenas para equipe de suporte técnico em informações do sistema (IS) do Cliente' durante as horas normais de expediente (publicadas principais hora de turnos pela TGCS) do centro de suporte da TGCS na geografia do Cliente'. Essa assistência não está disponível para os usuários finais do Cliente'. A TGCS fornece Severidade 1 Assistência 24 horas por dia, todos os dias do ano. Detalhes adicionais em relação a assistência, incluindo a definição de Severidade 1, são fornecidos no Manual de Suporte de Software Toshiba Global Commerce Solutions em <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>.
 - (d) A Manutenção de Software não inclui assistência para 1) o design e desenvolvimento de aplicativos, 2) uso do Cliente' em Programas Elegíveis e em outro que não seja seu ambiente operacional especificado, ou 3) falhas causadas por produtos dos quais a TGCS não se responsabiliza neste Contrato.
 - (e) E apenas se o Programa estiver dentro de seu intervalo de tempo de suporte, como especificado na política de Ciclo de Vida de Suporte de Software para o Programa.

(7) Encargo Pós-Licença da Manutenção de Software

- (a) Encargo Pós-Licença da Manutenção de Software é o encargo para continuar a Manutenção de Software se o Cliente
 - i. não a renovou antes do término do Período de Manutenção de Software atual; ou
 - ii. a rescindiu.
- (b) O Período da Manutenção de Software para a retomada da Manutenção de Software inicia na data em que a TGCS aceita o pedido do Cliente.

3. Encargos e Pagamentos

Se o cliente retorna um Programa Elegível para o reembolso como permitido sob seus termos de licença, a TGCS ou o Parceiro de Negócios do Cliente' finalizará e reembolsará qualquer encargo pago da Manutenção de Software fornecida com o Programa. A TGCS não reembolsa por Manutenção de Software.

- a. Manutenção de Software adquirida de um Parceiro de Negócios TGCS
Quando o Cliente adquire a Manutenção de Software de um Parceiro de Negócios TGCS, o Parceiro de Negócios TGCS configura os encargos e os termos que administram os encargos. O Cliente pagará ao Parceiro de Negócios TGCS do Cliente' diretamente.
- b. Manutenção de Software adquirida diretamente da TGCS
 - (1) Encargos para Manutenção de Software durante cada Período de Manutenção de Software, chamados Encargo de Manutenção de Software, são faturados antecipadamente.
 - (2) O Encargo de Manutenção de Software pode variar, dependendo, por exemplo, da máquina (tipo/ modelo), do Programa Elegível ou do grupo de Programas Elegíveis ou do nível de uso do Programa Elegível.
 - (3) A TGCS pode aumentar o Encargo da Manutenção de Software sem aviso. Um aumento não se aplicará ao Cliente se a TGCS receber o pedido do Cliente' de Manutenção de Software antes da data do comunicado do aumento e com três meses de recibo pela TGCS do pedido do Cliente' que a TGCS torna a Manutenção de Software disponível ao Cliente. O Cliente recebe o benefício de uma diminuição no Encargo de Manutenção de Software para quantias que se tornam obrigações na data efetiva ou após a data efetiva da diminuição.
 - (4) As quantias são obrigatórias e pagáveis no recebimento da fatura. O Cliente concorda em pagar de forma correspondente, incluindo qualquer taxa sobre os atrasos de pagamento posteriores.
 - (5) Se qualquer autoridade impuser um dever, imposto, taxa ou contribuição, excluindo aquelas com base na receita líquida da TGCS, no fornecimento da TGCS Manutenção de Software neste Contrato, então o Cliente concorda em pagar essa quantia conforme especificado na fatura, a menos que o Cliente forneça documentação de isenção.

4. Transferibilidade de Manutenção de Software

O Cliente pode transferir a Manutenção de Software apenas a uma entidade que está dentro da Empresa do Cliente' e localizada no interior do país em que a Manutenção de Software é adquirida, desde que a entidade recebedora do Programa Elegível concorde com os termos deste Contrato.

5. Responsabilidades do Cliente

O Cliente concorda que, quando ele adquirir a Manutenção de Software para um Programa Elegível:

- a. O Cliente adquirirá a Manutenção de Software para o mesmo nível de uso do qual o Programa Elegível está autorizado. A cobertura parcial de um Programa Elegível específico não é oferecida;
- b. O Cliente é responsável pelos resultados obtidos com o uso da Manutenção de Software;
- c. O Cliente irá, em solicitação da TGCS', permitir que a TGCS acesse remotamente o sistema do Cliente' para ajudar o Cliente a isolar a causa do problema no software;
- d. O Cliente continua responsável pela proteção adequada do sistema do Cliente' e todos os dados contidos nele sempre que a TGCS acessá-los remotamente com a permissão do Cliente' para ajudar o Cliente a isolar a causa do problema no software;

- e. O Cliente irá fornecer acesso suficiente, livre e seguro para instalações do Cliente' na TGCS para cumprir com suas obrigações; e
- f. exceto como permitido na seção 4. Transferibilidade de Manutenção de Software acima, o Cliente não irá designar, ou transferir de outra forma, este Contrato ou os direitos do Cliente' neste Contrato, ou delegar as obrigações do Cliente', sem um consentimento por escrito anterior da TGCS'. Qualquer tentativa nesse sentido é nula. A designação deste Contrato, ao todo ou em parte, dentro da Empresa da qual um de nós é uma parte ou para uma organização sucessora por fusão ou aquisição não requer o consentimento de terceiros. A TGCS também tem permissão de designar seus direitos para pagamentos neste Contrato sem obter seu consentimento. Não é considerada uma atribuição da TGCS ceder uma parte de seu negócio de uma maneira que afeta da mesma forma todos seus clientes.

6. Garantia de Manutenção de Software

A TGCS garante que a Manutenção de Software será fornecida usando cuidado e habilidade razoáveis e de acordo com sua descrição no Manual de Suporte de Software da TGCS em <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>. A TGCS não garante operações sem erro e nem garante que pode corrigir todos problemas reportados. O Cliente concorda em fornecer um aviso por escrito, a tempo oportuno, sobre qualquer falha de conformidade com esta garantia, de forma que a TGCS possa tomar uma ação corretiva.

As garantias serão anuladas por mau uso, acidente, modificação, ambiente físico ou operacional inadequado, operação que não seja no ambiente operacional especificado, ou falha causada por um produto do qual a TGCS não é responsável.

EXCETO COMO EXPRESSAMENTE REQUERIDO PELA LEI SEM A POSSIBILIDADE DE RENÚNCIA CONTRATUAL OU LIMITAÇÃO, ESSAS GARANTIAS SÃO EXCLUSIVAS DO CLIENTE E SUBSTITUEM TODAS AS OUTRAS GARANTIAS OU CONDIÇÕES, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A QUALQUER GARANTIA IMPLÍCITA OU CONDIÇÕES DE QUALIDADE SATISFATÓRIA, COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO PARA UM PROPÓSITO ESPECÍFICO.

A TGCS não garante provisão ininterrupta ou sem de erros da Manutenção de Software ou que a TGCS irá corrigir todos os defeitos.

7. Mudanças nos Termos do Contrato

A TGCS pode alterar os termos do Contrato dando ao Cliente um aviso prévio de três meses por escrito ou e-mail, tanto diretamente ao Cliente ou através do Parceiro de Negócios TGCS do Cliente'. Essas alterações não são retroativas e se aplicam, como a data efetiva que a TGCS especifica no aviso, apenas para novos pedidos e renovações.

Do contrário, para que uma mudança seja válida, ambas partes devem assiná-la.

8. Rescisão e Retirada

Cada parte pode finalizar esse Acordo se o outro não cumprir com qualquer um de seus termos, desde que àquele que não esteja cumprindo seja fornecido um aviso por escrito e tempo razoável para cumprir.

A TGCS pode retirar a Manutenção de Software de um Programa Elegível publicando um aviso de retirada não menos que doze meses antes da data efetiva. Se a TGCS retirar a Manutenção de Software para qual o Cliente já pagou e a TGCS não tiver ainda a fornecido completamente ao Cliente, em seu único critério a TGCS irá continuar a fornecer a Manutenção de Software ao Cliente até o término do Período do Manutenção de Software atual ou dará ao Cliente um reembolso rateado. A aquisição de Manutenção de Software não estende o período para o qual um Programa Elegível é suportado.

Não obstante qualquer disposição contrária neste Contrato, se a TGCS finalizar a licença do Cliente' para um Programa Elegível devido a violação de um Cliente' em qualquer um de seus termos, a TGCS pode também concorrentemente finalizar a Manutenção de Software desse Programa

Elegível. Nessa ocorrência, a TGCS não é obrigada a emitir um reembolso ou crédito para qualquer parte não usada do Manutenção de Software.

A TGCS pode retirar a Manutenção de Software oferecendo em sua totalidade mediante o aviso por escrito de 12 meses a todos então clientes da Manutenção de Software atuais por carta ou e-mail.

Qualquer termo deste Contrato que por sua natureza se estende além do término do Contrato permanecerá em efeito até que sejam preenchidos, e aplicados a ambos de seus sucessores e designados.

9. Termos Adicionais

- a. Para ajudar o Cliente a isolar a causa de um problema em um software, a TGCS pode pedir ao Cliente para (1) permitir a TGCS a acessar remotamente o sistema do Cliente ou (2) enviar informações do cliente ou dados do sistema a TGCS. A TGCS usa informações sobre erros e problemas apenas para melhorar seus produtos e serviços e ajudar em sua provisão da Manutenção de Software. A TGCS pode usar subcontratados e entidades da Empresa TGCS em outros países para esses propósitos, e o Cliente autoriza a TGCS que o faça.

O Cliente continua responsável por (i) qualquer dado e conteúdo de qualquer banco de dados que o Cliente disponibilizar à TGCS, (ii) a seleção e implementação de procedimentos e controle em relação a acessos, segurança, criptografia, uso, e transmissão de dados (incluindo qualquer dado pessoal identificável), e (iii) backup e recuperação de banco de dados e qualquer dado armazenado. O Cliente não enviará ou fornecerá à TGCS acesso a informações pessoais e será responsável por qualquer custo razoável e outras quantias que a TGCS possa incorrer com relação a qualquer informação fornecida por engano à TGCS ou perda ou divulgação de tais informações pela TGCS, incluindo aquelas decorrentes de qualquer pedido de assistência de terceiros.

- b. Todas as informações trocadas são não confidenciais. Se a TGCS ou o Cliente exigir a troca de informações confidenciais, ela será efetuada sob um acordo assinado confidencialmente.
- c. Cada um pode se comunicar com o outro por meio eletrônico e essa comunicação é aceitável conforme assinado por escrito na extensão permitida sob a lei aplicável. Um código identificação (chamado um ID de “usuário”) contido em um documento eletrônico é o suficiente para verificar a identidade do emissor e a autenticidade do documento.

este Contrato é o acordo completo em relação a aquisição de Manutenção de Software do Cliente’, e substitui qualquer comunicado verbal ou escrito anterior entre o Cliente e a TGCS sobre a Manutenção de Software. Ao serem inseridas neste Contrato, nenhuma das partes estará contando com qualquer representação que não esteja especificada neste Contrato inclusive sem limitação, nenhuma representação relativa: 1) ao desempenho ou função de qualquer produto ou sistema diferente do garantido expressamente na seção 6 acima; 2) às experiências ou recomendações de outras partes ou 3) aos resultados ou economias que o Cliente poderá conseguir. Termos adicionais ou diferentes incluídos em qualquer comunicação escrita do Cliente (tal como uma ordem de compra) são nulos.

O Cliente aceita os termos deste Contrato sem modificação por qualquer um dos seguintes meios: na extensão permitida sob lei aplicável, solicitando, usando ou efetuando pagamento de Manutenção de Software ou, onde for requerido por lei, assinando um documento de transação. A Manutenção de Software se torna sujeita a este Contrato quando a TGCS ou o Parceiro de Negócios TGCS do Cliente’ aceitam o pedido ou pagamento do Cliente’. Uma vez em efeito, 1) a não ser que proibido pela lei local aplicável ou especificado de outra forma, qualquer reprodução deste Contrato efetuada por meios confiáveis (por exemplo, fotocópia, varredura eletrônica ou cópia exata) será considerada original e 2) o pedido do Cliente de Manutenção de Software sob este Contrato sujeito a fazê-lo.

Parte 2 – Termos Exclusivos do País

AMÉRICAS

BRASIL

3. Encargos e Pagamento

Na subseção. Na Manutenção de Software adquirida diretamente da TGCS, o seguinte substitui o item (1):

Para Programas Elegíveis que executam nas plataformas distribuídas TGCS ou equivalentes, encargos para a Manutenção de Software em cada Período da Manutenção de Software, denominado o Encargo de Manutenção de Software, são faturados antecipadamente.

Na subseção. Na Manutenção de Software adquirida diretamente da TGCS, o seguinte substitui o item (3):

A TGCS pode aumentar encargos da Manutenção de Software fornecida sob este Contrato. A habilidade da TGCS' de aumentar tais encargos é sujeita aos requisitos da lei Brasileira.

Na subseção. Na Manutenção de Software adquirida diretamente da TGCS, o seguinte substitui o item (4):

As quantias são devidas no recebimento da fatura e pagáveis em moeda local como a TGCS especifica em um documento de transação. O Cliente concorda em pagar de forma correspondente, incluindo qualquer taxa sobre os atrasos de pagamento posterior. Quantias inadimplentes estão sujeitas à correção monetária baseada no índice de inflação denominado "Índice Geral de Preços" calculado pela Fundação Getúlio Vargas (IGP-M/FGV), mais o juro na taxa de um por cento ao mês, ambos calculados em "pro rata die." A taxa de pagamento em atraso é calculada com relação ao montante em atraso resultante pelas taxas a seguir:

- (a) se o pagamento for efetuado entre o 31º dia e o 60º dia da data da fatura, será aplicada a multa de dois por cento para pagamento posterior para a quantia inadimplente resultante, ou
- (b) se o pagamento for efetuado no 61º dia ou mais da data da fatura, será aplicada uma multa de dez por cento para pagamento posterior para a quantia inadimplente resultante.

O seguinte é incluído na subseção. Manutenção de Software adquirida diretamente da TGCS como item (6):

As quantias devidas são expressas em moeda local.

O seguinte é incluído na subseção. Manutenção de Software adquirida diretamente da TGCS como item (7):

Os encargos para a Manutenção de Software adquirida neste Contrato estão incluídos de todos os impostos aplicáveis que são responsabilidades da TGCS na data base estabelecida no documento da transação. As partes acordam que a TGCS ajustará os encargos de acordo com o que aconteça a seguir:

- (a) qualquer mudança seja feita na taxa, na forma ou na base de cálculo, forma de pagamento, classificação ou taxas cobradas sobre a Manutenção de Software ou sobre seus custos,
- (b) um novo imposto é criado,
- (c) qualquer mudança for feita em qualquer outro aspecto legal relacionado às taxas aplicáveis sobre a data base,
- (d) qualquer mudança for feita no local de origem ou de entrega da Manutenção de Software,
- (e) qualquer mudança feita no local onde os Serviços devem ser fornecidos, ou
- (f) qualquer mudança for feita na maneira como os Serviços são comercializados.

7. Mudanças nos Termos do Contrato

O seguinte substitui essa seção em sua totalidade:

Visando manter a flexibilidade em nosso relacionamento de negócios, os termos deste Contrato poderão ser alterados mediante a execução de um termo de aditamento e as alterações se aplicarão a partir da data efetiva especificada no termo de aditamento. Elas serão aplicadas apenas às novas ordens, transações em andamento das quais não expiram e transações com um período de contrato renovável definido. Para transações com um período de contrato renovável definido, o Cliente poderá solicitar que o TGCS adie a alteração na data efetiva até o término do período de contrato atual.

8. Rescisão e Retirada

As palavras "ou email" no quarto parágrafo dessa seção estão excluídas.

9. Termos Adicionais

Na primeira sentença do item c, a frase "e tais comunicações são aceitáveis conforme assinadas por escrito" está excluída.

Na cláusula que começa com "este Contrato é o ... completo"

Na quarta sentença, que inicia com "Cliente aceita os termos...", a seguinte frase é excluída:

qualquer um dos seguintes meios: para a extensão permitida sob lei aplicável, solicitando, usando, ou efetuando pagamento de Manutenção de Software ou, onde for exigido pela lei,

Na quinta sentença, que inicia com "Manutenção de Software se torna assunto a este Contrato...", a frase "aceita a ordem ou pagamento do Cliente" é substituída pela seguinte frase:

aceita a encomenda do Cliente assinando-a.

EUROPA, ORIENTE MÉDIO, ÁFRICA (EMEA)

MEMBROS DA UNIÃO EUROPEIA

6. Garantia para Manutenção de Software

Para Estados dos Membros da União Europeia a seguinte é incluído a Seção 6:

Na União Europeia, os consumidores têm direitos conferidos na legislação nacional aplicável que administra a venda de bens de consumo e serviços. Esses direitos não são afetados pelas provisões fixadas nessa Seção 6 Garantia de Manutenção de Software.

Международное Соглашение о Приобретении Обслуживания Программного Обеспечения

Часть 1 – Общие Условия

Настоящее Международное Соглашение Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS) о Приобретении Обслуживания Программного Обеспечения (далее "Соглашение") регулирует приобретение Заказчиком обслуживания программного обеспечения TGCS ("Обслуживание ПО"), которое также может называться подпиской и поддержкой ("SS") для Программ TGCS. Обслуживание ПО предоставляется только для тех Отвечающих Требованиям Программ, которые лицензируются Заказчиком в пределах Предприятия. Приобретение Обслуживания ПО в объеме, превышающем количество лицензий у Заказчика, не подразумевает и не создает никаких дополнительных лицензионных разрешений. Термин "Предприятие" в контексте настоящего Соглашения означает любое юридическое лицо (например, корпорацию) и дочерние предприятия, принадлежащие ему более чем на 50 процентов. Термин "Отвечающие Требованиям Программы" описан далее.

TGCS подписала соглашения с некоторыми организациями (именуемыми "Бизнес-Партнерами TGCS") о продвижении и маркетинге предложений по Обслуживанию ПО. Если Заказчик заказывает Обслуживание ПО, предлагаемое Заказчику Бизнес-партнерами TGCS, то TGCS будет предоставлять Обслуживание ПО Заказчику на условиях настоящего Соглашения. TGCS не несет ответственности за 1) действия Бизнес-партнеров TGCS, 2) какие-либо дополнительные обязательства, которые они имеют перед Заказчиком или 3) какие-либо продукты или услуги, которые они предоставляют Заказчику в соответствии со своими соглашениями. В случае если Бизнес-партнер TGCS по какой-либо причине больше не сможет продавать Обслуживание ПО Заказчику, то Заказчик может и далее получать Обслуживание ПО на условиях настоящего Соглашения, запросив у TGCS передачу функций управления Обслуживанием ПО 1) другому Бизнес-партнеру TGCS по выбору Заказчика (который может потребовать от Заказчика сначала подписать одно из своих соглашений), уполномоченному для продажи Обслуживания ПО Заказчику, либо 2) TGCS.

1. Включенные Термины

Отвечающие Требованиям Программы, к которым применяется настоящее Соглашение, лицензируются на условиях Международного Лицензионного Соглашения в отношении Программ ("IPLA"), если TGCS не указала иное. Копия IPLA поставляется с каждой Программой и находится в каталоге Отвечающие Требованиям Программы, в библиотеке под названием "License," в брошюре или на компакт-диске. Разделы IPLA, озаглавленные "Данные и базы данных Лицензиата," "Ограничение Ответственности," "Проверка Соблюдения условий", "Общие условия" и "Географические Рамки и Регулирующее законодательство," включая все связанные Особые Условия для некоторых стран, применимые к этим разделам, также являются частью настоящего Соглашения при соблюдении следующих условий:

- a. Заказчик может получить копию последней версии IPLA от TGCS или ее реселлеров, а также в Интернете по адресу <http://www.toshibagcs.com/licensing>; и
- b. следующие изменения:
 - (1) Термины "Программа" и "Лицензии на Программу" заменяются на термин "Обслуживание ПО".
 - (2) Термин "Лицензиат" заменяется на термин "Заказчик".
 - (3) Фраза "законов страны, в которой Заказчик приобрел Лицензию на Программу" в подразделе Регулирующее Законодательство заменяется на фразу "законов страны, в которой было приобретено Обслуживание ПО".
 - (4) Предложение "Все наши права, обязанности и обязательства подлежат рассмотрению судами той страны, в которой Заказчик приобрел лицензию на Программу" в подразделе Юрисдикция заменяется на предложение "Все права, обязанности и обязательства каждой из сторон действительны только в той стране, в которой было приобретено Обслуживание ПО, или, при согласии TGCS, стране, в которой используется Обслуживание ПО".

Используемые, но не определенные в настоящем Соглашении термины, начинающиеся с прописной буквы, имеют определение в IPLA.

2. Обслуживание программного обеспечения

- а. Для Отвечающих Требованиям Программ, работающих на платформах TGCS:
- (1) **Отвечающие Требованиям Программы:** Если TGCS не указала иное, то это список отвечающих требованиям Программ, для которых доступно Обслуживание ПО, которое можно получить у торгового представителя TGCS, работающего с данным Заказчиком, или у бизнес-партнера TGCS.
 - (2) **Первоначальный Период Обслуживания ПО:** В некоторых случаях заказчик может во время заказа Отвечающей Требованиям Программы выбрать либо один год, плата за который может входить в стоимость Отвечающей Требованиям Программы, либо три года Обслуживания ПО (за дополнительную плату). Первоначальный Период Обслуживания ПО начинается с даты, когда TGCS предоставляет Программу Заказчику.
 - (3) **Последующие периоды Обслуживания Программы (на условиях настоящего Соглашения):** Один год либо, в некоторых ограниченных случаях, три или более лет по выбору Заказчика.
 - (4) **Досрочное Завершение Периода Обслуживания ПО для Программы:** Хотя Заказчик может завершить Период Обслуживания ПО, TGCS не открывает кредит и не возмещает средства за неиспользованную часть Периода Обслуживания ПО.
 - (5) **Продление:**
 - (a) Ответственность за продление Обслуживания ПО в конце каждого Периода Обслуживания ПО лежит на Заказчике. Если TGCS или бизнес-партнер TGCS, работающий с данным Заказчиком, получит от Заказчика заказ на продление (например, на бланке заказа, письмо с заказом, заказ на покупку) не позднее даты истечения текущего Периода Обслуживания ПО, то истекающий Период Обслуживания ПО будет продлен в соответствии с условиями и расценками, оговоренными с Заказчиком до наступления даты истечения срока. Последующие Периоды Обслуживания ПО по условиям настоящего Соглашения (или в соответствии с другими условиями и расценками, сообщенными Заказчику до даты истечения текущего Периода Обслуживания ПО) начинаются в дату, следующую за последним днем предшествующего Периода Обслуживания ПО. Если Заказчик не продлит Период Обслуживания ПО до даты его истечения, но впоследствии захочет приобрести Обслуживание ПО, то будет применяться Сбор за Обслуживание ПО после истечения лицензии, описанный ниже.
 - (6) **Обслуживание Программного Обеспечения:** в течение Периода Обслуживания ПО:
 - (a) TGCS предоставляет Заказчику самые новые доступные в продаже версии, выпуски или обновления всех Отвечающих Требованиям Программы, для которых Заказчик приобрел Обслуживание ПО по настоящему Соглашению, если таковые появятся. Права Заказчика на модернизацию Программы до новой версии, получение нового выпуска или обновления, предусмотренные настоящим подразделом, действуют только в течение Периода Обслуживания ПО и утрачивают силу по окончании этого Периода, если таковой не будет продлен.
 - (b) TGCS предоставляет Заказчику техническую поддержку по вопросам, касающимся 1) стандартной быстрой установки и использования (вопросы типа "Как..."); и 2) вопросам, связанным с исходным кодом.
 - (c) TGCS предоставляет поддержку по телефону и, если это возможно, по электронным каналам связи, только сотрудникам службы технической поддержки Информационных Систем (ИС) Заказчика в обычное рабочее время (установленные TGCS часы работы в основную смену) центра технической поддержки TGCS в регионе Заказчика. Конечным пользователям Заказчика такая поддержка не предоставляется. Поддержка с Уровнем серьезности 1 предоставляется TGCS круглосуточно и без выходных. Дополнительные сведения о поддержке, в том числе определение Уровня серьезности 1, приводятся в справочнике Toshiba Global Commerce Solutions Software Support Handbook по адресу <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>.
 - (d) В Обслуживание ПО не входит поддержка по вопросам, касающимся 1) разработки и проектирования приложений, 2) использования Заказчиком Отвечающих Требованиям Программ в операционной системе, отличной от указанной, а также 3) устранения сбоев, вызванных продуктами, за которые TGCS не несет ответственности по условиям настоящего Соглашения.
 - (e) Обслуживание осуществляется только в том случае, если для Программы не истек период поддержки, указанный в политике Жизненного цикла поддержки Программного обеспечения для данной Программы.

(7) Сбор за Обслуживание ПО после истечения лицензии

- (a) Сбор за Обслуживание ПО после истечения лицензии—это плата за возобновление Обслуживания ПО, если Заказчик
 - i. не продлил его до завершения текущего Периода Обслуживания ПО; либо
 - ii. завершил его досрочно.
- (b) Период Обслуживания ПО в случае возобновления Обслуживания ПО начинается с даты приема TGCS заказа от Заказчика.

3. Расценки и Оплата

Если Заказчик возвращает Отвечающую Требованиям Программу за возмещение уплаченной за нее суммы, согласно условиям лицензии на эту Программу, то TGCS или бизнес-партнер TGCS, работающий с данным Заказчиком, прекратят Обслуживание ПО, заказанное вместе с этой Программой, и вернут все уплаченные за него суммы. TGCS не возмещает средства за Обслуживание ПО без возвращения самой Программы.

a. Обслуживание ПО, приобретаемое у бизнес-партнера TGCS

Если Заказчик приобретает Обслуживание ПО у бизнес-партнера TGCS, то расценки и порядок выплат устанавливает бизнес-партнер TGCS. Заказчик будет выплачивать установленные суммы непосредственно бизнес-партнеру TGCS, с которым он работает.

b. Обслуживание ПО, приобретаемое непосредственно у TGCS

- (1) Счет на оплату за Обслуживание ПО в течение каждого Периода Обслуживания ПО называется Платой за Обслуживание ПО и подлежит оплате авансом.
- (2) Плата за Обслуживание ПО может изменяться в зависимости от, например, компьютера (его типа или модели), Отвечающей Требованиям Программы или группы Отвечающих Требованиям Программ, а также от уровня использования Отвечающей Требованиям Программы.
- (3) TGCS может повышать Плату за Обслуживание ПО без предварительного уведомления. Повышение не будет применяться к Заказчику, если TGCS получит от Заказчика заказ на Обслуживание ПО до наступления даты объявления о повышении платы, и TGCS предоставит Заказчику Обслуживание ПО на срок три месяца со дня получения TGCS заказа от Заказчика. Заказчик получает преимущество снижения Платы за Обслуживание ПО в отношении сумм, срок оплаты которых попадает на дату вступления снижения в силу или после нее.
- (4) Суммы подлежат оплате по получении счета. Заказчик обязуется осуществлять оплату надлежащим образом, включая все штрафы за просрочку платежа.
- (5) Если какая-либо государственная структура введет какой-либо налог, сбор или пошлину, за исключением тех, что основываются на чистом доходе TGCS, на Обслуживание ПО, предоставляемое TGCS по условиям настоящего Соглашения, то Заказчик обязуется выплачивать эту сумму согласно счету, если только Заказчик не предоставит документы, подтверждающие освобождение от этих выплат.

4. Возможность передачи Обслуживания ПО

Заказчик может передать Обслуживание ПО только организации, входящей в Предприятие Заказчика и находящейся в той же стране, в которой было приобретено Обслуживание ПО, при условии согласия этой организации с условиями настоящего Соглашения при получении Отвечающей Требованиям Программы.

5. Обязанности Заказчика

Заказчик соглашается с тем, что при приобретении Обслуживания ПО для Отвечающей Требованиям Программы:

- a. Заказчик приобретет Обслуживание ПО для того же уровня использования, на котором он имеет право использовать Отвечающую Требованиям Программу. Частичное обслуживание какой-либо Отвечающей Требованиям Программы не предоставляется;
- b. Ответственность за результаты, полученные от использования Обслуживания ПО, несет Заказчик;
- c. По запросу TGCS Заказчик предоставит TGCS разрешение на удаленный доступ к системе Заказчика для помощи в поиске и устранении неполадки, связанной с программным обеспечением;

- d. Всякий раз, когда TGCS с разрешения Заказчика осуществляет удаленный доступ к системе Заказчика для содействия в устранении неполадки, связанной с программным обеспечением, Заказчик несет ответственность за надлежащую защиту системы Заказчика и всех содержащихся в ней данных;
- e. Заказчик обязуется предоставлять TGCS свободный и безопасный доступ в помещения Заказчика в мере, достаточной для того, чтобы TGCS могла выполнить свои обязательства; а также
- f. за исключением случаев, оговоренных в вышеуказанном разделе 4. Возможность Передачи Обслуживания ПО, Заказчик не будет переуступать или иным образом передавать настоящее Соглашение, либо права Заказчика, предоставляемые настоящим Соглашением, либо обязательства Заказчика другому лицу без предварительного письменного согласия TGCS. Любые попытки сделать это будут считаться недействительными. Полная или частичная переуступка настоящего Соглашения другому лицу в пределах Предприятия, в которое входит любая из сторон, или организации-правопреемнику, образовавшейся в результате слияния или поглощения, не требует согласия другой стороны. TGCS также разрешается переуступать свои права на выплаты по условиям настоящего Соглашения другому лицу без вашего согласия. Частичная приостановка деятельности TGCS, одинаково затрагивающая всех ее заказчиков, не будет считаться переуступкой.

6. Гарантия на Обслуживание ПО

TGCS гарантирует, что Обслуживание ПО будет предоставляться рационально, профессионально, добросовестно и в точном соответствии с описанием, приведенным в справочнике TGCS Software Support Handbook, который можно найти по адресу <http://www.toshibags.com/support/software/documents/handbook>. TGCS не гарантирует ни безошибочной работы, ни своей возможности исправления всех ошибок, о которых получены уведомления. Заказчик соглашается своевременно сообщать TGCS в письменной форме обо всех случаях невыполнения данной гарантии, чтобы TGCS могла принять меры по устранению нарушений.

Гарантии утрачивают силу из-за неправильного использования, несчастных случаев, модификации, непригодных условий окружающей среды или неподходящих условий эксплуатации, эксплуатацию в условиях, отличных от указанных, а также в результате сбоев, вызванных продуктами, за которые TGCS не несет ответственности.

КРОМЕ СЛУЧАЕВ, КОГДА ЗАКОНОМ ПРЯМО ПРЕДУСМОТРЕНО ОБРАТНОЕ БЕЗ ВОЗМОЖНОСТИ ОТКАЗА ОТ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ДОГОВОРУ ИЛИ ИХ ОГРАНИЧЕНИЯ, ЭТИ ГАРАНТИИ ЯВЛЯЮТСЯ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫМИ ГАРАНТИЯМИ ЗАКАЗЧИКА И ЗАМЕНЯЮТ СОБОЙ ВСЕ ИНЫЕ ГАРАНТИИ ИЛИ УСЛОВИЯ, ЯВНО ВЫРАЖЕННЫЕ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ, ВКЛЮЧАЯ, В ЧАСТНОСТИ, ЛЮБЫЕ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ИЛИ УСЛОВИЯ УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОГО КАЧЕСТВА, ТОВАРОПРИГОДНОСТИ И СООТВЕТСТВИЯ ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ.

TGCS не гарантирует непрерывного или безошибочного предоставления Обслуживания ПО, равно как не гарантирует и исправления всех дефектов.

7. Изменения Условий Соглашения

TGCS может вносить изменения в условия настоящего Соглашения, направив Заказчику (непосредственно или через бизнес-партнера TGCS, работающего с Заказчиком) за три месяца письменное уведомление в виде письма по электронной или обычной почте. Эти изменения не имеют обратной силы, применяются только к новым заказам и заказам на продление и вступают в действие начиная с даты, указанной TGCS в уведомлении.

В противном случае для вступления изменения в силу обе стороны должны его подписать.

8. Расторжение и Отмена

Любая из сторон вправе расторгнуть настоящее Соглашение, если другая сторона не выполняет какое-либо из его условий, при условии, что стороне, нарушающей Соглашение, будет направлено соответствующее письменное уведомление и будет предоставлен разумный срок на устранение нарушений.

TGCS может отменить Обслуживание ПО для Отвечающей Требованиям Программы путем публикации уведомления об отмене не менее чем за 12 месяцев до даты вступления отмены в силу. Если TGCS отменит Обслуживание ПО, за которое Заказчик внес предоплату, и которое еще не было предоставлено Заказчику со стороны TGCS в полном объеме, то TGCS по своему исключительному усмотрению может либо продолжить предоставление Заказчику Обслуживания ПО до истечения текущего Периода Обслуживания ПО, либо выплатить Заказчику пропорциональное возмещение. Приобретение Обслуживания ПО не продлевает период поддержки Отвечающей Требованиям Программы.

Несмотря на любые противоречащие положения настоящего Соглашения, если TGCS прекращает действие лицензии Заказчика на Отвечающую Требованиям Программу в связи с нарушением Заказчиком каких-либо условий лицензии, TGCS может также одновременно с этим прекратить предоставление Обслуживания ПО для данной Отвечающей Требованиям Программы. В этом случае TGCS не обязана возмещать средства или открывать кредит за какую-либо неиспользованную часть Обслуживания ПО.

TGCS может отменить предложение Обслуживания ПО в полном объеме, направив за 12 месяцев письменное уведомление всем действующим Заказчикам Обслуживания ПО обычным письмом или по электронной почте.

Любые условия настоящего Соглашения, которые по своему характеру остаются в силе после его расторжения, действуют до тех пор, пока не будут исполнены, и применяются равно ко всем нашим соответствующим наследникам и правопреемникам.

9. Дополнительные условия

a. Для оказания содействия Заказчику в определении причины неполадки, связанной с программным обеспечением, TGCS может запросить у Заказчика (1) разрешения TGCS на удаленный доступ к системе Заказчика и (2) отправку информации о Заказчике или системные данные в TGCS. TGCS использует информацию об ошибках и неполадках только для повышения качества своих продуктов и услуг, а также для содействия в предоставлении Обслуживания ПО. TGCS может привлекать для этих целей субподрядчиков и организации, входящие в Предприятие TGCS в других странах, и Заказчик дает TGCS разрешение на это.

Заказчик остается ответственным за (i) любые данные и содержимое баз данных, доступ к которым Заказчик предоставляет TGCS, (ii) выбор и реализацию процедур и средств управления, касающихся доступа, безопасности, шифрования, использования и передачи данных (включая любые данные, позволяющие идентифицировать пользователя) и (iii) резервное копирование и восстановление любых баз данных и сохраненных данных. Заказчик не будет ни отправлять в TGCS, ни предоставлять TGCS доступ к какой-либо персональной информации и будет нести ответственность за разумные расходы и иные убытки, которые TGCS может понести в связи с ошибочной передачей в TGCS такой информации, утратой или разглашением TGCS такой информации, включая расходы, возникающие из-за любых претензий третьих сторон.

b. Вся информация, которой обмениваются стороны, не является конфиденциальной. Если кому-либо из нас потребует обмен конфиденциальной информацией, то таковой будет осуществляться в соответствии с подписанным соглашением о конфиденциальности.

c. Любая из сторон может связываться с другой стороной при помощи электронных средств связи, и переданные таким способом сообщения будут считаться эквивалентными подписанному бумажным документом в той степени, в которой это разрешается действующим законодательством. Для подтверждения личности отправителя и подлинности документа достаточно идентификационного кода (называемого "ИД пользователя"), содержащегося в электронных документах.

Настоящее Соглашение является полным соглашением о приобретении Заказчиком Обслуживания Программного Обеспечения и заменяет собой все предыдущие устные и письменные договоренности об Обслуживании ПО между Заказчиком и TGCS. Закрывая настоящее Соглашение, ни одна из сторон не полагается ни на какие заявления, не указанные в настоящем Соглашении, включая, в частности, любые заявления относительно: 1) производительности или функционирования любого продукта или системы, кроме гарантий, явно оговоренных в разделе 6 выше; 2) мнений и рекомендаций других

сторон или 3) результатов и экономических выгод, которых может достичь Заказчик. Дополнительные или иные условия, поступившие от Заказчика в письменной форме (например, заказ на покупку) не будут иметь силы.

Заказчик принимает условия настоящего Соглашения без изменений посредством любого из следующих действий: заказывая, используя или оплачивая Обслуживание ПО в степени, разрешенной действующим законодательством, или, если это требуется законом, подписывая документ о транзакции. Настоящее Соглашение об Обслуживании ПО начинает действовать, когда TGCS или бизнес-партнер TGCS, работающий с данным Заказчиком, получают от Заказчика заказ или оплату. После того как оно вступит в силу, 1) если это не запрещено действующим местным законодательством или не оговорено иное, то любое воспроизведение настоящего Соглашения, выполненное надежными средствами (например, фотокопия, электронный отсканированный документ или факсимильная копия) будет считаться оригиналом, и 2) заказы на Обслуживание ПО в соответствии с настоящим Соглашением, будут регулироваться его условиями.

Часть 2—Особые Условия для Некоторых Стран

Особых Условий, применимых к России, не предусмотрено.

Mednarodna pogodba za pridobitev vzdrževanja programske opreme

1. del – Splošne določbe

Ta mednarodna pogodba za pridobitev vzdrževanja programske opreme podjetja Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS) (imenovana "pogodba"), ureja pridobitev vzdrževanja za programsko opremo TGCS ("vzdrževanje programske opreme"), ki ga lahko v povezavi s programi TGCS imenujemo tudi naročnina in podpora. Vzdrževanje programske opreme je na voljo samo za ustrezne programe, ki jih stranka licencira znotraj svojega podjetja. Če stranka pridobi vzdrževanje programske opreme v količini, ki je večja od števila, za katero je stranka licencirana, to ne ustvari ali ne pomeni večjega licenčnega pooblastila. "Podjetje" v tej pogodbi je katera koli pravna oseba (kot je podjetje) in podružnice, katerih lastnik je z več kot 50 odstotki. "Ustrezni programi" so opisani spodaj.

Podjetje TGCS je sklenilo pogodbe z določenimi organizacijami (imenovanimi poslovni partnerji "TGCS"), ki oglašujejo in tržijo ponudbe za vzdrževanje programske opreme. Če stranka naroči paket vzdrževanja programske opreme, ki ga tržijo poslovni partnerji TGCS, bo TGCS stranki nudil vzdrževanje programske opreme v skladu z določbami te pogodbe. Podjetje TGCS ni odgovorno za 1) dejanja poslovnih partnerjev TGCS, 2) nobene dodatne obveznosti, ki jih imajo do stranke ali 3) katere koli izdelke ali storitve, ki jih na podlagi svojih pogodb dobavijo stranki. Če poslovni partner podjetja TGCS zaradi kakršnega koli razloga ne more več tržiti paketa za vzdrževanje programske opreme, lahko stranka to še naprej prejema na podlagi pogodbe tako, da podjetju TGCS izda navodilo za prenos skrbništva nad vzdrževanjem programske opreme 1) drugemu poslovnemu partnerju TGCS, ki ga izbere stranka (ta lahko zahteva, da stranka najprej sklene eno od njegovih pogodb), in je potrjen za trženje vzdrževanja programske opreme stranki ali 2) podjetju TGCS.

1. Vključene določbe

Ustrezni programi, za katere velja ta pogodba, so licencirani na podlagi mednarodne licenčne pogodbe za program "IPLA"), razen če podjetje TGCS ne določi drugače. Kopija pogodbe IPLA je na voljo z vsakim programom v imeniku ustreznih programov ali v knjižnici, določeni kot "License", v knjižnici ali na CD-ju. Del te pogodbe so tudi razdelki pogodbe IPLA z naslovi "Podatki in baze podatkov imetnika licence," "Omejitev odgovornosti," "Preverjanje skladnosti," "Splošno" in "Geografsko področje in pristojna zakonodaja", vključno s katerimi koli določbami, značilnimi za posamezne države, ki veljajo za te razdelke, pri čemer velja naslednje:

- a. Stranka lahko pridobi kopijo najnovejše pogodbe IPLA pri podjetju TGCS ali pri njegovih prodajalcih ali v spletu na naslovu <http://www.toshibages.com/licensing>; in
- b. spremeni se naslednje:
 - (1) Izraza "program" in "licence za program" sta zamenjana z izrazom "vzdrževanje programske opreme".
 - (2) Izraz "imetnik licence" je zamenjan z izrazom "stranka".
 - (3) Besedna zveza "zakoni državi, v kateri je stranka pridobila licenco za program" v podrazdelku Pristojna zakonodaja je zamenjana s besedno zvezo "zakoni države, v kateri je pridobljen paket za vzdrževanje programske opreme".
 - (4) Stavek "Vse naše pravice, dolžnosti in obveznosti bodo obravnavala sodišča v državi, v kateri je stranka pridobila licenco za program" v podrazdelku Jurisdikcija je zamenjan s stavkom "Vse pravice, dolžnosti in obveznosti vsake strani so veljavne samo v državi, v kateri je pridobljen paket vzdrževanja programske opreme, ali s soglasjem podjetja TGCS v državi, v kateri se uporablja".

Izrazi, napisani z velikimi črkami, ki v tej pogodbi niso definirani, imajo pomen, določen v pogodbi IPLA.

2. Vzdrževanje programske opreme

- a. Za ustrezne programe, ki se izvajajo na platformah podjetja TGCS, velja naslednje:
 - (1) **Ustrezni programi:** Razen če podjetje TGCS ne določi drugače, je to seznam ustreznih programov, za katere je na voljo vzdrževanje programske opreme in jih je mogoče pridobiti pri strankinemu tržnemu predstavniku TGCS ali poslovnemu partnerju TGCS.
 - (2) **Začetno obdobje vzdrževanja programske opreme:** V nekaterih primerih, ko stranka izbere eno leto, je strošek vključen v ustrezen program, v primeru treh let vzdrževanja programske opreme v času, ko stranka naroči ustrezen program, pa velja dodaten strošek. Začetno obdobje vzdrževanja programske opreme se začne na dan, ko podjetje TGCS za stranko omogoči program.

- (3) **Nadaljnja obdobja vzdrževanja programske opreme (na podlagi te pogodbe):** Eno leto ali v nekaterih primerih in na izbiro stranke še tri dodatna leta.
- (4) **Predčasna prekinitev obdobja vzdrževanja programske opreme za program:** Čeprav stranka lahko prekine obdobje vzdrževanja programske opreme, podjetje TGCS neuporabljenega dela tega obdobja ne knjiži v dobro ali zanj ne vrne denarja.
- (5) **Podaljšanje:**
- (a) Ob koncu vsakega obdobja vzdrževanja programske opreme mora stranka podaljšati paket. Podjetje TGCS ali strankin poslovni partner TGCS bo podaljšal iztekaajoči se paket vzdrževanja programske opreme z upoštevanjem določb in stroškov, s katerimi je stranka seznanjena pred iztekom trenutnega obdobja vzdrževanja programske opreme, če prejme strankino naročilo za podaljšanje (npr. naročilnico, pismo z naročilom ali naročilo o nabavi), in ne pozneje kot prek datumom izteka. Nadaljnja obdobja vzdrževanja programske opreme na podlagi te pogodbe (ali katere koli druge določbe in stroški, s katerimi je stranka seznanjena pred iztekom trenutnega obdobja vzdrževanja programske opreme) začno veljati na dan, ki sledi koncu prejšnjega obdobja vzdrževanja programske opreme. Če stranka ne podaljša vzdrževanja programske opreme do izteka obdobja vzdrževanja programske opreme, toda ga pozneje vseeno želi pridobiti, velja poznejša licenčna za vzdrževanje programske opreme, kot je določeno spodaj.
- (6) **Vzdrževanje programske opreme:** med obdobjem vzdrževanja programske opreme:
- (a) Podjetje TGCS nudi stranki najnovejšo komercialno razpoložljivo različico, izdajo ali posodobitev vseh ustreznih programov, za katere stranka na podlagi te pogodbe pridobi vzdrževanje programske opreme (če so na voljo). Pravica stranke do nadgradnje v novejšo različico, izdajo ali posodobitev na podlagi tega podrazdelka velja samo v obdobju vzdrževanja programske opreme in se izteče ob koncu tega obdobja, če vzdrževanja programske opreme ne posodobi.
- (b) Podjetje TGCS nudi stranki tehnično pomoč za 1) izvajanje rutinskih, kratkih namestitev in odgovore na vprašanja o uporabi; in 2) vprašanja, povezana s kodo.
- (c) Podjetje TGCS nudi telefonsko pomoč in elektronski dostop (če je na voljo) do osebja za tehnično podporo za informacijske sisteme med običajnim delovnim časom (objavljen delovni čas podjetja TGCS) ali do centra za pomoč TGCS na območju, na katerem je stranka. Ta pomoč ni na voljo za končne uporabnike stranke. Podjetje TGCS nudi pomoč za resnost prve stopnje 24 ur na dan, vse dni v tednu. Dodatne podrobnosti o pomoči, vključno z definicijo resnosti prve stopnje, so na voljo v Priročniku za pomoč pri programski opremi podjetja Toshiba Global Commerce Solutions na naslovu <http://www.toshibags.com/support/software/documents/handbook>.
- (d) Vzdrževanje programske opreme ne vključuje podpore za 1) oblikovanje in razvijanje aplikacij, 2) uporabo ustreznih programov v okolju, ki ni določeno operacijsko okolje ali 3) okvare, povzročene zaradi izdelkov, za katere TGCS na podlagi te pogodbe ni odgovoren.
- (e) In samo če je program v svojem časovnem okviru za podporo, kot je določena v pravilniku življenjskega cikla za podporo pri programski opremi za program.
- (7) **Poznejša licenčna za vzdrževanje programske opreme**
- (a) Poznejša licenčna za vzdrževanje programske opreme za strošek podaljšanja vzdrževanja programske opreme, če:
- je stranka ni podaljšala pred koncem trenutnega obdobja vzdrževanja programske opreme; ali
 - jo je prekinila.
- (b) Obdobje vzdrževanja programske opreme za vnovično pridobitev vzdrževanja programske opreme začne teči na datum, na katerega podjetje TGCS prejme naročilo stranke.

3. Stroški in plačilo

Če stranka v skladu z licenčnimi določbami vrne ustrezen program in zahteva vračilo denarja, bo podjetje TGCS ali strankin poslovni partner TGCS prekinil vzdrževanje programske opreme, naročeno s programom, in povrnil vse stroške, plačane zanj. Podjetje TGCS ne vrača denarja za vzdrževanje programske opreme.

a. Vzdrževanje programske opreme, pridobljeno pri poslovnemu partnerju TGCS

Če stranka pridobi vzdrževanje programske opreme pri poslovnem partnerju TGCS, ta določi stroške in določbe, ki veljajo zanje. Stranka bo plačala neposredno poslovnemu partnerju TGCS.

- b. Vzdrževanje programske opreme, pridobljeno pri podjetju TGCS
- (1) Stroški za vzdrževanje programske opreme med vsakim obdobjem vzdrževanja programske opreme, imenovani stroški za vzdrževanje programske opreme, se zaračunajo vnaprej.
 - (2) Strošek za vzdrževanje programske opreme se lahko razlikuje glede na tip in model računalnika, ustrezen program ali skupino ustreznih programov ali glede na raven uporabe ustreznega programa.
 - (3) Podjetje TGCS lahko strošek vzdrževanja programske opreme podraži brez vsakega obvestila. Podražitev za stranko ne bo veljala, če podjetje TGCS prejme strankino naročilo za vzdrževanje programske opreme pred datumom objave podražitve in v treh mesecih od prejema strankinega naročila, ko podjetje TGCS vzdrževanje programske opreme omogoči za stranko. Stranka lahko izkoristi ugodnost znižanja stroška vzdrževanja programske opreme za zneske, ki zapadejo na efektivni datum znižanja ali pozneje.
 - (4) Zneski zapadejo v plačilo ob prejemu računa. Stranka soglaša, da bo plačala ustrezen znesek, vključno z zamudnimi obrestmi.
 - (5) Če katera koli upravna služba za vzdrževanje programske opreme, ki jo na podlagi te pogodbe nudi podjetje TGCS, določi plačilo takse, davka ali dajatve, stranka soglaša, da bo plačala znesek, določen na računu, razen če priskrbi dokumentacijo za oprostitev.

4. Prenosljivost vzdrževanja programske opreme

Stranka lahko prenese vzdrževanje programske opreme samo na entiteto, ki je v strankinem podjetju in v državi, v kateri je bilo pridobljeno vzdrževanje programske opreme, pod pogojem, da entiteta, ki prejme ustrezen program, soglaša z določbami te pogodbe.

5. Odgovornosti stranke

Stranka soglaša, da bo ob pridobitvi vzdrževanja programske opreme za ustrezen program:

- a. Pridobila vzdrževanje programske opreme za raven uporabe, za katero je pooblaščen tudi ustrezen program. Delna ponudba za določen ustrezen program ni na voljo;
- b. Stranka je odgovorna za rezultate, dobljene z uporabo vzdrževanja programske opreme;
- c. Stranka bo na zahtevo podjetja TGCS temu dovolila dostopanje na daljavo do svojega sistema kot pomoč pri določanju vzroka za težave s programsko opremo;
- d. Stranka ostaja odgovorna za ustrezno zaščito svojega sistema in za vse podatke v njem vsakič, ko podjetje TGCS na daljavo dostopa do njega z dovoljenjem stranke kot pomoč pri določanju vzroka za težave s programsko opremo;
- e. Stranka bo podjetju TGCS omogočila zadosten, brezplačen in varen dostop do svojih prostorov, da bo to lahko izpolnilo svoje obveznosti; in
- f. Razen kot je določeno v 4. razdelku zgoraj Prenosljivost vzdrževanja programske opreme, stranka ne bo dodelila ali kako drugače prenesla te pogodbe ali strankinih pravic, ki izhajajo iz te pogodbe, ali dodelila svojih obveznosti brez pisne privolitve podjetja TGCS. Vsi takšni poskusi bodo nični. Dodelitev te pogodbe, pa naj bo v celoti ali delno, znotraj podjetja, katerega del je katera koli stran med nami, ali podjetju s pravico pravnega nasledstva zaradi združitve ali nakupa, ne zahteva privolitve druge strani. Podjetje TGCS lahko dodeli svoje pravice do plačil, ki izhajajo iz te pogodbe, brez strankine privolitve. Če podjetje TGCS likvidira del svojega podjetja na način, ki podobno vpliva na vse njegove stranke, to ne velja za dodelitev.

6. Garancija za vzdrževanje programske opreme

Podjetje TGCS jamči, da bo nudilo vzdrževanje programske opreme s predpisano skrbnostjo in veščinami v skladu z opisom v Priročniku za podporo pri programski opremi TGCS na naslovu <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>. Podjetje TGCS ne jamči brezhibnega delovanja, niti tega, da lahko odpravi vse prijavljene težave. Stranka soglaša, da bo v skladu s to garancijo pravočasno in v pisni obliki obvestila o kakršni koli napaki, da bo lahko podjetje TGCS ustrezno ukrepalo.

Garancije se razveljavijo zaradi nepravilne uporabe, nesreče, popravkov, neprimerne fizičnega ali operacijskega okolja, delovanja v okolju, ki ni določeno operacijsko okolje, ali okvare, povzročene zaradi izdelka, za katerega podjetje TGCS ni odgovorno.

RAZEN KOT IZREČNO ZAHTEVA LOKALNA ZAKONODAJA IN BREZ MOŽNOSTI POGODBENE ODPOVEDI ALI OMEJITVE SO TE GARANCIJE STRANKINE IZREČNE GARANCIJE IN NADOMEŠČAJO VSE DRUGE GARANCIJE ALI DOLOČBE, PA NAJ BODO

IZRECNE ALI POSREDNE, KAR VKLJUČUJE TUDI, VENDAR NI OMEJENO NA KATERE KOLI POSREDNE GARANCIJE ALI POGOJE ZADOVOLJIVE KAKOVOSTI, PRODAJNOSTI IN PRIMERNOSTI ZA DOLOČENO UPORABO.

Podjetje TGCS ne jamči neprekinjenega ali brezhibnega zagotavljanja vzdrževanja programske opreme ali tega, da lahko odpravi vse okvare.

7. Spremembe določb pogodbe

Podjetje TGCS lahko spremeni določbe te pogodbe na podlagi trimesečnega predhodnega pisnega obvestila, poslanega z običajno ali z elektronsko pošto, ki je vročeno neposredno stranki ali strankinemu poslovnemu partnerju TGCS. Te spremembe niso retroaktivne in veljajo od učinkovitega datuma, ki ga podjetje TGCS določi v obvestilu, in sicer samo za nova naročila in podaljšanja.

Da bi bila sprememba veljavna, jo morata podpisati obe strani.

8. Prekinitev in preklık

Katera koli stran lahko odstopi od te pogodbe, če druga ne upošteva katere koli njene določbe, pod pogojem, da je stran, ki določb ne upošteva, glede tega predhodno pisno obveščena in da ima dovolj časa, da začne delovati skladno z določbami.

Podjetje TGCS lahko umakne vzdrževanje programske opreme za ustrezen program tako, da izda obvestilo o umiku ne prej kot 12 mesecev pred učinkovitim datumom. Če podjetje TGCS umakne vzdrževanje programske opreme, ki ga je stranka plačala vnaprej, podjetje TGCS pa ga stranki še ni v celoti ponudilo, se lahko TGCS po lastni presoji odloči, ali bo stranki nudilo vzdrževanje programske opreme do konca trenutnega obdobja vzdrževanja programske opreme ali stranki vrnilo ustrezno denarno vračilo. S pridobitvijo vzdrževanja programske opreme se obdobje, za katerega je podprt ustrezen program, ne podaljša.

Če podjetje TGCS prekine strankino licenco za ustrezen program, ker ta ne upošteva katere koli od določb, lahko podjetje TGCS ne glede na kakršno koli nasprotno izjavo v tej pogodbi hkrati prekine tudi vzdrževanje programske opreme za ta ustrezen program. V tem primeru podjetje TGCS ni obvezano do denarnega vračila ali dobropisa za kateri koli neuporabljeni del vzdrževanja programske opreme.

Podjetje TGCS lahko v celoti umakne paket vzdrževanja programske opreme na podlagi 12-mesečnega pisnega obvestila, ki ga vsem trenutnim uporabnikom vzdrževanja programske opreme vroči po običajni ali elektronski pošti.

Katera koli določba iz te pogodbe, ki zaradi svoje narave ostane v veljavi tudi po njeni prekinitvi, velja do svoje izpolnitve in velja tudi za ustrezne naslednike in pooblaščenice.

9. Dodatne določbe

a. Da bi lahko podjetje TGCS pomagalo stranki pri določanju vzroka za težave s programsko opremo, lahko stranko prosi, da (1) podjetju TGCS dovoli dostop na daljavo do svojega sistema ali (2) podjetju TGCS pošlje informacije o sebi ali sistemske podatke. Podjetje TGCS uporabi informacije o napakah in težavah samo za izboljšanje svojih izdelkov in storitev ter kot pomoč pri nujenju vzdrževanja programske opreme. V ta namen lahko za pomoč zaprosi podpogodbениke in svoje entitete v drugih državah, stranka pa podjetju TGCS to dovoli.

Stranka ostaja odgovorna za (i) katere koli podatke in vsebino katere koli baze podatkov, ki jo omogoči za podjetje TGCS, (ii) izbor in izvedbo postopkov in nadzora glede dostopanja, varnosti, šifriranja, uporabe in prenosa podatkov (vključno s katerimi koli osebnimi podatki) in (iii) varnostno kopiranje in obnavljanje baze podatkov in katerih koli shranjenih podatkov. Stranka podjetju TGCS ne bo pošiljala osebnih podatkov in ne bo omogočila dostopa do njih ter bo odgovorna za katere koli ustrezne stroške in druge zneske, ki jih lahko podjetje TGCS zaračuna v povezavi s takšnimi podatki, ki so nenamerno ponujeni podjetju TGCS, ali za izgubo ali razkritje takšnih podatkov s strani podjetja TGCS, vključno s tistimi zneski, ki nastanejo zaradi katerih koli zahtevkov tretjih strani.

b. Vse izmenjane informacije so nezaupne narave. Če katera koli pogodbená stran zahteva izmenjavo zaupnih informacij, bo to urejeno na podlagi ločeno podpisane pogodbe o varovanju zaupnosti.

- c. Strani lahko med seboj komunicirata z elektronskimi sredstvi. Takšna komunikacija ima enako vrednost kot podpisana na papirju, in sicer do mere, ki jo dovoljuje ustrezna zakonodaja. Za preverjanje identitete pošiljatelja in pristnosti dokumenta zadostuje identifikacijska koda (imenovana "ID uporabnika"), vsebovana v elektronskem dokumentu.

Ta pogodba je celotna pogodba glede strankine pridobitve vzdrževanja programske opreme in nadomešča katere koli predhodne ustne ali pisne komunikacije med stranko in podjetjem TGCS glede vzdrževanja programske opreme. S podpisom te pogodbe se nobena pogodbeni stran ne zanaša na nobeno predstavljeno dejstvo, ki ni določeno v tej pogodbi, kar vključuje, vendar ni omejeno na katero koli predstavljeno dejstvo, ki se nanaša na: 1) zmogljivost ali delovanje katerega koli izdelka ali sistema, razen kot je izrecno zajamčeno v 6. razdelku zgoraj; 2) izkušnje ali priporočila drugih strani; ali 3) rezultate ali prihranke, ki jih pridobi imetnik licence. Dodatne ali drugačne določbe iz katerihkoli pisnih komunikacij stranke (kot je na primer naročilnica) so brezpredmetne.

Stranka sprejema določbe te pogodbe brez popravkov na enega od naslednjih načinov: do mere, ki jo dopušča ustrezna zakonodaja, z naročilom, uporabo ali plačilom za vzdrževanje programske opreme, ali kjer tako zahteva zakonodaja, s podpisom transakcijskega dokumenta. Vzdrževanje programske opreme postane predmet te pogodbe, ko podjetje TGCS ali strankin poslovni partner TGCS sprejme strankino naročilo ali plačilo. Ko pogodba začne veljati, 1) šteje kot original katera koli kopija te pogodbe, narejena z zanesljivimi sredstvi (na primer fotokopija, elektronsko skeniranje ali faksimile), razen če to prepoveduje ustrezna lokalna zakonodaja ali če je v tej pogodbi določeno drugače in 2) njen predmet postanejo strankina naročila za vzdrževanje programske opreme, ki izhajajo iz te pogodbe.

2. del – Določbe, značilne za posamezne države

EVROPA, SREDNI VZHOD, AFRIKA (EMEA)

DRŽAVE ČLANICE EVROPSKE UNIJE

6. Garancija za vzdrževanje programske opreme

Za države članice Evropske unije je v 6. razdelek dodano naslednje:

V Evropski uniji pripadajo strankam pravice, ki izhajajo iz ustrezne državne zakonodaje, ki ureja prodajo potrošniških dobrin in storitev. Določbe iz tega 6. razdelka Garancija za vzdrževanje programske opreme ne vplivajo na te pravice.

Acuerdo internacional para la adquisición de Mantenimiento de Software

Parte 1 – Condiciones generales

Este es el Acuerdo internacional para la adquisición de mantenimiento de software de Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS) (en adelante "Contrato") que rige la adquisición del cliente de mantenimiento de software de TGCS (en adelante "Mantenimiento de Software"), que también puede conocerse como suscripción y soporte ("S&S") según los programas de TGCS. El Mantenimiento de Software se proporciona exclusivamente para los Programas Elegibles bajo licencia de un Cliente dentro de su Empresa. La adquisición del Mantenimiento de Software en cantidades superiores al número de licencias a las que el Cliente tiene derecho no crea ni implica una autorización para un número mayor. Una "Empresa" en este Acuerdo es cualquier entidad legal (como una sociedad anónima) y las filiales en las que posea una participación con un margen de más del 50 por ciento. Los "Programas elegibles" se describen a continuación.

TGCS tiene firmados acuerdos con determinadas organizaciones (denominadas "Socios comerciales de TGCS") para promocionar, comercializar y dar soporte a ciertas ofertas de Mantenimiento de Software. Cuando un cliente realiza pedidos de Mantenimiento de Software que ofrece algún Socio comercial de TGCS, TGCS proporcionará el Mantenimiento de Software según los términos de este Acuerdo. TGCS no es responsable de 1) las acciones del Socio comercial de TGCS, 2) cualquier obligación adicional que tenga el cliente o 3) cualquier producto o servicio que proporcionen al cliente bajo estos términos. En caso de que el Socio Comercial de TGCS del cliente ya no pueda ofrecer el Mantenimiento del Software por cualquier razón, el cliente seguirá recibiendo Mantenimiento del Software según los términos de este Acuerdo y solicitará a TGCS que transfiera la administración del Mantenimiento del Software bien a 1) Otro socio de TGCS que elija el cliente (que podría solicitar al cliente que ejecute uno de sus contratos) que cumple con los requisitos para ofrecer el Mantenimiento del Software al Cliente, o bien a 2) TGCS.

1. Términos Incorporados

Los Programas elegibles a los que se aplica este Acuerdo tienen licencia de International Program License Agreement ("IPLA") de no ser que TGCS lo especifique de otra forma. Se proporciona una copia de la IPLA con todos los programas en el directorio de Programas Elegibles o en una biblioteca "Licencias," en una libreta o en un CD. Las secciones de la IPLA tituladas "Datos y bases de Datos del titular de la licencia," "Limitación de responsabilidad," "Verificación de conformidad," "Ámbito General" y "geográfico y Legislación aplicable," que incluye aquellos términos exclusivos de un país aplicables a las secciones que también son parte de este acuerdo, sujetos a las disposiciones siguientes:

- a. El cliente puede obtener una copia de la última IPLA de TGCS o de sus distribuidores y en Internet en <http://www.toshibagcs.com/licensing; y>
- b. cambia lo siguiente:
 - (1) Los términos "Programa" y "licencia(s) de Programa" se sustituyen por el término "Mantenimiento de Software".
 - (2) El término "Licenciario" se sustituye por el término "Cliente".
 - (3) La frase "las leyes del país en el que el Cliente haya obtenido la licencia del Programa" en la subsección Legislación Aplicable se sustituye por "las leyes del país en el cual se ha adquirido el Mantenimiento de Software".
 - (4) La frase, "Todos nuestros derechos, deberes y obligaciones están sujetos a los tribunales del país en el que el Cliente ha adquirido la Licencia del Programa" en la subsección de Jurisdicción se sustituye por la frase "Todos los derechos, deberes y obligaciones de cada una de las partes son válidos sólo en el país en el que se adquiere el Mantenimiento de Software o, si TGCS está de acuerdo, el país en el que se utiliza el Mantenimiento de Software."

Los términos en mayúsculas no definidos en este Acuerdo tienen el significado que se les proporciona en el IPLA.

2. Mantenimiento de Software

- a. Para los Programas Elegibles que se ejecutan en plataformas de TGCS:
- (1) **Programas Elegibles:** de no se que TGCS lo proporcione de otra forma hay disponible y se podrá obtener una lista de los Programas Elegibles para los cuales se haya contratado Mantenimiento de Software del representante de marketing de TGCS para el cliente o del Socio comercial de TGCS.
 - (2) **Periodo inicial de Mantenimiento de Software:** en algunos clientes podrían elegir bien un año, y el coste del mismo podría incluirse con el Programa Elegible, o con un coste adicional tres años de Mantenimiento de Software cuando el Cliente realice el pedido del Programa Elegible. El periodo inicial de Mantenimiento de Software comienza en la fecha en la que TGCS pone el Programa a disposición del Cliente.
 - (3) **Los periodos de mantenimiento de software siguientes (según este Acuerdo):** un año o en algunos casos limitados tres o más años, según lo elija el Cliente.
 - (4) **Cancelación anticipada de un periodo de Mantenimiento de Software para un programa:** aunque el cliente termine el periodo de Mantenimiento de Software, TGCS no emite ningún reembolso por el periodo de Mantenimiento de Software que no se ha utilizado.
 - (5) **Renovación:**
 - (a) Es responsabilidad del Cliente renovar el Mantenimiento de Software al final de cada periodo de Mantenimiento de Software. TGCS o el Socio comercial de TGCS del Cliente renovará el Mantenimiento de Software que va caducar bajo los términos y los costes que se expongan al Cliente antes de que caduque el Mantenimiento de Software actual, si recibe la solicitud de renovación por parte del Cliente (por ejemplo, solicitud, carta de pedido, solicitud de compra) antes de la fecha de caducidad. Los Periodos de Mantenimiento de Software siguientes bajo este Acuerdo (u otros términos y cargos puestos a disposición del Cliente antes de la expiración del Periodo de Mantenimiento de Software vigente en ese momento) empiezan el día después de que finalice el Periodo de Mantenimiento de Software anterior. Si el Cliente no renueva el Mantenimiento de Software en la fecha de expiración del Periodo de Mantenimiento de Software pero posteriormente desea adquirir el Mantenimiento de Software, se aplicará, como se establece más adelante, una Tarifa Posterior a la Licencia del Mantenimiento de Software.
 - (6) **Mantenimiento de Software:** durante el Periodo de Mantenimiento de Software:
 - (a) TGCS pone a disponibilidad del Cliente la versión publicación o actualización comercial más actual de todos los Programas Elegibles para los que el Cliente adquiere Mantenimiento de Software según este Acuerdo, si así debiera hacerse. El derecho del Cliente a la actualización a una versión, publicación o actualización nueva bajo esta subsección únicamente puede llevarse a cabo durante el Periodo de Mantenimiento de Software, y expira al final del Periodo si el Mantenimiento de Software no se renueva.
 - (b) TGCS proporciona asistencia técnica al Cliente para 1) la rutina, preguntas sobre instalación y uso de corta duración (how-to); y 2) preguntas relacionadas con el código.
 - (c) TGCS proporciona asistencia telefónica y, si estuviera disponible, acceso electrónico, solo a los sistemas de información del Cliente (IS) al personal de soporte técnico durante el horario de negocio normal (horario de turno principal publicado por TGCS) del centro de soporte de TGCS en el país del Cliente. Esta asistencia no está disponible para los usuarios finales del Cliente. TGCS proporciona asistencia de Severidad 1 las 24 horas del día, todos los días del año. Detalles adicionales con respecto a la asistencia, incluyendo la definición de Gravedad 1, se proporcionan en el manual de Toshiba Global Commerce Solutions Software Support Handbook en <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>.
 - (d) El Mantenimiento de Software no incluye asistencia para 1) el diseño y desarrollo de aplicaciones, 2) El uso del Cliente de los Programas Elegibles en otros entorno operativo distinto del especificado, o 3) los fallos causados por productos de los cuales TGCS no es responsable según este Acuerdo.
 - (e) Y exclusivamente si el Programa está dentro de su programación temporal de soporte tal y como se especifica en la política del Ciclo de vida del Soporte de Software para el Programa.

(7) Tarifa Posterior a a Licencia de Mantenimiento de Software

- (a) La Tarifa Posterior a la Licencia del Mantenimiento de Software es el cargo para reanudar el Mantenimiento de Software si el Cliente
 - i. no lo ha renovado antes del final del Periodo de Mantenimiento de Software vigente en ese momento; o
 - ii. lo ha finalizado.
- (b) El Periodo de Mantenimiento de Software para la reanudación del Mantenimiento de Software comienza en la fecha en que TGCS acepta el pedido del Cliente.

3. Cargos y Pago

Si el Cliente devuelve un Programa Elegible para obtener una devolución como se establece en sus términos de licencia, TGCS o el Socio comercial de TGCS del Cliente cancelará y devolverá cualquier cargo pagado por el Mantenimiento de Software que se solicitase con el Programa. TGCS no proporciona reembolso por el Mantenimiento de Software.

a. Mantenimiento de Software adquirido en un Socio comercial de TGCS

Cuando el Cliente adquiere Mantenimiento de Software de un Socio Comercial de TGCS, dicho socio establece el cargo y los términos que rigen dicho cargo. El Cliente pagará al Socio Comercial de TGCS directamente.

b. Mantenimiento de Software adquirido directamente a TGCS

- (1) Los cargos por Mantenimiento de Software durante cada Periodo de Mantenimiento de Software, llamados en adelante Cargos de Mantenimiento de Software, se facturan por anticipado.
- (2) Los Cargos De Mantenimiento de Software pueden variar, en función de, por ejemplo, la máquina (tipo/modelo), el Programa Elegible o el grupo de Programas Elegibles, o el nivel de utilización del Programa Elegible.
- (3) TGCS podría aumentar el cargo del Mantenimiento de Software sin previo aviso. No se aplicará un aumento al Cliente si TGCS recibe una solicitud por parte cliente para un servicio de Mantenimiento de Software antes de la fecha anunciada del aumento y dentro un periodo de tres meses posteriores a la recepción del pedido del Cliente por parte de TGCS, TGCS facilitará el Mantenimiento de Software al Cliente. El Cliente se beneficiará de cualquier reducción de los Cargos de Mantenimiento de Software para aquellas cantidades que fueran debidas en, o con posterioridad, a la fecha de efectividad de la reducción.
- (4) Las cantidades son debidas a la recepción de la factura y pagaderas en la forma que se especifica en la misma. El Cliente acepta pagaren conformidad, incluyendo cualquier tasa de pago atrasado.
- (5) Si cualquier autoridad impone una obligación, tasa, impuesto o gravamen, con exclusión de aquellos impuestos relativos al beneficio neto empresarial de TGCS, en cuanto al suministro de Mantenimiento de Software bajo este Acuerdo, el Cliente acuerda pagar las cantidades correspondientes a dichos conceptos tal y como se especifique en una factura, o presentará la documentación justificante de estar exento de los mismos.

4. Transferencia del Mantenimiento de Software

El Cliente puede transferir el Mantenimiento de Software a una entidad que forme parte de la empresa del Cliente y esté ubicada dentro del mismo país en el que se ha adquirido el Mantenimiento de Software, siempre y cuando la entidad que va a recibir el Programa Elegible esté de acuerdo con los términos de este Acuerdo.

5. Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta que cuando adquiere el Mantenimiento de Software para un Programa Elegible:

- a. El Cliente adquirirá el Mantenimiento de Software para el mismo nivel de utilización para el cual el Programa Elegible está autorizado. No se ofrece cobertura parcial para un Programa Elegible específico;
- b. el Cliente es responsable de los resultados obtenidos del uso del Mantenimiento de Software;

- c. el cliente, bajo petición de TGCS, permitirá a TGCS acceder de forma remota a sus sistema para ayudar al Cliente a aislar el origen del problema del software;
- d. el Cliente será responsable de proteger adecuadamente su sistema y todos los datos que este contiene siempre que TGCS acceda de forma remota a él con el consentimiento del Cliente para ayudarle a aislar el origen del problema de software;
- e. el cliente proporcionará acceso suficiente, libre y seguro a las instalaciones del cliente para que TGCS pueda cumplir con sus obligaciones; y
- f. exceptuando los permitidos de la sección 4. sobre Transferencia del Mantenimiento de Software de más arriba, el cliente no asignará ni transferirá este Acuerdo o los derechos del Cliente según este Acuerdo, o delegará las obligaciones del Cliente sin tener consentimiento previo escrito por parte de TGCS. Cualquier intento de hacerlo se considerará nulo. La cesión de este Acuerdo, en su totalidad o en parte, dentro de la Empresa a la cual alguna de las partes pertenece, o a la organización sucesora de la misma resultante de una compra o fusión, no requerirá el consentimiento de la otra parte. TGCS también puede designar sus derechos de pago según este Acuerdo sin obtener su consentimiento. TGCS no considera una designación el despojo de una parte de su negocio de forma que afecte de forma similar a todos sus clientes.

6. Garantía para el Mantenimiento de Software

TGCS garantiza que el Mantenimiento de Software se proporcionará con el cuidado adecuado y las habilidades necesarias y según se describe en el manual TGCS Software Support en <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>. TGCS no garantiza que las operaciones estén libres de error ni que pueda arreglar todos los problemas declarados. El cliente acepta dar un aviso escrito a tiempo de cualquier fallo que cubra esta garantía para que TGCS pueda tomar las medidas adecuadas para solucionarlo.

Las garantías serán nulas debido al mal uso, accidente, modificación, entorno físico u operativo inadecuado, funcionamiento en un entorno operativo distinto del especificado o fallo causado por un producto del que TGCS no es responsable.

EXCEPTO EN LO REQUERIDO EXPRESAMENTE POR LA LEY, SIN POSIBILIDAD DE RENUNCIA O LIMITACIÓN CONTRACTUAL, ESTAS GARANTÍAS SON LAS GARANTÍAS EXCLUSIVAS DEL CLIENTE Y SUSTITUYEN A CUALQUIER OTRA GARANTÍA O CONDICIÓN, EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD SATISFACTORIA E IDONEIDAD PARA UNA FINALIDAD CONCRETA.

TGCS no garantiza que un suministro ininterrumpido o libre de errores de un Mantenimiento de Software, ni que TGCS vaya a corregir todos los errores.

7. Cambios en los Términos del Acuerdo

TGCS podría cambiar los términos de este Acuerdo mediante un aviso escrita con tres meses de antelación enviada por carta o por correo electrónico, bien directamente al Cliente o a través del Socio comercial de TGCS del Cliente. Estos cambios no son retroactivos y se aplican, en la fecha efectiva que TGCS especifique en el aviso, solo para los nuevos pedidos y renovaciones.

Sin embargo, para que un cambio sea válido, ambas partes deben firmarlo.

8. Finalización y Retirada

Cualquiera de las partes puede terminar este Acuerdo si otra no cumple con alguno de estos términos, siempre y cuando aquella parte que no esté cumpliendo con los términos avise por escrito y con el tiempo adecuado para que se pueda llevar a cabo.

TGCS puede retirar el Mantenimiento de Software para un Programa Elegible con la publicación de un aviso de retirada con no menos de 12 meses anteriores a su fecha efectiva. Si TGCS retira el Mantenimiento de Software por el que un Cliente ha pagado previamente y TGCS todavía no ha proporcionado todo el mantenimiento al Cliente, según su criterio TGCS bien continuará proporcionando el Mantenimiento de Software al Cliente hasta el final del periodo de Mantenimiento actual o le dará al Cliente una devolución prorrateada. La adquisición del Mantenimiento de Software no amplía el periodo para el que se da soporte a un Programa Elegible.

Con independencia de cualquier disposición de este Acuerdo, si TGCS pusiera fin a la licencia del Cliente de un Programa Elegible debido a que el Cliente rompiera alguno de sus términos, TGCS también podría poner fin al Mantenimiento de Software para ese Programa Elegible. En este caso, no se obliga a TGCS a emitir un reembolso por cualquier parte del Mantenimiento de Software que no se haya utilizado.

TGCS puede retirar la oferta de Mantenimiento de Software de forma completa con un aviso por escrito de 12 meses a todos los clientes actuales de Mantenimiento de Software por carta o por correo electrónico.

Cualquier término del presente Acuerdo que, por su naturaleza, se extienda más allá de la resolución del mismo, permanecerá en vigor hasta su cumplimiento y será de aplicación a los respectivos sucesores y cesionarios de cada una de las partes.

9. Términos Adicionales

- a. Para ayudar al Cliente a aislar el origen de un problema con el software, TGCS podrá solicitar al Cliente que (1) permita que TGCS acceda de forma remota al sistema del Cliente o (2) envíe información sobre el cliente o el sistema de datos a TGCS. TGCS utilizará la información sobre errores y problemas para mejorar sus productos y servicios y ayudar a prestar asistencia con su oferta de Mantenimiento de Software. TGCS puede utilizar a subcontratistas y otras entidades de la Empresa TGCS en otros países a estos efectos, y el Cliente les autoriza a hacerlo así.
El Cliente será responsable de: 1) los datos y contenidos de cualquier base de datos que el Cliente ponga a disposición de TGCS, 2) la selección y la implementación de los procedimientos y controles relacionados con el acceso, seguridad, encriptación, uso y transmisión de los datos (incluyendo cualquier dato personal que pueda identificarse), y 3) las copias de seguridad y la recuperación de cualquier base de datos y de cualquier dato almacenado. El Cliente no enviará ni le permitirá acceso a TGCS a información personal y será responsable por cualquier coste razonable u otras cantidades a las que TGCS tenga que hacer frente en relación a cualquier información errónea que haya proporcionado a TGCS o a la pérdida o revelación de dicha información por parte de TGCS, incluso las originadas de reclamaciones de terceros.
- b. Toda la información que se intercambia se considera como no confidencial. Si alguna de las partes requiriera un intercambio de información confidencial, dicho intercambio se realizaría bajo un acuerdo de confidencialidad firmado.
- c. En la medida que así lo permita la legislación aplicable, las partes acuerdan comunicarse entre ellas utilizando medios electrónicos, y que dichas comunicaciones serán aceptables como un documento firmado. Un código de identificación (llamado "ID de usuario") contenido en un documento electrónico basta para verificar la identidad del que realiza el envío y la autenticidad del documento.

Este Acuerdo es el acuerdo completo que contempla la adquisición por parte del Cliente de Mantenimiento de Software, y sustituye a cualquier comunicación oral o verbal entre el Cliente y TGCS en cuanto al Mantenimiento de Software. Al aceptar los términos de este Acuerdo, ambas partes declaran que no se están basando en ninguna manifestación que no esté incluida en este Acuerdo, incluyendo pero sin limitarse a cualquier declaración en relación con: 1) el rendimiento o funcionamiento de cualquier producto o sistema, distinto del expresamente garantizado en la sección 6 anterior; 2) las experiencias o recomendaciones de terceros; o 3) cualquier resultado o ahorro que el Cliente pudiera obtener. Los términos y condiciones, adicionales o diferentes a los del presente Acuerdo, incluidos en cualquier comunicación escrita del Cliente (como una orden de compra), se considerarán nulos de pleno derecho.

El Cliente acepta los términos de este Acuerdo sin modificación por cualquiera de los medios siguientes: al hacer el pedido, utilizar o realizar el pago por el Mantenimiento de Software cuando así lo permita la ley, o mediante la firma de un documento transaccional, cuando la ley así lo exija. El Mantenimiento de Software queda sujeto a este Acuerdo cuando TGCS o el Socio comercial de TGCS del Cliente acepte la solicitud o el pago del Cliente. Una vez firmado, 1) excepto que esté prohibido por la ley local de aplicación o se especifique de otra manera, cualquier reproducción de este Acuerdo realizado por un medio fidedigno (por ejemplo, fotocopia, escáner electrónico o facsímil) se considerará un original y 2) los pedidos del Cliente del Mantenimiento de Software que se realicen en virtud del presente Acuerdo quedan sujetos a los términos del mismo.

Parte 2 – Condiciones Exclusivas para cada País

AMÉRICA

Los términos siguientes se aplican a todos los países de América (excepto Brasil, Canadá y los Estados Unidos) a menos que se especifique lo contrario en los términos específicos de cada país:

3. Cargos y Pago

En la subsección b. Mantenimiento de Software adquirido directamente a TGCS, lo siguiente sustituye al elemento (4):

Las cantidades se deben pagar cuando se reciba la factura según especifica TGCS en el documento de transacción. La moneda de de pago de las cantidades debidas es Dólares Americanos o su equivalente en moneda local, del modo siguiente:

- (a) Siempre y cuando el país opere en un mercado de intercambio libre de moneda, el Cliente y TGCS están de acuerdo en que aceptarán el pago en la moneda nacional aplicable calculado según la tasa de intercambio oficial del país publicada por el banco en un documento de transacción en la fecha en la que se efectúe el pago.
- (b) Si el Gobierno de un país establece cualquier restricción o limitación sobre estos mercados de intercambio libre de monedas, el Cliente acepta realizar los pagos a TGCS en Dólares de los Estados Unidos a una cuenta bancaria en Nueva York, NY, USA, designada por TGCS en el documento de transacción, siempre y cuando dicho pago no sea ilegal según la ley del país. Si este método de pago es prohibido por las leyes de ese País, el Cliente acepta realizar el pago de la cuantía debida en la moneda local del país, calculado con la tasa oficial de cambio que sea de aplicación para el envío de dividendos y beneficios netos a los inversores extranjeros fuera del país.

El Cliente acepta pagaren conformidad, incluyendo cualquier tasa de pago atrasado. Los cargos por demora se pagan en Dólares Estadounidenses y se calculan aplicándose la tasa del 2% (dos por ciento) (o con el máximo porcentaje permitido por las leyes locales, si éste fuera inferior a dos por ciento), a cada periodo de 30 días de retraso, sobre el valor debido.

Todos los términos adicionales se aplican al país al cual se hace referencia.

EUROPA, ORIENTE MEDIO, ÁFRICA (EMEA)

MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA

6. Garantía para el Mantenimiento de Software

Para los estados miembros de Unión europea se añade lo siguiente a la Sección 6:

En la Unión Europea, los consumidores tienen derechos legales bajo la correspondiente legislación nacional que regula la venta de bienes y servicios a los consumidores. Tales derechos no se ven afectados por las disposiciones expuestas en esta Sección 6 Garantía para el Mantenimiento de Software.

Uluslararası Yazılım Bakımı Edinme Sözleşmesi

Bölüm 1 – Genel Koşullar

Müşterinin, TGCS Programlarıyla birlikte kullanıldığında abonelik ve destek ("S&S") olarak da adlandırılabilen TGCS yazılım bakımını ("Yazılım Bakımı") edinmesi, işbu Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. (TGCS) Uluslararası Yazılım Bakımı Edinme Sözleşmesine ("Sözleşme" olarak adlandırılır) tabidir. Yazılım Bakımı, yalnızca, Müşteri tarafından lisanslanmış olan ve Müşterinin Teşebbüsünde bulunan Hak Kazanan Programlar için sağlanır. Müşterinin, lisansını almış olduğu Program sayısından daha fazla sayıda Yazılım Bakımı edinmesi, Müşteri açısından Müşterinin satın almış olduğundan daha fazla lisans yetkisine sahip olması anlamına gelmez. Bu Sözleşmede kullanıldığı anlamıyla "Teşebbüs", bir tüzel kişilik (bir şirket gibi) ve %50'sinden fazlasına sahip olduğu yan kuruluşlarıdır. "Hak Kazanan Programlar" aşağıda açıklanmıştır.

TGCS, Yazılım Bakımı olanaklarını tanıtmak ve pazarlamak üzere belirli kuruluşlarla ("TGCS Çözüm Ortakları" olarak adlandırılır) sözleşmeler imzalamıştır. Müşteri, kendisine TGCS Çözüm Ortakları tarafından pazarlanan Yazılım Bakımını sipariş ettiğinde, TGCS Müşteriye Yazılım Bakımını bu Sözleşmenin koşulları kapsamında sağlayacaktır. TGCS, 1) TGCS Çözüm Ortaklarının eylemlerinden ve 2) bunların Müşteriye karşı ek yükümlülüklerinden ya da 3) bunların Müşteriye kendi sözleşmeleri kapsamında sağladıkları herhangi bir ürün ya da hizmetten sorumlu değildir. Müşterinin TGCS Çözüm Ortağı, herhangi bir nedenle artık Yazılım Bakımı pazarlayacak durumda olmadığına, Müşteri; TGCS' den, Yazılım Bakımı yönetimini, 1) Müşterinin kendi seçtiği ve Müşteriye Yazılım Bakımı pazarlama konusunda onaylanmış olan herhangi bir diğer TGCS Çözüm Ortağına (bu Çözüm Ortağı Müşteriden öncelikle kendi sözleşmelerinden birisini imzalamasını isteyebilir) devretmesini, veya 2) TGCS' nin devralmasını talep ederek bu Sözleşmenin koşulları kapsamında Yazılım Bakımı almaya devam edebilir.

1. İçerilen Koşullar

TGCS tarafından aksi belirtilmediği sürece, bu Sözleşmenin geçerli olduğu Hak Kazanan Programlar, Uluslararası Program Lisans Sözleşmesi ("UPLS") kapsamında lisanslanır. Uluslararası Program Lisans Sözleşmesinin bir kopyası, her Programla birlikte, Hak Kazanan Programın dizininde veya "Lisans" olarak tanımlanan bir kitaplıkta, bir kitapçıkla ya da bir CD ile sağlanır. Uluslararası Program Lisans Sözleşmesinin "Lisans Alan Tarafın Verileri ve Veritabanları", "Sorumlulukların Sınırı", "Uyumluluğun Doğrulanması", "Genel Koşullar" ve "Coğrafi Kapsam ve Uygulanacak Hukuk" başlıklı bölümleri ve bu bölümler için geçerli olan ilişkili tüm Ülkeye Özgü Koşullar, aynı zamanda aşağıdaki koşullara da tabi olarak bu Sözleşmenin bir parçasını oluşturur:

- a. Müşteri UPLS' nin son sürümünün bir kopyasını TGCS veya yetkili satıcısından ve internet üzerinde <http://www.toshibagcs.com/licensing> adresinden edinebilir ve
- b. aşağıdaki değişiklikler geçerlidir:
 - (1) "Program" ve "Program lisansı/lisansları" terimleri, "Yazılım Bakımı" terimiyle değiştirilir.
 - (2) "Lisans Alan Taraf" terimi, "Müşteri" terimiyle değiştirilir.
 - (3) Uygulanacak Hukuk başlıklı altbölümde yer alan, "Müşterinin Program lisansını edindiği ülkenin yasaları" ifadesi, "Yazılım Bakımının edinildiği ülkenin yasaları" ifadesiyle değiştirilir.
 - (4) Yetkili Mahkeme başlıklı altbölümde yer alan "Tüm hak, görev ve yükümlülüklerimiz, Müşterinin Program lisansını edindiği ülkenin mahkemelerine tabidir" ifadesi, "Tarafların tüm hak, görev ve yükümlülükleri, yalnızca Yazılım Bakımının edinildiği ülkede veya TGCS' nin onaylaması durumunda, Yazılım Bakımının kullanıldığı ülkede geçerlidir" ifadesiyle değiştirilir.

Büyük harflerle yazılmış, ancak bu Sözleşmede tanımlanmamış olan tüm terimlere ilişkin anlamlar, bu terimlere UPLS' de verilen anlamlarla aynı olacaktır.

2. Yazılım Bakımı

- a. TGCS platformlarında çalışan Hak Kazanan Programlar için:
 - (1) **Hak Kazanan Programlar:** TGCS tarafından aksi belirtilmediği sürece, Yazılımın Bakımı sağlanan Hak Kazanan Programların listesi Müşterinin TGCS pazarlama temsilcisinden veya TGCS Çözüm Ortağından edinilebilir.

- (2) **İlk Yazılım Bakımı Süresi:** Müşterinin, bir Hak Kazanan Programı sipariş ettiğinde, ücreti Hak Kazanan Programın ücretine dahil olan bir yıllık süreyi veya ek bir ücret ödenmesini gerektiren 3 yıllık Yazılım Bakımı hizmetini seçme olanağı vardır. İlk Yazılım Bakımı Süresi TGCS'nin Programı Müşteriye sağladığı tarihte başlar.
- (3) **Sonraki Yazılım Bakımı Süreleri (bu Sözleşme kapsamında):** Müşterinin tercihine göre bir veya üç yıl olabilir.
- (4) **Programa ilişkin Yazılım Bakımı Hizmetinin Süresi Dolmadan Önce Sona Erdirilmesi:** Müşteri, Programa ilişkin Yazılım Bakımı hizmetini, Süresi dolmadan önce sona erdirdiğinde, TGCS, Müşteri tarafından kullanılmayan Yazılım Bakımı Süresi için Müşteriye bir alacak kaydı veya geri ödeme yapmaz.
- (5) **Yenileme:**
- (a) Yazılım Bakımının her Yazılım Bakımı Süresinin sonunda yenilenmesi Müşterinin sorumluluğundadır. TGCS veya Müşterinin TGCS Çözüm Ortağı, Müşterinin Yazılım Bakımı hizmetini yenileme siparişini (örneğin, sipariş formunu, sipariş mektubunu veya satın alma siparişini) Yazılım Bakımı süresi sona ermeden alırsa, yenilenecek Yazılım Bakımını, güncel Yazılım Bakımı süresinin bitişinden önce kendisine sağlanan koşullar ve ücretler kapsamında yeniler. Bu Sözleşme (veya Müşteriye, güncel Yazılım Bakımı Süresi sona ermeden önce sağlanan diğer koşul ve ücretler) kapsamındaki sonraki Yazılım Bakımı Süreleri, önceki Yazılım Bakımı Süresinin sona erdiği günü takip eden gün başlar. Müşteri, Yazılım Bakımı hizmetini, Yazılım Bakımı Süresinin sona erdiği tarihte yenilemez ve daha sonraki bir tarihe kadar Yazılım Bakımı hizmeti almaya karar verirse, bu Müşteri için aşağıda belirtildiği şekilde, Lisanstan Sonra Edinilen Yazılım Bakımı Ücreti geçerli olacaktır.
- (6) **Yazılım Bakımı:** Yazılım Bakımı Süresi boyunca:
- (a) TGCS, Müşterinin bu Sözleşme kapsamında Yazılım Bakımını edindiği Hak Kazanan Programların ticari olarak piyasada bulunan en son sürümü, yayını ya da güncellemesinin duyurulması halinde, bunu/bunları kullanması için Müşteriye sağlayacaktır. Müşterinin bu altbölüm kapsamında yeni bir sürüme, yayına veya güncellemeye büyüme yapmasına ilişkin hakkı, yalnızca Yazılım Bakımı Süresi içinde kullanılabilir ve Yazılım Bakımı yenilenmediğinde Yazılım Bakımı Süresinin sonunda sona erer.
- (b) TGCS 1) olağan, kısa süreli kuruluş ve kullanım (nasıl yapılır) sorularında ve 2) koda ilişkin sorularında Müşteriye teknik yardım sağlar.
- (c) TGCS, yalnızca Müşterinin bilgi sistemleri (IS) teknik destek personeline, Müşterinin Bölgesinde bulunan TGCS destek merkezinin normal iş saatleri (TGCS tarafından yayınlanan vardiya saatleri) içinde telefonla ya da varsa, elektronik erişimle yardım sağlar. Bu yardım, Müşterinin son kullanıcılarına sağlanmaz. TGCS, yılın her günü, 24 saat boyunca Önem Derecesi 1 olan sorular için destek sağlar. Önem Derecesi 1'in tanımı da dahil olmak üzere, desteğe ilişkin diğer ayrıntılar <http://www.toshibages.com/support/software/documents/handbook> adresinde yer alan Toshiba Global Commerce Solutions Software Support Handbook içinde sağlanır.
- (d) Yazılım Bakımı şunları içermez: 1) uygulamaların tasarımı ve geliştirilmesiyle, 2) Hak Kazanan Programların Müşteri tarafından, Müşterinin tanımlanmış işletim ortamları dışında kullanılmasıyla veya 3) TGCS'nin bu Sözleşme kapsamında sorumlu olmadığı ürünlerden kaynaklanan hatalarla ilgili yardımı.
- (e) Yazılım Bakımı yalnızca Programın, Programla ilgili "Yazılım Destek Yaşam Döngüsü" ("Software Support Lifecycle") ilkesinde belirtilen destek süresi içinde yer alması durumunda sağlanır.
- (7) **Lisanstan Sonra Edinilen Yazılım Bakımı Ücreti**
- (a) Lisanstan Sonra Edinilen Yazılım Bakımı Ücreti, eğer Müşteri,
- i. Yazılım Bakımını, güncel Yazılım Bakımı Süresi sona ermeden önce yenilemediyse veya
- ii. sona erdirdiyse, Yazılım Bakımını yeniden başlatmak için ödenen ücrettir.
- (b) Yazılım Bakımının yeniden başlatılmasına ilişkin Yazılım Bakımı Süresi, TGCS'nin Müşterinin siparişini kabul ettiği tarihte başlar.

3. Ücretler ve Ödeme

Müşteri, bir Hak Kazanan Programı ilgili lisansın koşulları kapsamında izin verildiği şekilde geri ödeme almak üzere iade ederse, TGCS veya Müşterinin TGCS Çözüm Ortağı bu Programla birlikte sipariş edilmiş olan Yazılım Bakımı hizmetini sona erdirir ve ilgili hizmet için ödenmiş tüm ücretleri geri öder. TGCS, Yazılım

Bakımının ilgili olduğu Hak Kazanan Program iade edilmediği sürece, Yazılım Bakımı hizmetine ilişkin herhangi bir geri ödeme yapmaz.

a. TGCS Çözüm Ortağından edinilen Yazılım Bakımı

Müşteri, Yazılım Bakımını bir TGCS Çözüm Ortağından edinirse, ücretleri ve ücretlerle ilgili koşulları TGCS Çözüm Ortağı belirler. Müşteri, ödemeyi doğrudan ilgili TGCS Çözüm Ortağına yapar.

b. Doğrudan TGCS' den edinilen Yazılım Bakımı

- (1) Her Yazılım Bakımı Süresine ilişkin olan ve Yazılım Bakımı Ücreti olarak adlandırılan Yazılım Bakımı Ücretleri, peşin olarak faturalandırılır.
- (2) Yazılım Bakımı Ücreti, örneğin, makineye (makine tipi/modeli), Hak Kazanan Programa veya Hak Kazanan Programlar grubuna veya Hak Kazanan Programın kullanım seviyesine bağlı olarak farklılık gösterebilir.
- (3) TGCS, Yazılım Bakımı Ücretini önceden bildirimde bulunmaksızın artırabilir. TGCS' nin Yazılım Bakımı Ücretine ilişkin artışı duyurduğu tarihten önce TGCS' nin eline geçen Müşteri siparişi için ve TGCS' nin Müşterinin siparişini almasından sonraki üç (3) ay içinde TGCS' nin Müşteriye sağladığı Yazılım Bakımı için Müşteriye bir ücret artışı uygulanmayacaktır. Müşteri, Yazılım Bakımı Ücretine ilişkin düşüşün yürürlüğe girdiği tarihte veya bu tarihten sonra ödenmesi gereken tutarlar için Yazılım Bakımı Ücretindeki düşüşten yararlanır.
- (4) Tutarlar, faturanın alınmasıyla birlikte muaccel olur ve ödenebilir. Müşteri gecikme faizi de dahil olmak üzere, buna uygun şekilde ödeme yapmayı peşinen kabul eder.
- (5) Herhangi bir yetkili makam TGCS' nin bu Sözleşme kapsamında sağladığı Yazılım Bakımına ilişkin olarak, TGCS' nin net gelirine dayananlar hariç olmak üzere, bir vergi, resim, harç veya başkaca mali yükün ödenmesini zorunlu kılırsa, Müşteri, muaf olduğuna ilişkin belgeyi TGCS' nin sağlamadıkça, bu tutarı bir faturada belirtildiği şekilde ödemeyi kabul eder.

4. Yazılım Bakımının Devri

Müşteri, Hak Kazanan Programı alan tüzel kişinin bu Sözleşmenin koşullarını kabul etmesi koşuluyla, Yazılım Bakımını, yalnızca Müşterinin Teşebbüsü içinde ve Yazılım Bakımının edinildiği ülkenin sınırları içinde yer alan bir tüzel kişiye devredebilir.

5. Müşterinin Sorumlulukları

Müşteri, bir Hak Kazanan Programa ilişkin Yazılım Bakımını edindiğinde, aşağıdakileri kabul eder:

- a. Müşteri, Yazılım Bakımını, Hak Kazanan Programa ilişkin yetkili kullanım seviyesiyle aynı seviyede edinecektir. Belirli bir Hak Kazanan Programa ilişkin kısmi Yazılım Bakımı hizmeti sunulmaz.
- b. Yazılım Bakımının kullanımı sonucunda elde edilen sonuçlardan Müşteri sorumlu olur.
- c. Müşteri, TGCS' nin isteği üzerine, TGCS' ye, yazılımla ilgili sorunun nedeninin ayrıştırılmasında Müşteriye yardımcı olması için Müşterinin sistemine uzaktan erişme olanağını verir.
- d. TGCS' nin, yazılımla ilgili sorunun nedeninin ayrıştırılmasında Müşteriye yardımcı olmak üzere Müşterinin izniyle Müşterinin sistemine uzaktan eriştiği her durumda, sistemi ve içinde yer alan tüm verileri yeterli bir şekilde korumak Müşterinin sorumluluğundadır.
- e. Müşteri, TGCS' nin yükümlülüklerini yerine getirebilmesi için, TGCS' nin Müşterinin tesislerine yeterli oranda, serbestçe ve güvenle erişebilmesini sağlar ve
- f. Yukarıda yer alan "Yazılım Bakımının Devri" başlıklı 4. Bölümde açıkça izin verildiği durumlar dışında, Müşteri, bu Sözleşmeyi veya Müşterinin bu Sözleşme kapsamındaki haklarını TGCS' den önceden alınacak bir yazılı izin olmaksızın temlik etmeyecek veya başka bir şekilde devretmeyecek veya Müşterinin yükümlülüklerini başkasına aktarmayacaktır. Bu tür bir girişim geçersiz olacaktır. Taraflar bu Sözleşmenin tamamını veya bir kısmını birleşme veya satın alma yoluyla, parçası olduğu Teşebbüs içinde ya da halef durumundaki bir kuruluşa diğer tarafın onayı gerekmeksizin devredebilirler. Ayrıca TGCS' nin bu Sözleşme kapsamındaki ödemelere ilişkin haklarını Müşterinin onayını almadan devretmesine de izin verilir. TGCS' nin işinin bir bölümünü, müşterilerinin tümünü benzer bir biçimde etkileyecek şekilde elinden çıkarması bir devretme olarak kabul edilmez.

6. Yazılım Bakımına İlişkin Garanti

TGCS, Yazılım Bakımının <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook> adresinde yer alan TGCS Software Support Handbook içinde tanımlandığı şekilde makul özen ve beceriyle sağlanacağını garanti eder. TGCS, Yazılım Bakımı hizmetinin hatasız sağlanacağını veya TGCS'nin bildirilen tüm sorunları çözeceğini garanti etmez. Müşteri, bu garantiye uygun davranmak konusunda herhangi bir eksikliği, TGCS'nin gerekli düzeltici adımları atabilmesini sağlamak üzere TGCS'ye yazılı olarak zamanında bildirmeyi kabul eder.

Bu garantiler, kötüye kullanım, kaza, değişiklik yapma, uygun olmayan fiziksel ortam veya işletim ortamı, tanımlanmış işletim ortamı dışında çalışma veya TGCS'nin sorumlu olmadığı bir ürünün neden olduğu hata durumunda geçersiz olur.

GEÇERLİ YASALARIN SÖZLEŞME İLE DEĞİŞTİRİLMESİNE VEYA SINIRLANDIRILMASINA OLANAK TANIMAYARAK AÇIKÇA İZİN VERDİĞİ DURUMLARDIŞINDA, BU GARANTİLER MÜŞTERİYE MÜNHASIR GARANTİLER OLUP, TİCARİLİK, YETERLİ KALİTEYE VE BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUK İÇİN TÜM ZİMNİ GARANTİLER VEYA KOŞULLARDA DAHİL OLMAK, ANCAK TÜMÜ BUNLARLA SINIRLI OLMAMAK ÜZERE, AÇIK VEYA ZİMNİ, DİĞER BÜTÜN GARANTİ VEYA KOŞULLARIN YERİNE GEÇER.

TGCS, Yazılım Bakımı hizmetinin kesintisiz veya hatasız sağlanacağını veya TGCS'nin tüm hataları düzelteceğini garanti etmez.

7. Sözleşme Koşullarındaki Değişiklikler

TGCS, doğrudan Müşteriye veya Müşterinin TGCS Çözüm Ortağı aracılığıyla Müşteriye üç ay önceden mektup ya da e-posta ile yazılı bildirimde bulunarak bu Sözleşmenin koşullarını değiştirebilir. Bu değişiklikler geriye yönelik olarak uygulanmaz ve TGCS'nin bildiriminde belirtilen geçerlilik tarihinden itibaren yalnızca yeni siparişler ve yenilemeler için geçerlidir.

Bunların dışındaki değişiklikler, her iki tarafın da imzalaması koşuluyla geçerli olur.

8. Sona Erdirme ve Pazarlamadan Kaldırma

Taraflardan birinin Sözleşmenin hükümlerinden herhangi birine uymaması halinde, hükümlere uymayan tarafa yazılı bir uyarı verilmesi ve hükümlere uyması için makul bir süre tanınması koşuluyla, diğer taraf bu Sözleşmeyi sona erdirebilir.

TGCS, bir Hak Kazanan Programa ilişkin Yazılım Bakımını, pazarlamadan kaldırmaya ilişkin yürürlük tarihinden en az on iki (12) ay önce bir bildirim yayınlarak pazarlamadan kaldırabilir. TGCS, Müşterinin ödemesini önceden yaptığı ve TGCS'nin henüz tümüyle Müşteriye sağlamadığı bir Yazılım Bakımı hizmetini pazarlamadan kaldırır, TGCS yalnızca kendi kararına bağlı olarak, güncel Yazılım Bakımı Süresi sona erinceye kadar Müşteriye Yazılım Bakımını sağlamaya devam eder veya Müşteriye oranlanmış bir geri ödeme yapar. Yazılım Bakımının edinilmiş olması, Hak Kazanan Program için geçerli destek süresinin uzatılmasına neden olmaz.

Bu Sözleşmede aksini belirten herhangi bir ifade dikkate alınmaksızın, TGCS Müşterinin bir Hak Kazanan Programa ilişkin lisansını Müşterinin Sözleşme koşullarından herhangi birini ihlal etmesi nedeniyle sona erdirirse, TGCS, söz konusu Hak Kazanan Programa ilişkin Yazılım Bakımı hizmetini de eşzamanlı olarak sona erdirebilir. Bu durumda, TGCS Yazılım Bakımı hizmetinin kullanılmamış kısmı için herhangi bir geri ödeme yapmakla veya Müşteriye alacak kaydetmekle yükümlü değildir.

TGCS, güncel Yazılım Bakımı müşterilerine mektup veya e-postayla on iki (12) ay önceden yazılı bildirimde bulunarak Yazılım Bakımı olanağının tamamını pazarlamadan kaldırabilir.

Nitelikleri gereği bu Sözleşmenin sona erdirilmesi ile sona ermeyen Sözleşme hükümleri yerine getirilinceye kadar yürürlükte kalır ve tarafların halefleri ve devralanları için bağlayıcıdır.

9. Ek Koşullar

a. TGCS Müşteriye bir yazılım sorununun nedeninin ayrıştırılmasında yardımcı olmak için, Müşteriden (1) Müşterinin sistemine uzaktan erişmesi için TGCS'ye izin vermesini ya da (2) Müşteri bilgilerini veya sistem verilerini TGCS'ye göndermesini isteyebilir. Her durumda, TGCS, ürün ve hizmetlerini geliştirmek

amacıyla hata ve sorunlara ilişkin bilgileri kullanır ve ilgili destek tekliflerin sağlanmasına yardımcı olur. TGCS bu amaçlarla diğer ülkelerdeki altyüklenicileri ve TGCS Kurumsal tüzel kişilerini kullanabilir. Müşteri de TGCS'ye bunun için yetki verir.

Müşteri (i) TGCS'ye sağladığı tüm verilerden ve tüm veritabanı içeriğinden, (ii) (kişisel olarak tanımlanabilen veriler de dahil olmak üzere) verilere erişilmesinden, verilerin güvenliği, şifrelenmesi, kullanımı ve aktarımıyla ilgili yordamların ve denetimlerin seçimi ve uygulanmasından ve (iii) veritabanlarının ve depolanmış olan tüm verilerin yedeklenmesinden ve kurtarılmasından sorumludur. Müşteri kişisel bilgileri TGCS'ye göndermeyecek veya TGCS'nin bu tür kişisel bilgilere erişmesine olanak sağlamayacaktır; ayrıca, TGCS'ye yanlışlıkla sağlanan bu tür tüm bilgilerle ya da üçüncü kişi iddialarından kaynaklananlar da dahil olmak üzere, bu türlü bilgilerin TGCS tarafından kaybedilmesiyle veya açıklanmasıyla ilişkili olarak TGCS'nin ödemek zorunda kalabileceği tüm makul masraflardan ve diğer tutarlardan Müşteri sorumlu olacaktır.

- b. Tarafların birbirlerine verdiği bilgiler gizli değildir. Taraflardan herhangi biri, gizli bilgi alışverişine gereksinim duyarsa, bu bilgi alışverişini imzalanacak bir gizlilik sözleşmesi kapsamında gerçekleştirilecektir.
- c. Taraflardan her biri, birbiriyi elektronik yollarla haberleşebilir ve bu haberleşme geçerli yasalar kapsamında izin verildiği ölçüde imzalı bir yazışma olarak kabul edilir. Elektronik belgede yer alan tanıtım kodu ("kullanıcı kimliği" olarak adlandırılan), gönderenin kimliğini ve belgenin sahih olduğunu kanıtlamak için yeterlidir.

Bu Sözleşme, Müşterinin Yazılım Bakımı hizmetini edinmesine ilişkin sözleşmenin tamamını oluşturur ve Yazılım Bakımına ilişkin olarak Müşteri ile TGCS arasında önceden yapılmış her türlü sözlü veya yazılı iletişimin yerine geçer. Bu Sözleşmeyi imzalayarak, taraflardan hiçbiri: 1) yukarıda yer alan 6. Bölümde açıkça garanti edilenler dışında hiçbir ürün veya sistemin performansı veya işlevleri; 2) diğer kişilerin deneyimleri veya önerileri veya 3) Lisans Alan Tarafın elde edebileceği sonuçlar veya tasarruflarla ilgili her türlü beyan da dahil olmak, ancak tüm bunlarla sınırlı olmamak üzere bu Sözleşmede belirtilmemiş hiçbir beyana itibar etmeyecektir. Müşteriden gelen herhangi bir yazılı iletişimde (satın alan siparişi gibi) yer alan ilave veya farklı koşullar geçersizdir.

Müşteri bu Sözleşmenin koşullarını, geçerli yasalar kapsamında izin verildiği ölçüde, Yazılım Bakımı için sipariş vererek, Yazılım Bakımını kullanarak veya Yazılım Bakımı için ödeme yaparak veya yasaların gerekli kıldığı durumlarda, bir işlem belgesi imzalayarak değiştirmeksizin kabul eder. Bu Sözleşme TGCS'nin veya Müşterinin TGCS Çözüm Ortağının, Müşterinin siparişini veya ödemesini kabul etmesiyle birlikte Yazılım Bakımı için geçerli olur. Bu Sözleşme yürürlüğe girdikten sonra, 1) geçerli yerel yasa tarafından yasaklanmadığı ya da aksi belirtilmediği sürece, bu Sözleşmenin güvenilir yollarla (örneğin, fotokopi, elektronik tarama ya da faks yoluyla) alınan kopyası özgün kopya olarak kabul edilir ve 2) bu Sözleşme kapsamında Müşteri tarafından sipariş edilen Yazılım Bakımı hizmeti bu Sözleşmeye tabi olur.

Bölüm 2 – Ülkeye Özgü Koşullar

AVRUPA, ORTA DOĞU, AFRİKA (EMEA)

AVRUPA BİRLİĞİ (AB) ÜYELERİ

6. Yazılım Bakımına İlişkin Garanti

Avrupa Birliği (AB) üyesi devletler için 6. Bölüme aşağıdaki ifade eklenmiştir:

Avrupa Birliği'nde tüketicilerin, tüketim mallarının ve hizmetlerin satışına ilişkin geçerli ulusal mevzuat kapsamında yasal hakları bulunmaktadır. Bu haklar, Yazılım Bakımına İlişkin Garanti başlıklı 6. Bölümde yer alan hükümlerden etkilenmez.

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Printed in USA

Z126-6018-00

