

ConceptBase Enterprise Search 製品保守サービス（サポートデスク・サービス）規定

適用

本規定は、株式会社ジャストシステム（以下、「弊社」といいます）がお客様に対して提供する保守対象製品の保守サービスに関して定めます。お客様が、弊社以外の保守サービス業者より保守サービスを受ける場合、本規定は適用されません。

定義

本規定における各用語の定義は次の通りとします。

①保守対象製品

お客様が弊社より購入する **ConceptBase Enterprise Search** 製品をいいます。また、追加オプション製品に関しても別途保守に関する規定が提示されない場合は保守対象製品として本規定の適用を受けるものとします。保守対象製品には、アプリケーション開発キットを使用して開発した成果物は含みません。

②更新版プログラム

弊社にて提供可能となっている保守対象製品のアップデートモジュール及び弊社指定のバージョンアップ製品をいいます。更新版プログラムには、弊社が別途有償でライセンス提供するプログラムは含みません。

保守サービスの内容

1. 弊社はお客様に対し、別表記載の期間・時間帯・条件において保守サービスを提供します。
2. 以下の各号について、特段の定めがある場合を除き、弊社は保守サービスを提供する義務を負いません。
 - ①弊社以外の第三者が提供する製品に関するお問い合わせへの回答若しくはそれらに起因する障害の解決。
 - ②お客様の依頼により弊社が別途開発したプログラム・アプリケーション等への対応。
 - ③不適切な使用、誤用、使用上の不注意および事故などお客様または第三者の責に帰すべき事由により生じた障害の解決。
 - ④弊社の責によらずして発生した障害への対応。
 - ⑤弊社指定の動作環境以外での使用により発生した障害への対応。
 - ⑥更新版プログラムの導入、それに伴う他社製品の削除や再導入。
 - ⑦破損・喪失したデータの復元。
 - ⑧保守対象製品のうち弊社指定の保守サービスの対象となるバージョンを導入していない環境で発生した障害への対応。
 - ⑨設計、アプリケーションの開発、デバッグ及び設計・アプリケーションの開発等を行うためのコンサルティング。
 - ⑩お客様が指定する事業所等に出向いてのオンサイトサポート対応。
 - ⑪製品版発売前に提供された評価版やベータ版への対応。
 - ⑫保守対象製品に含まれるサンプルプログラムへの改修モジュールの提供。
3. 弊社はお客様に 60 日以上前までに書面にて通知することにより、保守サービスの内容を変更することができるとします。

料金に関する事項

1. 各種保守サービスの料金は、保守対象製品および保守サービス期間に応じて設定されるものとします。
2. お客様が弊社又は販売業者に支払う保守サービス料金及びその支払い方法は請求書に記載の通りとします。なお、保守サービス期間が複数年の場合、各年の年額相当分に該当する金額を、請求書に基づき分割して支払うものとします。
3. 追加で購入した保守対象製品に関する保守サービス料金はお申込日から起算して、既存の保守サービス期間満了日までの月割り計算にて算出いたします。（1 ヶ月未満は切り捨て）お客様は請求書記載の期日までに保守サービス料金を支払うものとします。
4. 保守サービスが更新された場合は、お客様は請求された次期保守サービス期間にかかる保守サービス料金を請求書記載の期日までに支払うものとします。
5. 弊社は事前にお客様の同意を得ることなく保守サービス料を改訂することができるものとします。改訂は弊社がお客様に対し 60 日以上前の猶予をもって通知を行うことにより有効となります。但し、既にお客様が支払った部分に対してさかのぼって適用されることはありません。

保守期間及びサービス解約

1. 保守サービス期間及び更新に関しては、別表記載の通りとします。
2. お客様は、弊社に対し **60** 日以上期間を定めた通知をなすことにより、保守サービスを随時解約することができるものとします。この場合、保守サービスは当該通知に定められた期日をもって解約されるものとしますが、保守サービス期間満了までにお客様が支払うべき保守サービス料金の合計金額のうち未払いの保守サービス料金がある場合には、お客様は弊社に対し、これらの未払いの保守サービス料金を全額一括で支払うものとします。また、お客様は、既に支払った保守サービス料金の返還を求めることはできないものとします。
3. 解約後に保守サービスを再契約される場合は、以前の保守サービス期間終了日から新しい保守サービス期間開始日までの期間も保守サービス契約を締結していたものとみなし、その期間の保守サービス料金と同等額を再契約料として新しい保守サービス契約料金とは別にお支払いいただくものとします。
4. 弊社は、保守対象製品の販売を終了した以降は、お客様に **60** 日以上前までの書面通知をもって保守サービスを解約の上残りの契約期間に相当する料金を返還するか、もしくは、お客様の保守サービス期間の満了をもって保守サービスの提供を終了することができるものとします。

システム管理者

お客様は、保守対象製品に関する保守サービスの管理及び事務手続き等を行う、システム管理者を選任するものとします。お客様はシステム管理者を通じてサービスその他の問い合わせについて弊社に連絡するものとします。

秘密保持

お客様及び弊社は、保守サービスを通じて相手方から受領した非公開情報を秘密情報として取り扱うものとし、相手方の事前の同意無く第三者に開示してはならないものとします。

責任の制限

保守サービスにおいて弊社が提供する助言・支援、更新版プログラムは、お客様によるお問い合わせの解決を保証するものではありません。保守サービスの利用によりお客様に損害が生じた場合、弊社が負担する損害賠償額は、過去 1 年間にお客様が弊社に支払った保守サービス料金を上限とします。また、弊社は、派生的損害および営業上の損害（データの破損または喪失等に起因して発生した損害を含みます）についてはいかなる責任も負わないものとします。

本規定の変更

弊社は、合理的な範囲内で本規定の内容を変更することがあります。

お客様の責任

1. お客様は、保守対象製品およびそれを利用したシステムを自己の費用と責任において運用するものとします。
2. お客様が運用しているシステムにおいて発生した障害が弊社製品に起因するか否かの原因の特定は、お客様が自己の責任と負担で行うものとします。また、弊社は、お客様が問い合わせた弊社製品に起因する障害の原因調査において、お客様の協力を要請することができるものとします。この場合、お客様は合理的に可能な範囲で弊社に協力するものとします。

[別表]

■保守サービスの提供条件

サポートデスク・サービス	内容	①製品の仕様・障害に関する問い合わせに対する助言と支援。 ②その時点で提供可能な保守対象製品の開発済み更新版プログラムの提供。
	受付方法	電話・電子メール
	保守サービス期間	・お申込日の翌月 1 日よりお客様が保守サービス申込時に選択した保守サービス期間（1 年間、3 年間または 5 年間のいずれか）とします。ただし、お申込日が 暦月の初日の場合、お申込日より 1 年間とします。 （お客様が保守対象製品のオプション製品を追加購入された場合は、保守終了日をご契約されている 保守サービス満了日にあわせるものとします） ・お申込日から保守サービス開始日までの期間も、弊社はお客様に対して保守サービス期間と同等のサービスを提供します。 ・サービス期間満了日の 60 日前までに、サービスを更新しない旨あるいは 3 年間または 5 年間の保守サービスを申し込む旨を 書面にて弊社に通知しない限り、自動的に 1 年間更新されます。
保守サービス時間帯	9:30 ～ 11:45 12:45 ～ 18:00 （土・日曜日・祝祭日・弊社休業日は除く） ※この時間帯外で受け付けた電子メールへの回答はこの時間帯内に行います。	
その他の条件	・保守サービスの提供地域は、日本国内のみです。 ・日本語のみでのサポートとなります。	