

クラウドサービス保守サポート約款

株式会社シーイーシー（以下、「弊社」といいます）は、下記記載のサービス（以下「本サービス」といいます）をご利用いただく法人又は団体等（以下総称して、「お客様」といいます）に対する保守サポートを、この「クラウドサービス保守サポート約款」（以下「本約款」といいます）に従って提供いたします。また、お客様と弊社の上に弊社から本サービスを使用する権利（以下「ライセンス」といいます）を購入し再販売する販売店（以下、「販売店」といいます）が存在する場合は、販売店も含めて適用されるものとします。なお、お客様が本サービスをご使用になった時点で、以下に定めるすべての条項に同意したものとみなされます。

本サービス： 「SmartLogger®」

第1条(目的)

弊社は、本サービスの契約及び弊社又は販売店に本サービスの使用料を支払ったことを条件として別紙に定める内容の保守サポート（以下、「保守サポート」といいます）をお客様に提供するものとします。保守サポートの内容を変更する必要がある場合、弊社は1か月前までにお客様に通知、弊社 Web サイトでの告知もしくは所定の方法にて告知します。なお、弊社は、保守サポートの提供によりお客様の全ての問題が解決されることを保証するものではありません。

第2条(契約期間)

本約款の有効期間は、本サービスを契約している期間中において保守サポートが有効となります。

第3条(義務)

お客様は、保守サポートのために、住所、社名、担当者等、弊社が要請した事項を通知するものとし、その通知事項に変更が生じた場合、速やかに弊社に書面にて通知するものとします。弊社は、お客様が当該通知を怠った場合又は記載事項に虚偽があった場合、弊社は、i)保守サポートの実施を拒否、ii)想定外工数の発生による作業費用の請求、iii)本サービスにかかる契約を解除、のいずれかの措置を選択することができるものとします。

第4条(保守サポート料金)

1. 保守サポート料金は、原則として本サービスの料金に含まれておりますが、お客様が保守サポートの範囲を越えるサポートを弊社に依頼した場合、弊社はお客様に対し、弊社が定める費用を請求できるものとします。但し、弊社はその実施前に、その費用をお客様に通知するものとします。なお、弊社はお客様との間に販売店を介して取引をしている場合は、販売店が当該費用

をお客様に通知し、請求します。

2. 一定期間中、保守サポートが一定数行われなかったために、未使用のインシデントチケットなどに余剰が出た場合であっても、弊社は、返金及び本サービスの割引等を行わないものとします。

第5条(契約の終了)

理由の如何を問わず、本サービスの利用が終了した場合、保守サポートの提供も終了するものとします。

第6条(譲渡禁止)

お客様は、当社の書面による事前承認がない限り、本約款に基づくいかなる権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、若しくは引き受けさせ、又は担保に供することはできません。

第7条(保守サポート提供の停止)

1. 当社は、次の各号に該当する事由が発生した場合には、利用者様に事前に通知することなく保守サポートの全部または一部の提供を停止することができます。この場合において、当社は、本サービス及び保守サポートの提供停止によって生じたいかなる損害、紛争その他の不利益に対しても責任を負いません。
- (1) 本サービスの提供に使用している設備またはシステムを点検または保守する必要性が生じた場合
 - (2) コンピュータまたは通信回線等が事故（コンピュータウイルスの感染及びサイバー攻撃による障害を含みます）により停止した場合
 - (3) 保守サポートの提供に必要な外部サービスの提供が停止した場合
 - (4) 地震、落雷、風水害、疫病の蔓延、天災地変等の不可抗力または火災、停電等の不慮の事故により保守サポートの提供が不可能または困難になった場合。
 - (5) その他、前各号に準ずる事由が発生した場合。

2. 当社は、当社の都合により、お客様に事前に通知のうえ、本サービスの内容を変更または終了することができます。
3. 当社は、本条に基づき本サービスの全部または一部の提供を停止、変更または終了したことによってお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

第8条(責任の限定)

弊社及び販売店は、間接的、結果的、特別若しくは付随的損害、逸失利益、又は使用不能であったことにつき、お客様若しくは第三者が被ったそれらの損害に対して、なんら責任を負わないものとします。また、データのバックアップを確保する責任、並びに、操作者等に対する保護、周辺環境や装置・機器・器具・付属品・コンピュータもしくはネットワークに対する安全性を確保する最終的且つ全ての管理責任はお客様にあるものとし、弊社が明示した責任範囲以外において起因するデータの喪失、論理的・物理的な二次被害等について弊社及び販売店は一切の責任を負わないものとします。加えて、保守サポートを行うことにより、お客様の全ての問題が解決されることを保証するものではないものとします。なお、お客様もしくはお客様が指定した第三者が、本サービスの内容又は設定を変更（弊社が明示して承諾したものは除きます）した場合、弊社及び販売店は、何ら責任を負わないものとし、保守サポートの実施自体を中止することができます。この場合であってもお客様は一切料金の返還を求めることができません。

第9条(損害賠償)

1. お客様は、本約款の履行に関し、弊社の責めに帰すべき事由により損害を被った場合、弊社に対して、直接的に被った通常の損害に限り損害賠償を請求することができるものとします。
2. 前項の損害賠償の累計総額は、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任・契約不適合責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、1か月分の本サービスの利用料金（利用料金が年間一括払いでの料金設定がされている場合は、当該利用料金を12で除した金額）の15%を限度とするものとします。

第10条(秘密保持)

お客様、販売店及び弊社は、本約款の有効期間中、保守サポートの履行に関連して知り得た他方当事者の営業上・技術上の情報を秘密に保持し、他方当事者の書面による事前の承諾なしに、第三者に開示・漏洩しないものとします。

第11条(協議)

本約款の定めに関して疑義が生じた場合は、お客様、販売店及び弊社は信義誠実の原則及び法律の定めに従い協議し、円満解決を図るものとします。

第12条(紛争解決)

本約款は、日本国法を準拠法とし、前条の協議によっても解決せず紛争に発展した場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として紛争解決をします。但し、東京地方裁判所により解決を図ることが適切でないと弊社が判断した場合は、仲裁によって解決を図るものとします。仲裁においては一般社団法人日本商事仲裁協会の商事仲裁規則に従って、日本国東京において仲裁により解決されるものとします。なお、日本語での対応によるものとします。

以上

制定 2020年9月30日

保守サポート約款 別紙

1. 保守サポートにおける提供役務等	
本サービスにかかる①Q&A サービス、②障害等への対応	
2. 保守サポートにおける Q&A 及び障害等のインシデント対応	
弊社は、本サービスについての、操作方法の質問、問題・障害への対応依頼について受付し、回答（対策の教示を含みます）を行います。 回答は次の対応により終結します。 (1)問題の原因及び対策方法を提示した場合 (2)問題の回避策を提示した場合 (3)問題が製品仕様とみなされる場合で、仕様通り動作していることを提示した場合 (4)一過性の問題で、原因が特定できず再度現象が発生した場合の処置方法を提示した場合 (5)問題が製品の仕様に関わるもので、障害対応時期を提示した場合 (6)保守サポート対象外の問題であることが確認され、提示した場合 (7)不具合が短期間で改修ができない旨を提示した場合	
3. 応答期日目安	
弊社は、営業日当日 17 時（日本標準時間）までの受付で、翌営業日中の応答に努めるものとします。営業日の当日の受付時間を超えての受付は、翌営業日の受付扱いとします。	
4. サポート受付窓口(サポート申込方法)	
窓口名	「VR+R 製品サポートデスク」
申込・受付方法	電子メールによる申込・受付
メールアドレス	vrr-support@cec-ltd.co.jp
受付時間	平日 9:00 ～ 17:00 （日本標準時間） 土日・祝祭日・年末年始(12/28～1/4)・その他弊社指定休日を除く
5. 範囲外となるサポート内容	
(1)受付から、回答までを 1 インシデントとし、契約期間内において、12 インシデント又は対応時間 48 時間程度を目安とし、その範囲を超えた場合は、サポート範囲外とします。サポート範囲を超過してもなおサポートを希望する場合は、弊社と協議の上、1 インシデント当たりの単価を決定し、弊社は有償にて対応いたします。 (2)弊社の事業所外、オンサイトの対応はサポート範囲外となります。但し、お客様が希望する場合、弊社と協議の上、1 時間当たりの工数単価（準備時間・段取り、移動時間も工数に含みます）を決定し、旅費等の実費とともに、弊社は有償にて対応いたします。 (3)その他不具合以外での本サービスの改修により費用がかかる場合、問題の解決にあたり実費が必要な調査等の必要性を弊社が判断した場合において、弊社は有償にて対応するものとします。 (4)保守サポートは、日本語での対応とし、日本語以外の外国語での対応はサポート範囲外とします。 (5)本サービスと本サービス以外の障害の切り分けは、サポート範囲外とします。 (6)回答作成のために、データ作成作業を要する場合は、1 インシデント当たり 4 時間までとします。その時間を超える場合、別途有償にて対応するものとします。 (7)保守サポートにおいて、弊社がお客様のご協力を要すると判断した場合において、弊社からの協力要望に応じただけでない場合は、当該保守サポートを行えない場合があるものとします。 (8)外部サービス及び通信にかかる不具合への対応は、サポート範囲外とします。 (9)当社所定の報告形式以外の報告の徴求は、サポート範囲外とし別途有償にて対応するものとします。	