

サポートチケットサービス利用規約

エスエイティーティー株式会社(以下「甲」という)は、甲のサポートチケットサービスにおける利用規約(以下「本規約」という)を定め、本規約に基づき申し込みをしたお客様(以下「申込者」という)に対して、サポートチケットサービスを提供します。

第1条(定義)

本規約において使用する次の用語の意義は、以下のとおりとする。

1.本サービス

サポートチケットサービスのことをいい、甲が取扱うソフトウェアに関するサポートサービスの提供

2.サポートチケット

本サービスを希望する申込者が当該サービスを受けるために購入するチケット

3.チケット番号

サポートチケットに甲1枚につき1の番号を割り当てる番号

第2条(本規約の適用範囲)

本規約は、甲が提供するサポートチケットサービス(以下「本サービス」という)に関する全ての業務に適用するものとします。

第3条(サービスの提供)

甲は、申込者に対して、本契約に規定する条件に従い、本サービスの提供を行うものとします。

第4条(利用申込)

- 1.本サービスの利用申込者は、甲が定める方式に従って申込を行うものとします。
2. 甲は、利用申込を確認し、甲からサービスチケット代金の入金先の連絡を行い、当該申込者が入金した時点をもって、当該申込が完了したものとします。
- 3.申込者は、本サービスを申し込む時点で、本利用規約の全てを承諾しているものとみなします。
- 4.申込者が、申込み手続きを行い甲が承諾した後、本利用規約に異議又は不服を申立てた場合には、当該申込がはじめからなかったものとみなします。なお、この場合、甲がすでに受領した金銭については、一切返金いたしません。

第5条(本サービスの開始および終了)

1. 申込者は甲の発行するサポートチケットを購入し、甲は、当該申込者からの入金確認後購入額に相当するチケット番号および有効期限を申込者にメール添付でご通知いたします。本サービスの開始日は、当該サポートチケットに記載する有効期限の開始日とし、同末尾に記載する終了日をもって本サービスの終了日とします。尚、終了日を過ぎた場合、当該サポートチケットは無効とし、すでに受領した金銭については返金いたしません。
2. 甲は、申込者からの質問に対しサポートが可能か否かを判断して、サポート方法の提示およ

び消化サポートチケット枚数を申込者に連絡します。

3. 甲は、申込者がチケット購入をされた都度、チケット番号および有効期限を発行します。

第6条(本サービスの提供範囲及び対価)

本サービスに係るサポートチケットの枚数は、申込者の問い合わせ内容によって甲が決定するものとします。申込者の問い合わせ内容に対するサポートが、サポートチケット枚数では不足していると甲が判断した場合は、両者の協議の上追加購入をするか、又はチケット枚数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、新たに利用数分のサポートチケットを消化するものとします。

第7条(本サービスの内容)

本サービスでは、申込者の問い合わ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、④上記以外の場合は、メーカーへ改善(仕様変更、不具合修正)を求める手続きをすところまでとします。回答は、甲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8条(適用除外)

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、本サービスの範囲内であるという前提で本サービスが開始されていた場合及び、第5条2項により甲が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、甲はその時点で当該問合せに対するサポートを中止するものとします。その場合には、サポートチケットの消化はありません。

1. 申込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. 天災や地災等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. 問合せのソフトのバージョンアップメディア及びライセンスの無償提供
8. 障害発生時の原因の一次切り分け作業
9. 問合せのソフトの設定内容に関する問い合わせ対応
10. 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
11. 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
12. 甲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

第9条(保守便宜の提供)

申込者は甲が本サービスを円滑迅速に行えるよう、甲に対し無償にて次の各号の便宜を提供することに同意するものとします。

1. 問合せソフトのシステム構成および設定パラメータの提供
2. 必要に応じた通信手段の利用
3. 調査が発生した場合の必要な個々のデータの提供

第10条(秘密の保持)

両当事者は、本サービスに関連して知得した相手方の資料または知識を、本サービス利用期間中であると本サービス利用の解除後であるを問わず、文書による事前の相手方の承諾を得ずに第三者に提示または開示してはならないものとします。

第11条(保証)

甲は、本サービスを提供することにより、明示的であるか黙示的であるかを問わず、また法律の規定にかかわらず、商品性、特定目的に対する適合性、権原および非侵害の保証および条件も含めて、申込者に対して、何ら保証するものではありません。本サービスは申込者による問い合わせの問題を解決するためのアドバイス等を行うものであり、特定の目的に合うことを保証するものではありません。

第12条(免責)

1. 甲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、本規約に基づく甲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。
2. 本サービス対象ソフト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、甲はデータの修復・再入力、損害賠償等の責を免れるものとします。
3. 甲は、本規約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。
4. いかなる場合においても、本規約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、甲は一切その責任を負わないものとします。

第13条(本サービスの時間帯)

甲が本サービスを行う時間帯は、原則として、月曜日から金曜日までの10時00分から18時00分までとします。但し、当該日が祝祭日又は甲の休業日にあたるときは、甲は本サービスを提供しないものとします。

第14条(本サービスの終了)

本サービスの有効期間は、申込者が購入するサポートチケットの有効期限に記載された終了日が経過する日まで、またはご購入したサポートチケットがすべて消化された時点のいずれか早い時点までとします。

第15条(本サービス内容の改訂)

1. 甲は、申込者に通知することなく、本規約及び第7条に定める本サービスの内容を変更できる権利を有するものとし、申込者は予めこれを了承したものとみなします。

2. 本サービス内容の最新内容は、随時甲のホームページ上に掲載するものとし、変更があったときは、明示的に表示するものとします。
3. 当該変更の効力は、本条第2項により甲のホームページ上に掲載された時点で生じるものとし、消化チケット数にかかる変更も同様とします。

第16条(サービスの一時的な中断)

1. 甲は次の各号に定める事由が発生したときには、申込者に事前に通知することなく一時的に本サービスの提供を中断することがあります。
 - (1) システムの保守を定期的には又は緊急に行うとき
 - (2) 火災、停電等によりサービスの提供ができなくなったとき
 - (3) 地震、洪水等の天災によりサービスの提供ができなくなったとき
 - (4) 甲の電気通信設備の保守又は工事等のために本サービスを中断するとき
 - (5) 甲が利用する回線提供事業者等が、電気通信サービスを中止したとき
 - (6) サーバー機その他の移転のため、本サービスの運用を中断するとき
 - (7) 不慮の事故、不可効力等のやむを得ない事由により、本サービスの運用を中断するとき
 - (8) 電気通信事業法第8条の規定に基づき、天災その他の非常事態が発生し、若しくはその恐れがあるため、公共の利益のため緊急を要する通信を優先させる必要があるとき
 - (9) その他、運用上あるいは技術上、甲が本サービスの一時的な中断が必要と判断したとき
2. 甲は、前項に基づき本サービスの提供を中止したとしても、これに起因する申込者又は他の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17条(サービス提供の中止)

1. 甲は、本規約に規定されている全ての項目のほか、3月以上前に合理的な方法により申込者に通知することで本サービスの提供を中止することができるものとします。
2. 甲は、サービス提供の中止をする時は、前項の手続により、中止に伴う申込者又は第三者からの損害賠償の請求を全て免れるものとします。

第18条(譲渡の禁止)

申込者は、甲が別途認める場合を除き、申込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、質権の設定その他の担保に供したりできないものとします。

第19条(解除)

1. 申込者が、次の各号に定める事由の一に該当したときは、甲は当該申込者に事前に何等通知又は催告することなく、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) 申込者が料金の支払いを遅延したとき

(5)甲及び甲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、甲の業務の遂行に支障が生じると甲が認めたとき

(6)甲の名誉を毀損したとき

(7)その他甲が申込者として不相当と判断したとき

2. 前項の場合、申込者は期限の利益を喪失し、当該時点で発生している利用料その他の債務等、甲に対して負担する債務の一切を一括して履行するものとします。

3. 申込者が本条第1項各号の何れかに該当することで甲が損害を被った場合、甲は解除又は一時停止の有無に拘らず、現実には被った直接且つ通常の損害を請求できるものとします。

第20条(解約)

1. 申込者が本サービス利用期間中であっても、解約希望日の1ヶ月前までに甲に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、甲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。

第21条(協議事項)

本規約に定めのない事項または本規約の解釈について疑義が生じた場合は、両当事者協議うえ、これを解決するものとします。

第22条(管轄裁判所)

両当事者は、本規約に関する訴訟について、東京地方裁判所を専属管轄裁判所とすることに合意します。