

見守り支援システム サポート利用規定（使用権パック）

エヌ・デーソフトウェア株式会社(以下、「当社」といいます)の見守り支援システム(以下、「本製品」といいます)の有効なソフトウェア使用権(使用権パック型に限るものとし、以下「ライセンス」といいます)を有するお客様は、当社が本製品のサポートを行うために設置するサポートセンター(以下、「サポートセンター」といいます)による、本製品の運用サポート(以下、「本サポート」といいます)を受けることができます。本サポートの提供条件は、この「見守り支援システム サポート利用規定」の各条項(以下、「約款」といいます)に基づきますので、本サポートの提供を希望するお客様は、必ず事前に約款を一読下さい。

第1条（本サポート）

当社は、本製品の有効なライセンスを有するお客様が本製品を円滑に使用できるよう、サポートセンターを設置し、約款に定める条件の範囲において、無償で本サポートを提供します。

第2条（本サポート提供の前提）

1.当社は、次の各号を、お客様に対する本サポート提供の前提条件とします。

(1)当社に本サポートの提供を求める本製品について、お客様が有効なライセンスを有すること

※お客様の有するライセンスの正当性及び有効性は、お客様が、当該ライセンスの正当性及び有効性を証するライセンス通知書を当社に提示することによってのみ証明されます。

(2)当社に本サポートの提供を求める本製品に、最新のバージョンアッププログラムがインストールされていること

(3)当社に本サポートの提供を求める本製品が、当社所定の最新の動作環境を満たす動作環境にインストールされていること

(4)当社と締結した本製品の使用許諾契約の条件に、一部でも違反していないこと

2.当社は、お客様が次の各号のいずれか一にでも該当する場合、本サポートの提供を拒否することができるものとし、そのことによってお客様及びその他第三者に発生した、いかなる不利益又は損害に対しても、一切の責任を負わないものとします。

(1)前項各号の前提条件を満たしていない場合

(2)当社に、約款の内容を超えるサポートの実施を求めた場合

(3)その他、本サポートの提供に相応しくない事由がある場合

第3条（本サポートの対象）

本サポートの対象となるのは本製品のみとし、本製品に含まれないその他の物品、知的財産又はサービス(次の各号に掲げる例を含むが、これらに限らない)は、対象に含まれないものとします。

(1)見守り通報サービス

見守り通報サービスを構成するハードウェア(通報情報の発信、通信、その他見守り通報サービスを実現する目的で使用される通信機器、メールサーバ等を含むがこれらに限らない)、ソフトウェア、通信ネットワーク(通報情報の伝達に要するもの、見守り通報サービスの提供を受けるために必要となる通信ネットワーク、インターネット接続サービス等)、その他物品、知的財産又はサービス

(2)本製品の動作環境

本製品を動作させるための環境として、お客様に必要となるハードウェア(本製品をインストールするコンピュータ、本製品を使用するために必要となる周辺機器及び通信装置を含むがこれらに限らない)、本製品以外のソフトウェア(オペレーティングシステム、データベースマネジメントシステムを含むがこれらに限らない)、通信ネットワーク、電力、その他物品、知的財産又はサービス

(3)本製品の導入及び使用のために必要となる環境整備及び次条で定める内容を除く附帯役務提供

本製品の動作環境の準備、構築及び維持(データベースマネジメントシステムの準備、整備及び維持も含む)や、本製品のインストール(ハードウェア故障時、交換時等の再インストール、バージョンアッププログラム提供時のインストール作業を含むがこれらに限らない)、データコンバート作業、操作研修等

第4条（本サポートの内容）

1.本サポートの内容は、次の各号の通りとします。

(1)お客様が当社に、フリーダイヤルによる電話、ファクシミリ(FAX質問用紙を使用)又は当社がインターネット上に設置した会員専用ページから行った本製品の使用方法や技術的な問い合わせへの回答

(2)当社がインターネット上に設置した会員専用ページにおける、本製品の使用に関する支援情報の公開

(3)リモートメンテナンスによる障害対応

(4)リモートメンテナンスによる緊急オペレーション対応

2.前項のリモートメンテナンスは、当社がインターネット回線又は電話回線を介して、本製品がインストールされたお客様のコンピュータに対して

遠隔から実施する支援操作のことを指し、お客様が任意に提供を受けられます。但し、リモートメンテナンスの提供を受けるには、お客様の責任と費用負担において、当社所定の環境を予め整備、構築し、維持することを前提とします。

3.本サポートは、サポートセンターから電話対応、リモートメンテナンスで実施できる内容を全てとします。第1項に含まれる内容であっても、当社の出張対応が必要なサポートは本サポートには含まれません。お客様が本サポートの範囲を超えるサポートを希望する場合は、別途当該サポートを実施できる当社又は第三者と都度、有償契約を締結して実施しなければならないものとします。

第5条（責任と保証の制限）

1.当社が、本サポートの提供に関して負うべき責任は、善良なる管理者の注意義務をもって本サポートを実施することのみに限られ、その他いかなる責任(品質保証責任、本サポートの実施結果責任等を含むがこれらに限らない)についても、当社は一切の責任を負わないものとします。

2.お客様は、コールセンターの一般的性質として次の各号に掲げる事項を予め了承した上、本サポートの提供を受けるものとします。

(1)お客様の質問に対する即答性が保証されないこと

(2)応答者のスキルレベルにより提供されるサービス品質に差が生じうること

(3)お客様の問題が必ず解決、改善されることは保証されないこと

(4)お問合せの多い時期、時間において電話の応答時間を過分に要しうること

第6条（サポートセンターの受付時間）

当社のサポートセンターの受付時間は、午前9時より午後5時30分までとします。但し、土曜日、日曜日、祝日(昭和23年法律第178号の第2条で定められた祝日)及び当社が事前にお客様に通知したサポートセンターの休日は除くものとします。

第7条（本サポートの再委託）

1.当社は、本サポートの一部又は全部を、第三者に再委託することができるとします。

2.当社は、本サポートの再委託先に対して、次条を遵守させることに責任を負うものとします。

第8条（秘密保持）

1.お客様及び当社は、本サポートの提供に際して知得した、それぞれの相手方の営業上、技術上、経営上の情報を、第三者に開示、漏洩し、又は本サポートの提供、本製品の使用以外の目的で利用してはならないものとします。

2.当社は、本サポートに関して、お客様から個人情報の預託を受けた場合、個人情報保護管理責任者を定め、個人情報の保護に関する法律、関連法規に適合するよう、これを取扱うものとします。

第9条（権利義務の譲渡禁止）

お客様は、約款によって得られた権利及び義務を、第三者に譲渡、承継し、又は第三者の担保に供してはならないものとします。

第10条（管轄裁判所）

本サポートの提供に関する紛争は、訴額に応じて、東京簡易裁判所又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処理することに当社及びお客様は同意します。

第11条（約款の変更）

当社は、いつにでも約款を変更できるものとします。この場合、当社がお客様に最新版の約款を交付(交付手段を問わない)した時点で有効になるものとします。但し、交付から14日以内に、お客様が異議申立てを行った場合はこの限りではないものとします。

最終改定日:平成26年8月8日
山形県南陽市和田3369番地
エヌ・デーソフトウェア株式会社