

エスエイティーティー株式会社 smart Members サポート約款

エスエイティーティー株式会社 smart Members サポート約款（以下「本約款」といいます）は、エスエイティーティー株式会社（以下「弊社」といいます）が提供する smart FORCE 製品および smart FORCE に関係する製品に対する技術支援サービス等のサポート全般（以下「本サービス」といいます）の利用について基本的事項を定めることを目的とします。

第 1 条（契約の成立）

- 1.本サービスの契約は、利用を希望する者（以下「契約者」といいます）が、本約款の内容に同意したうえ、弊社所定の手続に従い本サービス利用を申込み、弊社が当該申込みを審査し、弊社が承諾したときに成立します。
- 2.本サービスの開始日は、前項の承諾の基づき弊社が当該契約者に提供する「SATT smart Members サービス証書」に記載された「サービス契約期間の開始日」（以下「契約開始日」といいます）とします。
- 3.本サービスの利用は、契約者本人のみとします。

第 2 条（約款の変更）

- 1.弊社は、契約者の承諾を得ることなく、必要に応じて本約款を随時変更できるものとし、本サービスの提供条件は、変更後の約款が適用されるものとします。
- 2.変更された約款は、変更の都度、弊社ウェブサイトに掲示するものとし、掲示した時点で契約者は変更後の約款に同意したものとみなします。

第 3 条（エスエイティーティー株式会社からの通知）

- 1.弊社は、弊社が必要と判断した場合には、契約者に対し随時必要な事項を電子メールその他の方法でお知らせします。
- 2.前項の通知が電子メールで行なわれたときには電子メールの発信時点で、ウェブサイトにおける掲示により行なわれたときには掲示の時点で契約者に到着したものとみなします。

第 4 条（契約期間等）

本サービスの利用は、第 1 条第 2 項に定める日から別途弊社の定めるサービス体系の範囲で 1 年間とします。但し弊社の提供する i-Strada の契約者に限り本サービスを 1 ヶ月単位で、弊社が本サービスに関して指定する範囲で利用することができます。

第 5 条（各種メンバーズプラン特典）

契約者は、本サービスプラン申込書に記載するプランの他に、弊社が提供する各種特典

(以下「smart メンバーズサービス」といいます)を受けることができます。尚、各種特典の内容は、弊社ウェブサイト (<http://satt.jp/product/smart-force/members.htm>) に定めるものとします。

第6条 (利用申込みの拒絶)

1. 弊社は、審査の結果、契約者が次の各号の一に該当することが明らかになったときは、本サービスの利用申込みを承認しないことができるものとします。
 - (1) 契約者が、利用申込時の記載事項に虚偽の記載または誤記、記入漏れ等の不備があったとき
 - (2) 過去に弊社への支払を忘れたとき
 - (3) 本サービス利用の申込みを承諾することが技術上または弊社の業務遂行上相当の支障があると判断したとき
 - (4) その他弊社が契約をすることが適当でない判断したとき
2. 前項の規定により、本サービスの利用申込みを承認しなかったときは、弊社は、契約者に対し、弊社が適当と判断する方法で、その旨を通知するものとします。なお、弊社は、承認しなかった理由の開示義務を負わないものとします。
3. 弊社は、承認後であっても承認した契約者が本条第1項各号の一に該当することが明らかになったときは承認を取り消すことがあります。
4. 本条により弊社が利用申込みの不承認または承認の取消を決定するまでの間に当該申込みをした者が既に弊社に支払った金銭は、それまでに本サービスを利用したか否かにかかわらず一切返金しないものとします。

第7条 (有効期間)

本サービスの有効期間は、当該契約者に提供する「SATT smart Members 契約 契約番号のお知らせ」に記載された「サポート契約期間」とします。

第8条 (サービス定義と構成)

本約款において、「本サービス」とは契約者が利用する smart FORCE (以下「ソフトウェア」という) の製品に関連して、契約者が直面した諸問題「インストール・セットアップ、基本操作方法、および不具合など」に関する対処方法の問い合わせ等について、弊社が調査、支援、アドバイスを行なう一問一答形式のサポートをいいます。なお、契約者の問い合わせ内容が本サービスでの対応範囲を超えると弊社が判断した場合(例えば、「プログラム開発の請負とサンプル作成」「デバッグ作業」「データ復旧の保障」「不具合の根本原因の調査」「プログラムの変更、独自開発コードの生成」「コンサルティング業務」「高度なトラブル対応」「他社製品などの使用方法」など)は本サービスでの提供はできないものとし、問い合わせ内容に応じて個別に見積りをし、可能な範囲で対応する事を予め

了承するものとします。

第9条（サービスメニューの変更等）

1. 弊社は、契約者に対して、60 日前の事前通知をもって、契約者から承諾を得ることなく、本サービスの内容を変更できるものとします。
2. 前項に基づく変更以外でも、本サービスの内容のうち一部の運用等については、契約者から事前の承諾を得ることなく変更する事があります。
3. 弊社は、契約者の本サービスの利用状況に応じ当該契約者が利用しているサービス内容の変更を要請することがあり、その場合、契約者は、弊社の要請を正当な理由なく拒絶することはできないものとします。
4. 弊社が前 1 項の措置を取ったことで当該契約者が本サービスを利用できずこれにより損害が発生したとしても、弊社はいかなる責任も負いません。

第10条（サービスの提供方法）

本サービスの契約者に対する提供方法は次のとおりとします。

1. 受付時間

サービスの種類	受付時間
サポートサービスの契約受付	月～金曜日までの 10 時 00 分～17 時 30 分まで。
通常サポートサービス受付	但し、当該日が祝祭日又は弊社の休業日にあたる ときは、本サービスを提供しないものとします。

2. サポート媒体

本サービスは、電話*1・電子メールを通じて提供されるものとし、オンサイト サポートは行わないものとします。

*1 電話サポートは、プレミアムメンバーのお申し込みが必要となります。

第11条（サービスの対象商品）

本サービスの対象は、smart FORCE 製品および smart FORCE に関係する製品とそのサービス全般とします。

第12条（問合せ件数の定義等）

1. 本サービスの提供範囲及び対価

本サービスに係る問合せ件数は、1つの問題につき1件といたします。件数の数量については、契約者のお問い合わせ内容によって弊社が決定するものとします。契約者の問い合わせ内容に対するサポートが、複数の問題と弊社が判断した場合は、両者の協議の上1件に応じた内容に限定するものとし、質問の追加や変更の場合は、新たに

利用件数分を消化するものとします。

2.本サービスの内容

本サービスでは、契約者の問合せに対して次のいずれかのサポートを行うものとします。

- ① 操作方法の提示、②解決方法の提示、③回避方法の提示、までとします。弊社指定の書式に記載し、原則としてメール添付の形で提出させて頂き、本サービスの完了といたします。

第13条（料金の支払）

契約者は、**smart Members** サービスプランに規定する各メンバーズプランの料金を弊社請求書発効日の属する月の月末までに、弊社の指定する銀行口座へ振込むものとします。なお、当該料金の振込にかかる費用は契約者の負担とします。

2.弊社は、契約者による本サービスの解約その他理由の如何を問わず、既に支払われた料金は一切返金しないものとします。

第14条（適用除外、中止等）

1.本サービスは技術的な問い合わせに対する対応を行うものであり、次の各号に掲げる事項の対応については、本サービスの範囲外とし、弊社によってサポートが可能と判断した場合でも、調査開始時に本サービスの範囲外であることが判明したときは、弊社はその時点で当該問合せに対するサポートを中止または中断するものとします。その場合には、問合せ件数の消化はありません。

- (1) 契約者の過失または故意により発生した障害に対する修理、調整、復旧等の対応作業
- (2) 本サービス対象ソフトウェアが導入されたコンピュータの移設、撤去、および当該作業にともなう再導入および構成変更作業
- (3) 再現性の無い障害の解決
- (4) 問合せのソフトウェア以外の関連するハードウェアもしくはソフトウェアが影響して発生した障害に対する修理、調整、復旧等の対応作業
- (5) 本サービス時間帯外における修理、調整、復旧等の対応作業
- (6) 天災、地災、その他の不可抗力の事象が原因で発生した障害に対する修理、調整、復旧等の対応作業
- (7) 障害発生時の原因の一次切り分け作業
- (8) システムの設計や運用のコンサルティングなど具体的でない問い合わせ
- (9) 日本国外からの問い合わせ及び日本語以外での言語の問い合わせ
- (10) 弊社のサポートスタッフ責任者が本サポート対象外と判断した事項

2.弊社は、前項に基づきサービスの提供を中止または中断したとしても、これに起因する契約者または第三者が被った損害について一切の責任を負わないものとします。

第 15 条 (契約者の義務)

- 1.契約者は、申請内容がすべて真実かつ正確であることを保証するものとし、万一、申請内容(住所、社名、連絡先、契約者など)に変更が生じた場合は、速やかに弊社に通知しなければならないものとします。契約者がかかる通知を怠った場合、弊社は本サービスの提供を中止できるとともに、中止に起因して契約者または第三者に生じる損害について一切責任を負わないものとします。申請内容に虚偽があると弊社が判断した場合もこれと同様とします。
- 2.契約者は、本サービスの提供を受けるにあたり、諸問題の原因を特定するための調査協力(ネットワークのトレース、エラー・メッセージの状況把握、設定状況の確認など)を弊社より要請されることがあることを予め了承し、弊社から当該要請があった場合は、弊社の要請に協力するものとします。
- 3.契約者は、弊社が別途書面で合意した場合を除き、本サービスが本約款に基づき契約者に対して提供されるものであるとともに、本サービスは第三者に対して再販してはならないことを了承しているものとします。

第 16 条 (禁止事項)

- 1.契約者は、本サービスを利用するにあたり、次の行為を行なわないものとします。
 - (1) 公序良俗に反するすべての行為
 - (2) 犯罪行為に結びつくまたは恐れのあるすべての行為
 - (3) 弊社および他の契約者または第三者の著作権、その他の知的財産権を侵害するまたは恐れのあるすべての行為
 - (4) 本サービスにより利用しうる情報を改ざんするすべての行為
 - (5) 弊社および他の契約者または第三者を誹謗中傷し、または名誉を傷つけるようなすべての行為
 - (6) 弊社および他の契約者または第三者の財産、プライバシーを侵害し、または侵害する恐れのあるすべての行為
 - (7) 本約款およびこれに付随する規定に反する行為
 - (8) その他法律、条令または命令に違反し、または違反するおそれのあるすべての行為
- 2.弊社は、契約者が前項各号の一に該当する行為を行なっているか、または当該行為を行なう恐れがあると判断したときは、契約者に事前に通知することなく本サービスの全部または一部の提供を停止することができるものとします。
- 3.契約者が本サービスを利用した結果、他の契約者または第三者に損害を与えた場合は自

己の責任と費用をもって解決し、弊社に迷惑を掛け或いは損害を与えないことを予め了承するものとします。

4. 弊社は、本サービスの利用により発生した契約者および第三者の侵害すべてに対しいかなる責任も負わないものとし、一切の損害賠償義務はないものとします。
5. 契約者が本条に違反して弊社に損害を与えた場合、弊社は当該契約者に対し被った損害の賠償を請求できるものとします。
6. 弊社は、本サービスに関わるソフトウェア等の品質または性能に関する瑕疵等を含め、損害賠償その他一切の責任を負わないものとします。

第 17 条（ソフトウェア等の取扱）

1. 契約者は、本サービスにおける弊社の電気通信設備の記録および情報を善良なる管理者の注意義務をもって管理し、且つ本サービスの利用目的以外に使用しないものとします。
2. 弊社は、記録または情報が滅失、毀損、漏洩などにより契約者が直接或いは間接的損害を被ったときでも、当該損害の原因が弊社の故意または重過失による場合を除きいかなる責任も負わないものとします。

第 18 条（秘密保持）

弊社および契約者は、事前に相手方から同意を得た場合若しくは法令の規定に基づき開示を求められた場合を除き、相手方から秘密である旨を表示されたうえで開示された情報（以下「秘密情報」といいます）を第三者に開示、漏洩してはならないものとします。ただし、次の各号のいずれかに該当する情報は、秘密情報から除くものとします。

- (1) 開示の時点で既に公知の情報、または開示後、秘密情報を受領した当事者の責によらずして公知となった情報
- (2) 弊社または契約者が開示を行なった時点で既に相手方が保有している情報
- (3) 第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手した情報
- (4) 相手方からの開示以降に、相手方からの情報によらないで自ら開発した情報
- (5) 法令により開示することが義務付けられた情報

第 19 条（個人情報）

本約款において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日、その他の記述により特定の個人を識別できるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含む）をいい、秘密情報に含まれるものとします。

第 20 条（委託）

弊社は、本サービスの一環として、契約者からの質疑応答、本サービス用情報システム

運用等の作業の一部を第三者に委託できるものとします。この場合、前条に定める秘密保持と同等の義務を当該第三者に課したうえで当該第三者に秘密情報を開示できるものとします。

第 21 条（免責）

1. 弊社は、本サービスが契約者の特定の利用目的を満たすものであることおよび本サービスの利用結果その他本サービスの内容についていかなる保証も行なわないものとし、契約者は予め了承するものとします。
2. 弊社は本サービスが有効期間中といえども、天災地変その他の不可抗力の事由により、本約款に基づく弊社の義務を履行できない場合には、その責を免れるものとします。
3. 本サービス対象ソフトウェアの障害等を原因とするデータの破損は本サービスの適用除外とし、弊社はデータの修復・再入力、損害賠償等の責を免れるものとします。
4. 弊社は、約款で規定された本サービスを履行する以外の義務及び責任を負わないものとします。
5. いかなる場合においても、本約款に定める行為であるか、過失またはその他の不法行為であるかにかかわらず、本サービスにおいて提供されている①ソフトウェア、ドキュメントの使用、もしくは性能、②本サービスの提供または不提供、③本サービスで提供されている情報に起因または関連する使用不能、④データの消失、⑤利益の損失が原因で生じた特別損害、間接損害、派生的損害、その他いかなる損害についても、債務不履行責任、不法行為責任、その他の請求原因を問わず、弊社は一切その責任を負わないものとします。

第 22 条（本サービスの解除）

1. 契約者が、次の各号に定める事由の一に該当したときは、弊社は契約者に事前になんら通知催促することなく、本サービスの提供を解除又は一時停止することができるものとします。
 - (1) 申込時に虚偽の申告をしたとき
 - (2) 本サービスの運営を妨害したとき
 - (3) 本サービスの料金その他の債務履行を遅延し、又は支払いを拒否したとき
 - (4) 支払の停止または破産、会社更生、会社整理、特別精算若しくは民事再生手続の申立があったとき
 - (5) 振出または引受をした手形・小切手が不渡になったとき
 - (6) 仮差押、差押、滞納処分、または競売手続の開始があったとき
 - (7) 弊社及び弊社の利用する電気通信設備に支障を及ぼし、又はその恐れがある等、弊社の業務の遂行に支障が生じると弊社が認めたとき
 - (8) 弊社の名誉を毀損したとき

(9) その他弊社が申込者として不適当と判断したとき

- 2.弊社は、契約者が本約款に基づく債務を履行しない場合には、相当の期間を定めて履行の催告を行なったにもかかわらずなお履行がなされないときは、書面による通告をもって本サービスの提供を解除又は一時停止することができるものとします。
- 3.契約者が、前2項に該当した場合、契約者が弊社に対して負担する一切の金銭債務は当然に期限の利益を失い、契約者は直ちに当該金銭債務を弊社に弁済するものとします。
- 4.契約者が、本条第1項各号および第2項のいずれかに該当することで弊社が損害を被った場合、弊社は当該サービスの解除または一次停止の有無に拘らずその被った損害の全てを賠償請求できるものとします。

第23条（本サービスの中止）

弊社は、本約款に規定されている全ての項目の他、営業上、運用上、技術上またはその他の理由により、本サービスの停止若しくは廃止することがあります。この場合は、弊社が適当と判断する方法で契約者に事前に通知するものとし、本サービスが未履行の分は、日割り計算で精算するものとし、弊社はこれを超えた責任を負いません。

第24条（譲渡の禁止）

弊社が別途定める場合を除き、契約者として有する権利を第三者に譲渡若しくは使用させたり、売買、名義変更、質権の設定その他担保に供したりできないものとします。

第25条（解約）

契約者が本サービス利用期間中であっても、解約希望日の30日前までに弊社所定の様式にて届け出ることによって解約希望日をもって本サービスの利用を解約することができるものとします。

2.利用期間中に前項に基づき本サービスの利用が解約された場合であっても、弊社は既に受領した利用料金その他の金銭については一切返金いたしません

3.本条に基づき解約がなされた場合、解約時点で発生している利用料金その他当該サービスに係る債務の履行は、本約款第13条に基づきなされるものとします。

第26条（準拠法）

本約款は、日本国の法律に準拠し解釈されるものとします。

第27条（協議）

本約款および本約款に基づき提供されるサービスに関して定めのない事項および本サービスの履行につき、弊社と契約者の間に疑義が生じた場合は、信義則に基づき誠実に協議し、解決するものとします。

第 28 条（管轄裁判所）

前条にかかわらず、弊社と契約者の間に協議が調わず、訴訟の必要が生じたときは、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

附則

本約款は、平成 22 年 10 月 1 日より施行します。