

個別特約

<「ほのぼの」シリーズソフトウェア サポート利用規定（使用権パック）>

最終改定日：2024年11月26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

エヌ・デーソフトウェア株式会社（以下「当社」という。）から「ほのぼの」シリーズソフトウェア（以下「本製品」という。）の有効なソフトウェア使用権（使用権パック型に限り、以下「ライセンス」という。）を取得しているお客様は、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」という。）による、本製品の運用サポート（以下「本サポート」という。）を受けることができます。本サポートの提供条件は、本特約の各条項に基づきます。本サポートの提供を希望するお客様は、本特約に同意をしたものとみなします。

なお、利用規約と本特約に相反する定めがある場合には、本特約が優先して適用されるものとし、本特約に定めのない事項は利用規約に従うものとします。

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、本特約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）

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）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
なお、お客様の有するライセンスの正当性および有効性は、お客様が当該ライセンスの正当性およ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）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）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）お客様が、利用規約および本製品に係る個別特約の一部にでも違反していないこと

第3条（本サポートの対象）

- 1 本サポートの対象となるのは本製品のみとし、本製品を動作させるハードウェア、本製品で使用する周辺機器として機能するハードウェア、本製品以外のソフトウェア（オペレーティングシステム、第三者のバックアップソフトウェア、セキュリティソフトウェア等を含みますが、これらに限りません）、本製品に関連するサービス、および環境（通信ネットワーク、電力供給等を含みますが、これらに限りません）等、本製品に含まれないその他一切の事項は、対象に含まれないものとします。
- 2 本製品の動作環境の準備、構築、および維持（データベースマネジメントシステムの準備、整備、および維持を含みます）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みますが、これらに限りません）、データコンバート作業、操作研修等、本製品の導入、および使用のために必要となる一切の環境整備ならびに附帯役務提供（第4条で定める内容を除きます）は本サポートには含まれないものとします。

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（当社所定のFAX質問用紙を使用することとします）、また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データベース復旧作業
ただし、データ障害発生前のデータベースに格納されていたデータのバックアップが、当社所定の方式により電子媒体へ正常にバックアップ保管・管理されていることに加え、当社が作業を行う際に、作業対象のコンピュータに本製品が正常にインストールされていることを前提とします。
 - (4) リモートメンテナンスによる障害対応
 - (5) 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 本条第1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等の通信ネットワークを介して、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を指し、お客様が任意に提供を受けられます。なお、リモートメンテナンスを受けるには、お客様は自らの責任と費用負担において、当社が指定するリモートメンテナンス環境を予め整備、構築し、維持する必要があります。
- 3 本条第1項5号の緊急オペレーション対応は、次の各号の条件をすべて満たす場合に限り実施します。
 - (1) お客様から当社にオペレーション支援の請求があったこと

- (2) お客様が請求したオペレーション支援の内容を当社が応諾したこと
 - (3) お客様事業所で本条第3項に基づくリモートメンテナンスの環境が利用可能であること
- 4 本サポートは、サポートセンターが電話対応、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。本条第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または第三者と都度、有償契約を締結して実施することを原則とします。

第5条（責任と保証の制限）

- 1 本サポートの品質は現状有姿で提供されるものを全てとし、当社は本サポートの品質および実施結果に関する一切の保証を行わないものとします。また、お客様は、一般的なコールセンターの性質として、サポートセンターの本サポートが次の性質を有することを理解し、これに同意するものとします。
- (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応じて実現できるサービス品質に差が生じること
 - (3) お客様の問題が必ず解決、改善されることが保証されないこと
 - (4) 繁忙期、繁忙時間において電話の応答時間を過分に要しうること
- 2 当社は、次の各号のいずれかの事由に起因する事項については、本サポートの提供義務を負わないものとします。また、そのことによってお客様および第三者に発生したいかなる不利益および損害に対しても、一切の責任を負わないものとします。
- (1) 第2条各号に定める本件サポートの前提条件から逸脱した場合
 - (2) お客様による正常なバックアップの欠如(プログラムライセンス媒体・データバックアップ媒体)によるリカバリ障害が発生した場合
 - (3) 当社または当社が指定する第三者以外の者によってなされた保守・修理・改造等による動作環境変更起因する事項
 - (4) 天変地異、その他不可抗力に起因する事項
 - (5) お客様または第三者の責に帰すべき事由が認められた場合
 - (6) 法律、税務、会計に関する解釈、説明、および助言
 - (7) 当社が法令上禁止されている一切の事項
 - (8) その他、当社が不適切であると判断する事項

第6条（サポートセンターの受付時間）

- 1 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。
- 2 土曜日、日曜日、および国民の祝日は、サポートセンターの休業日とします。また、当社はこれら以外にも当社の都合によるサポートセンターの休業日および本条第1項の受

付時間の短縮日を設けることができるものとします。この場合、当社はサポートセンターの営業日カレンダーによりお客様に対して事前に周知するものとします。

- 3 当社は、任意にサポートセンターの受付時間を延長することや、サポートセンターの休業日に本サポートの提供をすることがあります。この場合、当社はサポートセンターの営業日カレンダーによりお客様に対して事前に周知するものとします。なお、本項はお客様の要請に応じて当社が負うべき義務を定めるものではありません。

第7条（本サポートの委託）

- 1 当社は、本サポートの全部または一部を、第三者に委託および再委託することができるものとします。この場合、当社は、委託および再委託した業務の実施に必要となる範囲で、お客様から受領した秘密情報および個人情報の取扱いの一部を、委託先および再委託先に委託することができるものとします。
- 2 当社は、本サポートの委託先および再委託先の行為といえども、本特約に基づく自己の責任から免れないものとします。

（条項は以上）