

トータルバリューサポート規約

日本ソフトウェアエンジニアリング株式会社（以下弊社という）はお客様に対し、対象製品のトータルバリューサポートを以下の規約に基づき行うものとします。

1. 対象製品

スマートアンケート Enterprise Edition

2. トータルバリューサポート契約の成立

トータルバリューサポート契約は、お客様がご注文され、弊社が承諾した場合に成立します。お客様は、トータルバリューサポート契約の成立後、トータルバリューサポートの料金を、弊社の代理店を通じて弊社に対し、または直接弊社に対しお支払いいただくものとします。

なお、該当製品には既にトータルバリューサポートが含まれていません。

3. トータルバリューサポートの内容

(1) トータルバリューサポートでは、以下のサービスを提供します。

- ① お客様からのお問い合わせ対応
対象製品のインストール方法、操作方法、製品機能に関する問い合わせ、および不具合に関する問い合わせに対して、弊社が選択した方法で、お客様に回答をおこないます。
- ② アップデートプログラムの提供
対象製品に関しアップデートが発生した場合は、弊社サポート用サイトを通じて、アップデート用のプログラムをお客様がダウンロードする方法により、無償で提供します。ただし、大幅なプログラムの変更が必要となる場合は、有償となる場合があります。
- ③ 原本プログラム破損時の無償提供
対象製品のプログラムが収録されたメディア（CD-ROM等）を破損された場合、期間中1回に限り無償でメディアを提供します。
- ④ 改版、新製品リリースなどのメールでの情報提供
対象製品に関する改版情報、新製品情報などの製品情報をメールにより無償で提供します。

(2) 以下に該当する事項はトータルバリューサポートには含まれないものとします。

- ① 故意、過失または不適切な使用に起因する製品の動作不良の調査
 - ② 天災地変等の事由に起因する製品の動作不良に対するデータリストアなどの修復作業
 - ③ 弊社が明示する動作環境以外でのご使用に関する事項
 - ④ 日本国外からのお問い合わせ、および日本語以外でのお問い合わせへの回答
 - ⑤ OS（オペレーションシステム）ネットワーク設定など、本製品以外のお問い合わせへの回答
 - ⑥ インストール代行業務・導入時の初期設定代行業務・管理・コンサルティング業務
 - ⑦ 出張サポート
 - ⑧ 他社製品との互換性の確認および検証作業
- (3) トータルバリューサポートの提供窓口と受付時間は、以下の通りです。なお、トータルバリューサポートをご利用になる際に生じる通信料は、お客様の負担とします。
- ① 電話
提供窓口：トータルバリューサポート証書記載の窓口
受付時間：祝日及び弊社所定の休日を除く月曜日から金曜日、9：30～12：00/13：00～17：00
 - ② メール
提供窓口：製品上の所定のフォーム
受付時間：365日24時間（弊社からの回答は、祝日及び弊社所定の休日を除く月曜日から金曜日）

4. トータルバリューサポートの期間

トータルバリューサポートの提供は、お客様が注文され、弊社がユーザー登録を完了した時点で開始し、開始日翌月1日から1年を経過する日に終了します。

トータルバリューサポートの期間は、ご注文後に納品される「トータルバリューサポートご登録証書」またはそれに代わる案内文書に明示されます。

5. トータルバリューサポート契約の解除

- (1) お客様は、弊社所定の手続きを取っていただくことにより、いつでもトータルバリューサポート契約を解除できるものとします。
- (2) お客様が本規約に違反し、弊社より催告を受けるも、当該催告の

日から14日以内に当該違反を改善されないときは、弊社はトータルバリューサポート契約を解除できるものとします。

- (3) 本項の定めに従い、トータルバリューサポート契約が解除されたとしても、お客様は、トータルバリューサポートの料金の返還を弊社に対して請求することはできません。

6. 追加購入製品のトータルバリューサポート期間

「追加ライセンス商品」「アップグレードライセンス商品」を追加購入された場合のトータルバリューサポート提供期間は、元となる製品のサポート提供期間とします。

7. トータルバリューサポートの譲渡禁止

お客様は、トータルバリューサポートを譲渡または貸与することはできません。

8. トータルバリューサポートへの協力

お客様からお問い合わせいただいた問題について、弊社が原因調査を行う必要がある場合には、お客様は可能な範囲で弊社にご協力いただくものとします。

9. 免責等

トータルバリューサポートの利用によりお客様に生じた逸失利益、データの消失、派生的または間接的な損害については、理由の如何を問わず、弊社はその責を負いません。

10. ユーザー登録情報

お客様は、登録されたユーザー情報に変更が生じた場合、すみやかにその変更内容を弊社へ通知するものとします。

11. トータルバリューサポートの委託

弊社は、お客様に対するトータルバリューサポートの提供業務を第三者に委託することができます。

12. 機密保持

弊社および11項に定める業務委託先は、トータルバリューサポートの提供の際に知り得たお客様の機密を第三者に開示・漏洩しません。

13. 個人情報について

トータルバリューサポートの提供にともない取得したお客様の個人情報は、別途お客様に同意いただいた場合を除き、トータルバリューサポート提供の目的にのみ使用いたします。なお、11項の定めに従い第三者に業務を委託する場合は、お客様の個人情報を預託することがあります。

14. 協議事項

本規約の条項に規定されていない事項、あるいは本規約に関して疑義が生じた場合には、お客様、弊社双方協議の上、円満に解決するよう努めるものとします。

15. 管轄裁判所

本規約に関して紛争が生じたときは、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。