

定額制サポートチケット利用約款

第1条（目的）

1. 弊社は、定額制サポートチケット利用約款（以下「本約款」という）に基づき定額制サポートチケット（以下「本サービス」という）をお客様に提供します。お客様は本約款を遵守して本サービスを受けるものとします。

第2条（用語の定義）

1. 本約款において、次の各号の用語の意味はそれぞれ次のとおりとします。
 - (1) 「お客様」とは、本約款に同意の上、弊社との間で本契約を締結した法人をいいます。
 - (2) 「弊社」とはNTT テクノクロス株式会社をいいます。
 - (3) 「管理者」とは、お客様が選任する本サービスに関する管理者をいいます。
 - (4) 「保存データ」とは、お客様が本サービスを利用することによって弊社に保存されたデータをいいます。
 - (5) 「サービス証書」とは、弊社がお客様に交付する本サービスに係る証書であって、契約期間、チケット総数および利用料金等を記載したものをいいます。
 - (6) 「本契約」とは、本約款、サービス証書およびその他弊社が定める文書に基づきお客様と弊社との間で締結される契約の総称をいいます。

第3条（サービス仕様）

1. 本サービスの内容は、定額制サポートチケットに関する要綱に定めるものとします。
2. 要綱は本約款の一部を構成し、要綱の変更については第12条の規定を準用します。

第4条（提供地域）

1. 本サービスの提供地域は日本国内と定めるものとします。

第5条（有効期間）

1. 本サービスの有効期間は「サービス証書」に記載された契約開始日から契約終了日までとします。

第6条（管理者の選任）

1. 本サービスの利用にあたり、お客様はあらかじめ管理者を選任し、弊社に届け出るものとします。管理者が交代したときは直ちに弊社に書面で通知するものとします。
2. 弊社は、管理者へ通知することで、お客様への通知が行われたのと同等の効果があるものとみなすものとします。
3. お客様による弊社への本サービスに関わる申告等は、管理者を通じてのみ行うことができるも

のとします。

第7条（環境設定）

1. 本サービスを利用する為に必要な端末等の購入および設定は、お客様の責任と費用で行うものとします。

第8条（データ等の取扱い）

1. お客様によるデータの滅失、漏洩、または本サービスで予定されている目的以外への使用があり、その結果発生する直接間接の損害について、弊社の故意または重過失による場合を除き、弊社は責任を負わないものとします。
2. 弊社は、保存データの複製保管を、本サービスの提供およびデータ保全を目的として行う場合があります。
3. 弊社は、第13条（お客様からの契約解除）又は第14条（弊社からの契約解除）による本契約の解除があったときは、保存されているデータを削除します。この場合において、弊社の故意または重過失による場合を除き、弊社はお客様又は第三者に発生した直接又は間接の損害について責任を負わないものとします。

第9条（協力会社）

1. 弊社は、本サービスの提供にあたり、協力会社に再委託することができるものとします。
2. 弊社は、前項の再委託を行う場合、当該協力会社に対して本約款と同等の守秘義務および個人情報保護義務を課するものとします。
3. 弊社は、協力会社が本サービスの提供に関して行った行為について、弊社自身が行った場合と同様の責任を負うものとします。

第10条（情報の変更）

1. お客様は、法人名又は所在地について変更があったときは、そのことを速やかに弊社に届け出るものとします。
2. 前項の届け出に対し、弊社から事実を証明する書類の提出を依頼された場合、お客様は速やかに提出するものとします。

第11条（契約内容の変更）

1. お客様および弊社は、本契約の内容を変更する場合は、双方の正当な権限を有する代表者が記名・押印または署名する書面により、本契約の内容について、変更、追加または削除を行うものとします。

第12条（約款の変更）

1. 弊社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本約款を変更することができるものとします。
 - (1) 本約款の変更が、お客様の一般の利益に適合する場合
 - (2) 本約款の変更が、本サービスの契約目的に反せず、かつ変更の必要性、変更後の内容の相当性、本条の規定により本約款を変更することがある旨の定めの有無およびその他の変更に係る事情に照らして合理的なものである場合
2. 弊社は、前項による本約款の変更を行う場合、変更の効力発生時期を定め、かつ、本約款を変更する旨、変更後の本約款の内容および変更の効力発生時期を、インターネットの利用その他の適切な方法により周知するものとします。
3. 前項のうち、第 1 項第 2 号に基づく変更については、変更の効力発生時期が到来するまでに、前項に定める周知をしなければ、その効力は生じません。
4. 本条に基づく本約款の変更の効力が生じた後は、変更後の本約款が、変更の対象となる契約に適用されるものとします。
5. 第 1 項の定めによらず本約款を変更する場合は、第 11 条（契約内容の変更）の定めによるものとします。

第 13 条（お客様からの契約解除）

1. お客様は、利用期間中に本契約を終了したい場合、契約終了希望日の 1 ヶ月前までに、弊社に書面にて申出るものとします。この場合、弊社は、お客様より既に入金された利用料金を返却しないものとします。
2. 前項の場合において、利用期間内に生じるお客様の一切の債務は、本契約の解除をした後においてもその債務が履行されるまで消滅しないものとします。

第 14 条（弊社からの契約解除）

1. 第 16 条第 1 項（サービスの停止）に該当する場合、通知または催告を行い該当する事由が是正されずに通知または催告から 1 ヶ月経過したのち、弊社は本契約を解除することができるものとします。
2. お客様が次の各号に該当した場合は、弊社は何時でも通知催告を要せずに本契約を解除できるものとします。
 - (1) 実際に従業員、事務所等が存在せず実質的に業務が停止しているとき
 - (2) 差押え・仮差押え・仮処分・強制執行等を受けたとき
 - (3) 支払の停止があったとき、または破産、民事再生手続き開始、会社更生手続き開始、会社整理開始、もしくは特別清算開始の申立てがなされたとき
 - (4) 解散もしくは事業が廃止になったとき
 - (5) 公租公課の滞納処分を受けたとき

- (6) 第 22 条（反社会的勢力の排除）に違反したとき
3. 前各項のほか、お客様の行為または状況に起因して弊社の本サービス提供業務に客観的かつ重大な支障が生じ、相当な期間を定めた是正催告によっても改善が見込めない場合、弊社は書面による 30 日前の事前通知をもって本契約を解除することができるものとします。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

第 15 条（禁止行為）

1. お客様は、本サービスの利用にあたり、次の各号の定めに該当する行為を行わないものとします。
- (1) 法令に違反する、またはその恐れのある行為、あるいはそれに類似する行為。
 - (2) 個人情報を本人の同意なく違法に第三者に開示、提供する行為、またはそれに類似する行為。
 - (3) 弊社あるいは第三者の著作権、その他の知的財産権を侵害する行為、またはその恐れのある行為。
 - (4) 弊社あるいは第三者の法的保護に値する一切の利益を侵害する行為、またはその恐れのある行為。
 - (5) 虚偽の情報を意図的に提供する行為、あるいはそれに類似する行為。
 - (6) 弊社の本サービスの提供を妨害する行為、あるいはその恐れのある行為。
 - (7) その他、本条各号に準じる重大な行為。
2. お客様が第 1 項で規定する禁止行為に該当する行為を行っているとき弊社が判断した場合、弊社は、第 16 条（サービスの停止）に定める措置を行うほか、弊社がお客様の違反行為により被る損害の補償および費用等をお客様に請求することができるものとします。

第 16 条（サービスの停止）

1. 弊社は、お客様が次の各号に該当する場合には、本サービスの一部または全部の提供を停止することがあります。ただし、弊社の故意または重過失がある場合はこの限りではありません。サービス停止に伴い、お客様に損害が生じた場合、弊社は第 24 条の範囲で責任を負うものとします。
- (1) 第 15 条（禁止行為）に記載される行為を行った場合
 - (2) その他、本契約に違反した場合
 - (3) その他、法令、公序良俗または本約款に違反する、もしくはそのおそれが明らかに認められる行為を行った場合
2. 弊社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめその旨および理由、利用停止をする日および期間を管理者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

第 17 条（事前通知）

1. 前条第 2 項の通知は以下の方法により行います。通知方法は弊社が選択するものとし、書面による通知にあっては発送後通常到達すべき時に、電子メールによる通知にあっては送信後通常到達すべき時に、その効力が生ずるものとし、弊社は、管理者に通知が到達するよう合理的な努力を払うものとし、

第 18 条（サービスの廃止）

1. 弊社は、第 19 条に定める通知を行った上で、本サービスの一部または全部を廃止することができるものとし、
2. 弊社は、弊社の故意または重過失がある場合を除き、本サービスの一部または全部の廃止により、お客様が何らかの損害を被った場合においても、第 24 条（責任の制限）に定める範囲を超えて責任を負わないものとし、
3. 本サービスの全部が廃止となった場合において、お客様が弊社に対して廃止日以降の契約残存期間に係る利用料金を既に支払っているときは、弊社は当該期間に対応する利用料金相当額を速やかにお客様に返還するものとし、

第 19 条（サービスの廃止通知）

1. 本サービスの一部または全部を廃止する場合、廃止の内容および廃止日を、原則として廃止日が 1 カ月以上前にお客様に対して弊社は通知を行います。通知方法は弊社が選択し、通知は通常到達すべき時に効力を生ずるものとし、
2. 弊社が予期し得ない事由または法令、天災等の不可抗力により、1 ヶ月以上前の通知が不能な場合は、弊社は事後に速やかにお客様に対して通知をしなくてはならないものとし、

第 20 条（利用料金の支払義務）

1. 弊社が提供する本サービスの利用料金は、サービス証書の料金とします。
2. 弊社は、本サービスの提供が開始された場合は、サービス開始月末日までに利用料金および消費税・地方消費税相当額（小数点以下は切り捨てとする）を請求します。
3. お客様は、弊社からの支払請求書に基づき、請求書発行日の翌月末日（以下「支払期日」といい、末日が金融機関の休業日にあたる場合は直前の営業日とする）までに、弊社の指定する銀行口座に円貨で振り込むことにより支払うものとし、

第 21 条（延滞利息）

1. お客様が支払期日までに利用料金等を支払わない場合、お客様は弊社に対して、支払期日の翌日から支払いをする日までの日数に応じ、支払い遅延金額に対し年利 8.25%の割合で計算した額を遅延利息として支払うものとし、

第 22 条（反社会的勢力の排除）

1. お客様および弊社は、現在、自己または自己の役員が暴力団、暴力団の構成員、暴力団の関係企業その他の反社会的勢力でないことを表明し保証するものとします。将来において該当するに至った場合は直ちに相手方に書面で通知するものとします。

第 23 条（自己責任の原則）

1. お客様が、本サービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合、弊社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、自己責任でこれを解決するものとし、弊社は、一切の責任を負わないものとします。

第 24 条（責任の制限）

1. 本サービスの提供において、弊社の責めに帰すべき事由（ただし、故意または重過失を含む場合を除く趣旨ではない）によりお客様に損害が生じた場合は、通常かつ直接の損害に限り利用料金を上限として、賠償するものとします。

第 25 条（免責）

1. 弊社はお客様が本サービスを通じて得る情報・データの完全性、正確性、確実性、有用性等に関して保証しないものとします。
2. 弊社は本サービスの遅滞、停止、変更、中止、廃止、または保存、提供される情報・データの喪失、流出に関連して発生したお客様の損害については、前条（責任の制限）の定めに従い対応するものとします。
3. 弊社はお客様に対し、本約款に定めのない事項については、日本国の法令および本約款の趣旨に照らして誠実に対応するものとします。

第 26 条（使用条件）

1. 弊社は、本サービスの提供にあたり、第三者が著作権およびその他の知的財産権を有するソフトウェアやその他の製品（以下「第三者製品」という）を使用することがあります。これらの利用は当社の保守サポート提供体制に関するものであり、お客様に対し、当該第三者製品の利用義務を直接課すものではありません。

第 27 条（守秘義務）

1. お客様及び弊社は本契約に関連し、知り得た相手方の技術上・営業上またはその他の業務上の機密情報（以下、「機密情報」という）を相手方の文書による承諾なしに、第三者に開示または漏洩してはならないものとします。
ただし、次の各号に該当する場合は、この限りではないものとします。

- (1) 知り得た時点で既に公知・公用となっている場合
 - (2) 知り得た後、自己の責によらず公知・公用となっている場合
 - (3) 知り得た時点で既に取得済みの場合
 - (4) 自ら独自に開発した場合
 - (5) 正当な権限を有する第三者から機密保持義務を課せられることなく正当に取得した場合
 - (6) 法令または権限のある公的機関の要請により開示または提供が求められた場合
 - (7) 本契約に基づく権利の行使または義務の履行のために当事者がそれぞれ自己の法律顧問または社内法務担当者に対して開示する場合であって、当該開示を受けた者が守秘義務を負う場合
 - (8) 本サービスに起因して紛争または損害賠償請求が発生した場合
2. 次の各号のいずれかに該当する場合、お客様の同意を得ずして必要な情報を弊社が利用する場合があります。
- (1) 弊社が本サービスを提供するために必要な場合

第28条（個人情報情報の取扱い）

1. お客様または弊社は、相手方から開示を受けまたは本契約上知りえた個人情報（個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるものをいい、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こととなるものを含む。以下同じ。）について、個人情報保護法に基づく適切な安全管理のもとに取り扱うものとし、第三者に対して一切開示または漏洩してはならないものとします。また、個人情報について、相手方の書面による事前の承諾なくして複製、改変してはならないものとします。

第29条（譲渡・再販の禁止）

1. お客様は、本サービスの提供を受ける権利等の本約款上の権利を、弊社の許可なく第三者に譲渡、再販売することができないものとします。

第 30 条 (存続条項)

1. 第8条（データ等の取扱い）、第15条（禁止行為）、第20条（利用料金の支払義務）、第21条（延滞利息）、第22条（反社会的勢力の排除）、第23条（自己責任の原則）、第24条（責任の制限）、第25条（免責）、第27条（守秘義務）、第28条（個人情報の取扱い）、第31条（協議事項）、第32条（準拠法）および第33条（所轄裁判所）については、本契約終了後も効力を有するものとします。

第31条 (協議事項)

1. 本約款に定めのない事項および疑義ある事項については、両当事者は信義に基づき誠実に協議

して解決するものとします。

第 32 条（準拠法）

1. 本契約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 33 条（所轄裁判所）

1. 本サービス利用に関連して紛争が生じた場合には、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するものとします。

以上

定額制サポートチケットに関する要綱

弊社がお客様に提供する定額制サポートチケットに関して次のとおり要綱を定めます。

1. サービス内容

予め登録されたお客様の指定する担当者に対し、以下の範囲に含まれるお問合せにお答えします。

- 導入検討フェーズにおける製品選定、仕様確認、インストール方法
- 設計構築フェーズにおける環境定義、設定ファイルの記述、性能目安
- 保守運用フェーズにおけるメッセージやログの解釈、既知不具合対策の提示（システム固有なものは除く） その他、既存ノウハウで対応可能なもの

2. 受付

お問合せの受付は次のとおりとします。

- お問合せはサポートシステムで受け付けます。
- 日本語のみ。
- 予め登録されたお客様の指定する担当者以外に対しては回答を行わないものとします。
- コミュニケーションツールとして電子メールを併用させていただくことがあります。
- お問合せは、契約開始日から契約終了日まで受け付けます。契約開始前、契約終了後の受付は致しません。

3. 作業時間帯

弊社がお問合せ対応を行う時間帯は次のとおりとします。

- 月曜日～金曜日 9:00～17:00。
- 法定休日および 12 月 29 日～1 月 3 日は除くものとします。

4. チケット

チケットの定義および運用は次のとおりとします。

- お問合せ内容に応じてチケット数は異なります。
- お問合せの内容もしくは進行に応じて、お問合せそのものを複数に分割させていただくことがあります。
- チケット数はお問合せ受付時にお客様に提示し、お客様と合意の下で決定します。
- 契約終了日を迎えた場合でも、受け付けたお問合せに対する合意作業及び合意に至ったお問合せ

に対する回答を行います。

- 1 チケットを複数に分割することはできません。
- お客様は残チケット数（「サービス証書」に記されたチケット総数からそれまでに使用したチケット数を減じた数）を超えたお問合せを依頼することはできません。
- チケット数が合意できずお問合せを取り下げた場合、残チケット数は変わりません。
- 契約終了時に残ったチケットは別契約に繰り越せません。

5. サービス条件

サービス条件は次のとおりとします。

- 対象製品を別表に記します。
- お問合せ時もしくは予め、対象製品およびその動作環境の構成品（OS 含む）のバージョンについてご指定いただきます。

6. サービス品質

サービス品質は次のとおりとします。

- 必ず有効な回答や解決策が得られることを保証するものではありません。
- 通信回線の障害等による不可抗力により、回答の遅延もしくは回答できない場合があることを承諾するものとします。

以上