

# テクニカルサポート利用規約 (HALLOパートナーシリーズ)

このテクニカルサポート規約(以下「本規約」という)は、新盛ソリューションズ株式会社(以下「甲」という)が、お客様に対し行うソフトウェア製品に関するサポートの内容を定めるものです。本規約に基づきテクニカルサポートを受ける場合は、サポートサービス登録を行ってください。

## 第1条 (適用)

本規約は、甲がお客様(以下「契約者」という)に対して提供するテクニカルサポート(以下「本サービス」という)の内容および条件を定めるものです。

## 第2条 (契約の成立)

- 本サービスは、契約者がサポートサービス登録書を受取り後1ヶ月以内に記名の上、甲へ提出し、甲がこれを了承することにより成立します。
- 甲により承諾は、本サービスに関する登録IDの通知の発送または発信によりなされたものとする。

## 第3条 (本サービスの対象)

- 本サービスの対象は甲が提供している下記ソフトウェア製品(以下「本製品」という)とします。
  - 入出庫パートナー
  - 簡易POSパートナー
  - 検品パートナー
- 契約者が受けるサービスは契約者が甲にサポートサービス登録を完了しているものに限られます

## 第4条 (本サービスの内容)

- 本サービスはサポート期間中において特段の定めない限り、下記の件について、甲ホームページの「お問い合わせ」、または電子メール、電話によるお問い合わせに対して、電話、ファックス、電子メールで回答するサービスとし、出張による助言、確認は行わないものとします。

また、甲はリモート接続により契約者に接続するためのソフトウェアを貸し出しを行い、これを利用しサポートします。

契約者はリモート接続環境の用意をするものとします

  - 製品についてのセットアップ、操作方法
  - 障害に関する技術上の助言、お問い合わせ頂いた障害についての現象確認、再現テストに基づいた回避策等の助言
  - 本製品の修正版の提供
  - その他本製品に関するお問い合わせ
- 甲は契約者に対し30日以上事前通知をもって本サービスの内容を変更できるものとします。

## 第5条 (契約番号)

- 本サービスを受けるための契約番号は登録IDを使用します。
- 契約者は受領した契約番号をいかなる理由があっても第三者に譲渡、貸与、販売することはできません。

## 第6条 (利用時間)

本サービスの受付は、甲が定める年末年始、夏季休業日及び、祝日、祭日等、甲の休業日を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までといたします。

## 第7条 (適用除外)

甲は本サービスを遂行するにあたり下記の場合はその責任を負わないものとします。

- 本製品以外のソフトウェア、プログラミング、コンピュータ等に関する一般的なお問い合わせ
- OS、データベース等基本ソフトウェアによる障害
- 使用機器、デバイス等ハードウェアの障害により発生した障害
- ネットワーク、無線障害等、使用環境変化により発生した障害

## 第8条 (有償サービス)

契約者は、下記の場合別途費用を支払うものとします。

- 現地出張によるサポート
- 本製品を改変するとき、またその打合わせ
- 災害、その他などにより、甲、契約者いずれの責にも帰する事の出来ない事由により本製品に障害が発生した場合。
- 本製品内で使用されている開発言語でのプログラミング開発手法に関わる問合せや指導
- 契約者のミスによる障害復旧作業
- 本製品の移設や撤去に関する作業並びに立会い
- 本製品以外のソフトウェア、プログラミング、コンピュータ等に関する一般的なお問い合わせ
- 発生した障害について調査もしくは障害の切り分け作業を実施した結果、本製品以外の責に帰すべき事由により発生したことが判明した場合の復旧作業

#### 第9条（免責事項）

1. 甲は本サービスにおける諸問題の解決および回避を保証するものではなく、本サービスを利用した結果、直接または間接的に生じた損害に関して、責任を負わないものとします。
2. 本製品にプログラム上の瑕疵があった場合でも、以下のいずれかに該当する場合、またはその他の理由により修正版を提供できない場合があります。
  - (1) 修正の影響範囲が大きく修正によって基本仕様に変更が生じる場合
  - (2) 修正が技術的に困難または不可能な場合
  - (3) 修正以外に回避方法が存在する場合
3. 契約者は甲に修正版の提供の期日や方法を指定出来ないものとします。
4. 通信回線及びサーバ等の障害により甲が本サービスを提供できない場合があることを契約者は了承するものとします。

#### 第10条（停止）

甲は、以下のいずれかに該当する場合いつでも本サービスの提供を停止できるものとします。

- (1) 契約者が本規約および「使用許諾書」のいずれかの条項に違反した場合
- (2) 金融機関等により契約者が使用する口座等が利用制限を受けたり契約者の経済状態が悪化した場合
- (3) 契約者が解散、破産、民事再生、会社更生等の債務者の救済に関する法令に基づく申し立てがなされた場合
- (4) 「サポートサービス登録書」の情報の誤りまたは虚偽があった場合
- (5) やむを得ない事由により、甲が本規約の履行を著しく困難、または不可能と判断した場合
- (6) 甲が契約者から約定日までに本サービス料金の振込みが確認できなかった場合

#### 第11条（契約期間）

本サービスが受けられる期間（以下「サポート契約期間」という）は、甲がサポートサービス登録を受領してから1年間とします。また有償サービスにて本サービスが延長できます。

#### 第12条（契約更新）

本サービスは有効期間満了の1ヶ月前までに甲、契約者いずれかより終了の通知がない限り自動的に1年間延長するものとします。更新の場合、契約者は更新月初日に別途定める本サービス料金を甲の指定する銀行口座へ現金振込みにより更新翌月末までに支払うものとします。

#### 第13条（契約終了）

甲または契約者は有効期限満了日の1ヶ月前までに書面による終了通知で契約を終了させることが出来ます。

終了時、甲が貸与したリモート接続ソフトウェアを速やかにアンインストールし返却するものとします。

契約終了後も個別費用を支払うことで本サービスを受けることが出来ます。

#### 第14条（機密保持）

甲は契約者から提供された情報のうち、機密と指定された情報、または機密であると判断情報（以下総称して「機密情報」という）を厳重に扱い、契約者の事前の文書による同意なしに第三者への提供及び開示など行いません。機密情報は諸問題が解決次第、速やかに甲が破棄するものとします。

ただし、以下の各号に定める情報は機密情報に含まれないものとします

- (1) 第三者に対する開示について事前に書面による情報開示者の承諾を得た情報
- (2) 開示を受けたときに既に公知の情報
- (3) 開示を受けた後に情報受領者の責めによらず公知となった情報
- (4) 開示を受けたとき既に情報受信者が適法に占有していた情報
- (5) 情報開示者が第三者に対しなら機密保持義務を課すことなく開示した情報
- (6) 法令により開示することが義務付けられている情報

#### 第15条（義務）

契約者は本サービスを利用するに当たり事前にサポートサービス登録を行うものとし、登録が行われていない製品については、本サービスは提供されないものとします。

また、住所、社名等、登録記載情報に変更が生じた場合は速やかに甲に連絡することとし、通知を怠ることにより生じる損害について甲は一切責任を負いません。

#### 第16条（個人情報の保護）

1. 甲は契約者から提供された個人情報（個人情報保護法に定める「個人情報」という）を、甲のプライバシーポリシーに従い適切に保護します。
2. 本条の規定は本規約第11条で定める契約期間の終了後も有効に存続するものとします。

#### 第17条（禁止事項）

1. 契約者はいかなる事由があっても、本サービスを利用する権利を第三者へ譲渡、販売、転貸することはできません。
2. 甲は契約者へ提供する諸問題に関する情報（質問事項、サンプルコードファイル等）に、個人情報または機密情報を含めることは出来ないものとし、やむを得ず個人情報または機密情報を含める場合、甲は必ずその旨を契約者に通知し、甲はこれらの情報を本規約の第12条、第14条にしたがい管理するものとする。

#### 第18条（情報の帰属）

甲と契約者間で交換される本サービスの情報、およびこれにかかるノウハウ等、特段の定めがない限り、甲に帰属するものとし、甲は契約者の承諾なしにこれらを複製、使用、販売、利用、変更等を行うことが出来るものとする。

#### 第19条（合意管轄）

1. 本サービスに関して、甲と契約者の間に係争が発生した場合は、甲の本社所在地の裁判所を管轄裁判所とします。
2. 本規約は、日本の法令に準拠し解釈されるものとします。

2013年12月

甲：東京都文京区湯島3-24-13  
新盛ソリューションズ株式会社  
TEL 03(5818)7861