

お客様へのお願い
本サービスの登録を行う前に必ずお読み下さい。

本製品は、サポート対象プログラム・プロダクトに適用されるサポートサービスのパッケージ製品です。弊社では、本パッケージ製品に関し下記PP・サポートサービス実施条件（以下「本サポート条件」といいます）を設けさせていただいております。本サポート条件を充分にお読みください。お客様が本サポート条件にご同意いただけない場合には、ご購入元に本パッケージ製品をご返却ください。

PP・サポートサービス実施条件

日本電気株式会社（以下「弊社」といいます）は、別紙「PP・サポートサービス仕様書」（以下「サービス仕様書」といいます）に定めるソフトウェア（以下「対象プログラム・プロダクト」といいます）に関して、第3条に定めるサービス（以下「本サービス」といいます）を、本サポート条件に基づきお客様に提供し、お客様も本サポート条件にご同意いただくものとします。対象プログラム・プロダクトの使用に関する権利の取得、お客様が期待される効果を得るための対象プログラム・プロダクトの選択、導入、使用および使用効果につきましては、お客様の責任とさせていただきます。

総則

1. 登録

- (1) 本サービスをご利用いただくには、本サポート条件およびサービス仕様書に定めた全ての条件（以下「本条件」といいます）に同意されたうえで、弊社が別途定める方法にて弊社へお客様の情報（以下「お客様情報」といいます）を登録（以下「本登録」といいます）していただくことが必要です。
- (2) 弊社は、お客様から受領したお客様情報を登録後、「サポートID」を電子メールまたはその他の方法にてお知らせするとともに、「登録完了のお知らせ」をお客様宛に送付いたします。弊社は「登録完了のお知らせ」の送付をもって、弊社が本条件に基づく本サービスを行うことを承諾した証とします。
- (3) 弊社は、合理的な理由がある場合を除き、本登録に基づく本サービス提供の承諾を拒絶しないものとしますが、万一当該承諾ができない事由が生じた場合には、弊社が本登録を受け取った日から30日以内に、弊社が定める方法によりお客様に承諾拒絶の通知をするものとします。その場合、お客様が本パッケージ製品のご購入元に承諾拒絶の通知と、領収書その他の購入を証するものをご提出いただければ、これらと引き換えに代金をお返しいたします。
- (4) お客様は、弊社が本サービスを円滑に提供できるよう、対象プログラム・プロダクトを受領した後30日以内に本登録を行うものとします。当該期間を経過して本登録が行われた場合、弊社による本サービスが円滑に実施できない場合や、第3条に定める提供期間を短縮させていただく場合や、本サービスの提供をお断りさせていただく場合があります。
- (5) お客様は、お客様情報に変更があった場合、速やかにその内容を弊社所定の方法により弊社に通知するものとします。

2. 代金の不返還

お客様が本パッケージ製品のお買い上げ後14日以内に本サポート条件およびサービス仕様書にご同意いただけないことにより本パッケージ製品を返却された場合を除き、弊社は、理由の如何を問わず本サービスに関し受領した代金を返還いたしません。

3. 本サービスの提供期間

本サービスの提供期間は、サービス仕様書「本サービス開始日」から起算して、サービス仕様書第「本サービス提供期間」を経過した日までとします。ただし、かかる期間の終了前であっても、次の各号に該当する場合、弊社は、何ら責任を負うことなく本サービスの全部または一部をその時点で終了することができるものとします。

- (i) 本サービスの提供期間に満たない場合であっても、お客様が本登録時に弊社の別途定めるサービス終了日に同意した場合
- (ii) 対象プログラム・プロダクトの全部または一部について、知的財産権を侵害する恐れが発生した場合
- (iii) 前各号の他、お客様が対象プログラム・プロダクトの使用を継続することが不可能となった場合、または弊社が対象プログラム・プロダクトについて本サービスを提供することができなくなった場合

4. 解約

お客様が本サービスの中途解約を希望する場合には、解約希望日の30日以前に書面により通知するものとします。

5. 解除

お客様および弊社は、相手方が次の各号の一に該当する場合には、何らの通知、催告を要せずただちに本条件の全部または一部を解除することができるものとします。

- (i) 本サポート条件またはサービス仕様書に定める条項の一に違反し、書面による催告後30日以内に当該違反が是正されないとき
- (ii) 差押、仮差押、仮処分、競売の申立もしくは租税滞納処分その他公権力の処分を受け、または破産、会社更生もしくは民事再生手続その他これらに類する手続の申立がなされたとき
- (iii) 自ら振出しもしくは引受けた手形または小切手につき、不渡処分を受ける等支払停止状態に至ったとき
- (iv) 営業の廃止または解散の決議をしたとき
- (v) その他財産状態が悪化したとき、またはその恐れがあると認められる相当の理由があるとき

6. 本サービス終了後の措置

理由の如何を問わず本サービスが終了したまたは本条件が終了した場合であっても、第6条、第8条、第9条、第12条、第13条、および第14条の規定は、なお効力を有するものとします。

7. お客様の協力

- (1) お客様は、本サービスの実施に必要な情報を提供する等、弊社による本サービスの実施に協力するものとします。
- (2) 弊社が本サービスによって提供する回答内容に基づいてお客様が自らの環境設定に変更を加える場合、実施に先立ってお客様が自己の責任により必要なデータ・環境ファイル等のバックアップを行っていただくこと、当該設定変更を実施するものとします。

8. 責任の制限

- (1) 弊社は、弊社による本サービスの実施に瑕疵があった場合には、当該瑕疵の治癒のために必要な本サービスを繰り返し実施するものとします。ただし、お客様は、本サービスの繰り返しの実施により、当該瑕疵が完全に訂正されまたは誤動作が回避されない場合があることを、あらかじめ了承するものとします。
- (2) 前項に基づく本サービスの繰り返しの実施は、本サービスの実施の瑕疵に関する弊社がお客様に負う責任の全てであって、弊社は、当該瑕疵によりお客様に生じた損害については何ら責任を負わないものとします。

9. 損害賠償

- (1) お客様は、弊社による本サービスの実施に関し、弊社の責に帰すべき事由により損害を被った場合、現実発生した直接かつ通常の損害に限り、弊社に請求できるものとします。ただし、いかなる場合も、弊社の負担する損害賠償の総額は、お客様が実際に支払った本パッケージ製品の代金相当額を超えないものとします。
- (2) 弊社は、いかなる場合も、お客様の逸失利益、特別な事情から生じた損害（損害発生につき弊社が予見し、または予見し得た場合を含みます）および第三者からお客様に対してなされた損害賠償等の請求に基づく損害について一切責任を負わないものとします。

10. 免責

天災、地変その他不可抗力などの弊社の責に帰すことのできない事由に起因または関連して、弊社が本サポート条件およびサービス仕様書に基づく弊社の義務を履行できない場合、弊社は、当該不履行に基づく責任の一切について免責されるものとします。

11. 再委託

弊社は、お客様の事前の承諾を得ることなく、弊社の費用と責任において、本サービスの提供に係る業務の全部または一部を、第三者に委託することができるものとします。また、当該再委託先が、その受託した業務を第三者に再々委託する場合があることをお客様は予め承諾するものとします。

12. 秘密保持

- (1) 弊社は、本サービスを甲に提供する過程で得られた問い合わせ、およびその回答より技術情報を編集し、お客様の承諾を得ることなく当該技術情報を第三者に開示することができるものとします。技術情報の編集にあたってはお客様を特定する情報を削除するものとします。
- (2) 前項を除き、お客様および弊社は、本サービスの履行に関連して知り得た相手方の秘密情報であって、秘密である旨が明示された書面または電子データにより提供されたもの、秘密である旨を告知したうえで口頭により開示され、かつ、当該開示後30日以内に秘密である旨を明示した書面または電子データにより提供されたもの、その他本サービスの提供に伴い、弊社がお客様に提供した資料、技術情報、その他一切の資料（以下総称して「秘密情報」といいます）を、本サービスの提供期間中のみならずその終了後も、相手方の書面による事前の承諾を得ることなく、第三者（第11条に基づく弊社の再委託先および再々委託先を除きます）に開示または漏洩しないものとします。
- (3) 前項の定めにかかわらず、次の各号の一に該当する情報は秘密情報には含まれないものとします。
 - (i) 公知の情報または相手方から取得した後自己の責によらないで公

知となった情報

- (ii) 相手方から取得した時に自己が既に保有していた情報
- (iii) 自己が第三者から秘密保持義務を課せられることなく正当に取得した情報
- (iv) 相手方の秘密情報によらずに自己が独自に開発した情報

13. 個人情報の取扱い

- (1) 弊社は、お客様情報のうち、お客様の個人情報を、善良な管理者の注意をもって管理し、お客様の書面による承諾を得ることなく、本サービスの履行以外の目的のために使用し、または第11条に基づく弊社の再委託先および再々委託先以外の第三者に利用させせしくは開示・漏洩しないものとします。
- (2) 弊社は、お客様の個人情報を第11条に基づく弊社の再委託先に提供しようとする場合は、本条に定める弊社の義務と同等の義務を当該再委託先に課すものとします。

14. その他

- (1) 本サポート条件またはサービス仕様書に定めのない事項または疑義の生じた事項については、お客様弊社誠意をもって協議し、円満に解決するものとします。
- (2) 弊社は、本サポート条件またはサービス仕様書に明示的に定めるところを除き、お客様に対し何らの権利を付与するものではありません。
- (3) お客様は、弊社の書面による事前の承諾を得ることなく、本条件に基づく権利または義務の全部または一部を、譲渡し、担保に供し、または承継させてはならないものとします。
- (4) お客様は、弊社から提供を受けた、本サービスを受けるうえで必要となるサポートID等を第三者に開示、漏洩してはなりません。
- (5) 本条件に基づく権利を弊社が行使しなかった場合においても、その権利を放棄したことを意味するものではありません。
- (6) 本条件に係る当事者間の紛争は、弊社の本店所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として解決するものとします。
- (7) 本条件の記載内容は注文書、その他の一当事者のみの記入押印しかなされていない文書に優先するものとします。
- (8) 本条件のうち一部の条項が何らかの理由により無効になった場合でも、残る条項については有効に存続するものとします。

サービス共通仕様

15. 定義

本サポート条件およびサービス仕様書において、次の各項の用語の意味は、次に定めるとおりとします。

- (1) 「リビジョン・アップ版」とは、対象プログラム・プロダクトの誤りを訂正したもの、または当該誤りを訂正するためのモジュールもしくは情報をいいます。
- (2) 「バージョン・アップ版」とは、対象プログラム・プロダクトに新機能を追加し、または対象プログラム・プロダクトの性能を向上させたものをいいます。
- (3) 「ライセンスサービス」とは、リビジョン・アップ版およびバージョン・アップ版の提供をいいます。
- (4) 「使用許諾契約」とは、対象プログラム・プロダクトの使用権の許諾に関しお客様と弊社間またはお客様と対象プログラム・プロダクトの権利者との間で締結された「ソフトウェア使用許諾契約書」をいいます。
- (5) サービス仕様書に異なる定めがある場合は、サービス仕様書が本サポート条件に優先します。

16. 本サービスの内容

- (1) 本サービスの内容は、次に定めるとおりとします。
- (i) 対象プログラム・プロダクトの使用に関する技術的問合せの回答（以下「レスポンスサービス」といいます）
問合せ可能な回数を設ける場合には、サービス仕様書に回数を定めます。お客様は問合せ回数を超えて問合せを行うことはできないものとします。
- (ii) 対象プログラム・プロダクトの使用に関する技術情報の提供（以下「インフォメーションサービス」といいます）
- (iii) お客様からの要求に基づく対象プログラム・プロダクトに関するリビジョン・アップ版の提供。ただし、インストール等当該リビジョン・アップ版を使用するための作業は含みません。
- (iv) お客様からの要求に基づく対象プログラム・プロダクトに関するバージョン・アップ版の提供。ただし、弊社が別途定めるサポート条件が存在する場合は、バージョン・アップ版を提供できない場合があります。また、インストール等当該バージョン・アップ版を使用するための作業は含みません。
- (v) 本項(iii)に基づき提供されたりビジョン・アップ版および本項(iv)に基づき提供されたバージョン・アップ版をお客様が使用した場合、既存の対象プログラム・プロダクトに対する本サービスは終了し、使用したりビジョン・アップ版またはバージョン・アップ版に対して、本サービスが提供されるものとします。
- (2) 弊社は、前項各号に定める本サービスの内容のうち、レスポンスサービスの受付およびその回答については、サービス仕様書に定める時間帯にこれを行うものとします。
- (3) 弊社は本サービスについて、弊社が別途定める現行のサポートポリシーに従い、対象プログラム・プロダクトの出荷停止後一定期間を経過した後は、本条第1項の定めるサービス内容のうちいずれか、または全てのサービスについて内容を変更するか、終了させることができるものとします。

17. リビジョン・アップ版およびバージョン・アップ版の使用権

- (1) お客様は、弊社から提供されたりビジョン・アップ版（または、リビジョン・アップ版により誤りが訂正された対象プログラム・プロダクト）およびバージョン・アップ版を既存のサポート対象プログラム・プロダクトに代えて使用許諾契約の規定に従い使用できるものとします。
- (2) お客様は、第16条第1項に基づき弊社が提供する技術情報について本サービスの対象プログラム・プロダクトの部数までこれを複製し、使用許諾契約の規定に従い使用できるものとします。

18. 制限事項

- (1) 対象プログラム・プロダクトのうち、次の各号の一に該当するもの（以下「規格外製品」といいます）は、本サービスの対象外と

ます。

- (i) 使用許諾契約が終了した対象プログラム・プロダクト
- (ii) お客様または第三者により変更、修正または改造がなされた対象プログラム・プロダクト
- (2) 対象プログラム・プロダクトが含まれるシステム（以下「本システム」といいます）のうち規格外製品その他の対象外製品が、本サービスの提供に影響を与え、支障をきたすと弊社が判断した場合、弊社は、お客様にその旨を通知し、お客様は、当該通知を受領した後、自己の責任と費用で当該対象外製品を本システムから外し、弊社が円滑に本サービスを提供できるようにするものとします。
- (3) 次の各号の一に該当するものは、本サービスには含まれません。
- (i) お客様または第三者によるハードウェアまたはソフトウェアの不適切な使用、変更もしくは修正または改造に起因する障害に関する問合せへの回答
- (ii) 対象プログラム・プロダクト以外のソフトウェアに関する問合せへの回答
- (iii) レスポンスサービスにおける回答内容に含まれる具体的修正作業の実施または修正プログラムの送付
- (iv) 現地調査その他の現地作業
- (v) プログラムの開発またはその開発支援業務
- (vi) 水害、地震等の天災地変に起因する対象プログラム・プロダクトへの問合せ
- (4) 規格外製品に起因する障害のために弊社が本サービスを提供した場合、または規格外製品による障害の切り分けのために本サービスに係る作業が増加した場合、弊社は当該サービスについて別途料金を請求できるものとします。
- (5) 弊社は、第16条第1項に基づきお客様から受け付けた問合せに対して回答を行いますが、レスポンスサービスの回答内容は当該質問の完全な解決を保証するものではありません。レスポンスサービスの回答内容が質問の完全な解決をするものではなかった場合であっても、当該質問に関わる問題については、本サービスの問合せ回数に含まれるものとします。
- (6) 本サービスは、お客様の質問に対して弊社が即答することまたは一定期間内に回答することを保証するものではありません。弊社は、質問の内容によっては、調査のうえ後日改めてお客様に回答する場合があります。

19. 実施地域・対応言語

本サービスの提供対象地域は日本国内とし、日本語によるサービスのみを提供します。

本パッケージに関するお問い合わせは

ファーストコンタクトセンター TEL 03-3455-5800

受付時間 9:00~12:00 13:00~17:00 月曜日~金曜日(祝祭日および弊社の指定する休日を除く) 番号はよくお確かめのうえおかけ下さい