

サポートサービスご利用規約(パッケージ版)

本コラボフロー サポートサービス規約(以下「本規約」)は、本規約に基づき株式会社 コラボスタイル(以下「コラボスタイル」)の提供するコラボフロー サポートサービス(以下「本サポート」)をご購入いただいたお客様(以下「お客様」)とコラボスタイルとの間で合意されるものであり、本サポートの内容と条件を定めるものである。お客様は、本規約の内容に同意いただける場合のみ、本サポートをご利用いただけるものとする。なお、コラボスタイルは、お客様が本サポートの利用を開始することをもって、本規約に同意したものとみなし、本規約は、お客様に適用されるものとする。

第1条 本サポートの期間

本サポートの期間は、「コラボフローサポート証書」(以下「サポート証書」)に記入された対象期間とする。初年度の場合は、出荷日を開始日とし、出荷日の翌月1日から1年後を終了日とする。契約期間が延長または更新された場合の当該期間は、前回終了日の翌日から1年間とし、以後も同様とする。

第2条 本サポートの対象者

本サポートを受ける担当者は、「コラボフローお客様情報登録シート」(以下「登録シート」)に記入された問い合わせご担当者(以下「担当者」)とする。

第3条 本サポートの対象製品

- 1.本サポートの対象製品は、サポート証書に記入された対象製品とする。
- 2.コラボスタイルは、担当者への事前通知を行なうことで、対象製品の変更を行なうことができる。

第4条 本サポートのサービス内容

本サポートのサービス内容は、原則的に次の通りとする。

- 1.お客様は、対象製品に対する、本サポートの依頼をE-Mail、FAXにより行うものとする。

受付時間は以下の通りとし、連絡先は本サポートサービス開始時に伝えるものとする。

【 受付時間 】 月曜日～金曜日 9：00～12：00、13：00～17：00

(土・日曜日、祝日および年末年始、GW、夏季休業等、コラボスタイル休業日は除く)

2.ヘルプデスクは、前項の依頼に基づき、お客様の対象製品に係る諸問題に対して、第5条に定めた

範囲でサポートを行う。本サポートは、原則受付時間内にて行うものとし、ヘルプデスクの判断に

より、E-Mail、FAX のいずれかの方法によって提供するものとする。

3.担当者は、本サポートの提供を受けるにあたり、対象製品に係る諸問題の原因を特定するために

コラボスタイルより調査データ(エラーメッセージ、設定情報など)の開示(以下「情報開示」)を

求められた場合、情報開示に協力するものとする。担当者が情報開示を拒否した場合、ヘルプデスク

は、本サポートの提供を拒否することができる。

4.本サポートの提供は、担当者からの依頼があり次第、速やかに行なうものとする。ただし、お客様に

よる対象製品の運用状況等の理由により、コラボスタイルが本サポートを有効に提供できないと判断

した場合、コラボスタイルは本サポートの提供を延期または、拒否することができる。

第5条 本サポートの対象範囲

本サポートの対象範囲は、原則として以下の通りとする。ただし、いずれについてもコラボスタイルによる即時対応を保証するものではない。

- 1.対象製品の機能および製品の管理者設定に対する問合せへの回答
- 2.対象製品の障害が発生した場合、障害原因と影響範囲の特定作業に関する技術支援
- 3.対象製品の障害が発生した場合、システムを正常化するための復旧作業に関する技術支援
- 4.製品のマイナーバージョンアップ版(機能改善版)プログラムの無償提供

- 5.対象製品のプログラム動作不良に対する原因調査および修正版の無償提供
- 6.製品のメジャーバージョンアップ版(大幅な機能追加や改訂版)プログラムの特別価格での提供

第6条 本サポートの対象範囲外

本サポートの対象範囲外は、以下の通りとする。

- 1.コラボスタイルサポートスタッフの現地出張によるオンサイトサポートサービス
- 2.コラボスタイルより提供されたプログラムの適用作業
- 3.コラボスタイル Web サイト(以下「本サイト」)に記載された環境外で対象製品を利用したことに起因する障害、データ異常および破損時の対応
- 4.本サイトに記載された環境外で対象製品を利用したことに起因する再セットアップ、データ処理等の作業
- 5.対象製品以外のシステムに起因する障害、データ異常および破損時の対応
- 6.対象製品以外のシステムに起因する再セットアップ、データ処理等の作業
- 7.対象製品の機能追加または、仕様変更を伴うプログラム改修
- 8.対象製品以外のソフトウェア(業務システム・基幹システム等)のバージョンアップに伴う、対象製品のプログラム変更および再セットアップ作業
- 9.基本ソフトウェア(Windows、InternetExplorer 等)の変更に伴う、対象製品のプログラム変更および再セットアップ作業
- 10.ハードウェア環境の変更または追加、故障に伴う製品の再セットアップ作業
- 11.ハードウェア環境に起因する障害時のハードウェアメーカーへの修理依頼等の窓口代行業務
- 12.ネットワークを悪用した外部からの不正侵入に対する監視および防御に関する作業
- 13.対象製品以外のソフトウェア(例:Windows、Office、SQLServer、InternetExplorer 等)に関して技術調査を必要とする対応

14.お客様の故意または過失による障害への対応

15.天災地変、その他、お客様、コラボスタイルいずれの責にも帰せない事由による障害への対応

16.その他、本規約第5条に定める本サポートの対象範囲以外の対応

第7条 対価

1.本サポートの対価は、お客様が購入した対象製品に応じてコラボスタイルが定めた金額とする。

2.本サポート期間の途中で、何らかの事由により本規約に定める効力が失われた場合(お客様の都合に

よって本サポートが解除された場合も含む。)であっても、コラボスタイルは、お客様よりコラボス

タイルに支払われた本サポートの対価を一切返還しないものとする。

第8条 本サポートの終了

1.担当者は、コラボスタイルに対し書面で通知することにより、本サポート期間内に本サポートを解除す

ることができるものとする。この場合、当該通知がコラボスタイルに到着した時点で本サポートは終了

するものとする。

2.対象製品、またはその後継製品の製造が中止された場合、ヘルプデスクは、担当者への事前通知を

行なうことで、当該通知に記載された本サポートの終了日の経過をもって、本サポートを終了できる

ものとする。

第9条 本サポートの更新

本サポート対象期間の終了日まで、終了日の翌日を開始日とする新たなサポートサービスをご購入いただいた場合、本サポートは更新されるものとする。

第10条 サポートサービスの再開

本サポートが終了しているお客様の場合、新たに本サポートをご購入いただくことにより、本サポートを再開できるものとする。第1条の規定にかかわらず、本サポートを再開した場合の開始日は、前回の終了日の翌日とし、サポートサービス対象期間は、新たに発行するサポート証書に記載するものとする。

第11条 お客様の義務

1.お客様は、担当者など、登録シート記載の情報に変更が生じた場合、速やかにコラボスタイルへ通知

しなければならない。お客様が当該通知を怠った場合、コラボスタイルは担当者に対して本サポートを

提供できないことがある。

2.コラボスタイルは、お客様が前項の通知を懈怠したことに起因して発生したお客様または第三者の損害

について、一切の責任を負わない。

3.コラボスタイルは、その連絡先を変更する場合、速やかにお客様に通知するものとする。

4.お客様は、登録シートで担当者として登録した者を、お客様を代表する窓口として選任する。また、

担当者以外は本規約による権利を行使できないものとする。

第12条 保証

1.ヘルプデスクは、担当者に提供する本サポートが、本規約に記載された内容通りであることを保証

する。

2.本条第1項の保証は、お客様が対象製品に関して有する諸問題が解決されることを保証するものでは

ない。

第13条 責任の制限

1.コラボスタイルは、本規約に従った本サポートの提供に関して、お客様に発生したいかなる損害につい

ても、一切の責任を負わないものとする。

2. コラボスタイルが本規約に従った本サポートの提供に関して、前項の規定にかかわらずお客様に対して

責任を負わなければならない場合が生じたとしても、損害賠償責任の上限は、お客様の請求原因の如何に

関わらず、本規約に基づきお客様にご購入いただいたパッケージソフトウェアの販売価格を超えないものとする。

第 14 条 再委託

コラボスタイルは、本サポートを提供するために必要となる業務の全部または一部をコラボスタイルの判断にてコラボスタイルと秘密保持契約を締結している委託先に再委託することができるものとする。この場合、コラボスタイルは当該再委託先に対して、本規約に定めるコラボスタイルの義務と同等の義務を負わせるものとし、当該再委託先の行為に対する管理監督責任を有するものとする。

第 15 条 権利の譲渡の禁止

お客様は、本規約上の権利の全部または一部をいかなる理由があろうとも第三者へ譲渡、貸与、販売することはできないものとする。

第 16 条 内容、規約の変更

1. コラボスタイルはお客様の承諾を得ることなく、本規約または本サポートの内容等を随時変更・改訂できるものとする。

2. お客様は、本サポートをご利用いただくにあたって、本サイト上で表示される最新の本規約

または本サポートの内容等を自らの責任で確認するものとする。

なお、変更・改訂後の本規約または本サポートの内容等については、

お客様が当該変更・改訂後に本サポートの利用を開始・更新することをもって承諾したものとみなす。

第 17 条 連絡方法

1.本サポートに関するコラボスタイルからのお客様への連絡は、本規約に別途定める場合を除き、

本サポートまたは当社が運営するウェブサイト内の適宜の場所への掲示、
その他コラボスタイルが適当と判断する方法により行う。

2.第 16 条第 1 項に基づき本規約もしくは本サポートの内容等を変更・改訂する場合
(以下「改定等」)、

コラボスタイルは、改定等の 90 日前にはお客様に連絡する。

ただし、(1)文言の修正等、お客様に不利益を与えるものではない軽微な変更とコラボスタイルが判断する場合、

(2)改定等を行うことに緊急の必要性がある場合は、当該連絡を省略することができる。

第 18 条 機密保持

コラボスタイル、お客様ともに、本サポートの業務遂行上知り得た相手方の情報を第三者に漏洩してはならない。

第 19 条 管轄、準拠法等

1.本規約に基づき提供される本サポートに関して、コラボスタイルとお客様の間で係争が発生した際は

信義誠実の原則に従い解決するものとする。

2.前項の場合において、訴訟により解決する必要がある場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的

合意管轄裁判所とする。

3.本規約は、日本法に準拠し解釈されるものとする。

4.お客様は、本規約を保管し、本規約を遵守するものとする。