

## Webtrends Lite Package Essential Care 規約

お客様（以下「甲」といいます）と株式会社サムライズ（以下「乙」といいます）とは、乙が甲に販売した Webtrends 製品（以下「本製品」といいます）に関する Essential Care（年間保守サービス）の提供について、本規約の条件に従うことに合意します。

### 第 1 条 ご提供するサービスの内容

ご提供するサービスの内容は、以下の 3 点です。

- ・ お客様向けナレッジベースへのアクセス
- ・ 最新版モジュールの無償ダウンロード
- ・ 技術サポート（年間 3 インシデント）

### 第 2 条 有効期間

本規約の有効期間は、Webtrends,Inc.(以下「開発元」といいます)が本製品を出荷した日から 1 年間となります。

### 第 3 条 Essential Care 料金の支払

甲は、本製品購入に対する支払いと同時に、Essential Care 料金所定の料金に消費税を加算した金額)を、乙指定口座に現金振込にて支払うものとします。

### 第 4 条 Essential Care の更新

次年度以降の Essential Care については、甲が乙の提出する見積書に基づき、有効期限満了の前日までに発注を行うことにより、1 年間更新されるものとします。また、甲は、Essential Care 更新の発注有効期限を迎える日の 90 日前より行えるものとします。

### 第 5 条 Essential Care 料金の改定

乙は、更新日の 30 日前までに甲の指定した問い合わせ担当者に通知することにより、次年度の Essential Care 料金を改定することができます。

### 第 6 条 Essential Care の解約

甲は、30 日前までに書面にて乙に通知することにより Essential Care を随時解約することができます。かかる場合において、乙が本規約に基づき受領した Essential Care 料金の返還は行われません。

### 第 7 条 一般規定

#### 1. 通知

本規約により送付することが要求される全ての通知は、住所変更通知を含めて、甲の指定した問い合わせ担当者に対し通知されます。

#### 2. 内容の変更

乙は 30 日前までに甲の指定した問い合わせ担当者に通知する事により本規約の内容を改定する事ができるものとします。

#### 3. 分離性

本規約のいずれかの条項が無効あるいは強制不能とされた場合で

あっても、本規約の他の条項は完全な効力を有するものとします。

### 4. 放棄

本規約の不履行または違反について当事者が権利を行使しなかった場合であっても、他の、またはその後の不履行または違反については権利放棄を行ったことになりません。

### 5. 完全合意

本規約は、当事者間の完全合意を構成し、本規約に規定する本製品及び Essential Care に関する書面または口頭による過去の一切の規約及び表明事項に取って代るものです。本規約は、当事者の正式な権限のある代表者の署名した書面によらずに修正、変更はできません。

### 6. 準拠法

本規約は日本国の法律に準拠し、これに従って解釈されるものとします。本規約に関する訴訟については、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とすることを合意します。

### 7. 雑則

本規約に規定のない事項並びに本規約に関する疑義については当事者が信義誠実の原則に従って協議するものとします。

### 第 8 条 お客様向けナレッジベースへのアクセス

#### 1. ナレッジベースへのアクセス

甲は乙が開設するウェブサイトに掲載された本製品の運用、保守、活用についてのナレッジベースについて Essential Care の有効期限の間、アクセスできるものとします。ナレッジベースの URL、アクセスに必要な ID、Password については本製品購入時に乙が甲に連絡した内容を用いるものとします。

2.乙が開設するウェブサイトは、メンテナンス、及び、予期せぬ障害により、アクセス不可となる場合があることを、甲は了解するものとします。

3.乙はナレッジベースに最新の情報を掲載し、随時掲載内容を追加する努力をするものとします。

### 第 9 条 最新版モジュールのダウンロード

1.本製品の開発元が許諾する限り、乙が日本で発売する本製品の最新版について、甲は Essential Care の有効期間中、無償でモジュール、及び、関連の書類をダウンロードすることができるものとします。

### 第 10 条 技術サポート

#### 1. 問合せ担当者

技術サポートの提供は、甲の指定した問合せ担当者一名に対して行われるものとします。担当者の変更は乙が用意する所定の用紙に基づいて行うものとします。

#### 2. サポート条件

技術サポートは、甲の本製品使用許諾契約書への完全合意、有効な

サブスクリプションコード、もしくはメンテナンスキーの保有、及び Essential Care 料金の支払いを条件に、甲の指定した問合せ担当者に対し、有効期間中において提供されます。

#### 3. サポート実施時間

技術サポートの実施時間帯は、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始(12月29日から1月3日)及び乙の定める休業日を除く乙の営業日の午前10時より午後5時までとします。

#### 4. サポート内容

本製品の障害対応に関しての、E-mail による質問に対する回答

#### 5. インシデント数

受付可能なインシデント数は、1契約あたり年間3インシデントとします。

3インシデントを超えてのお問い合わせは有償となり、インシデントがクローズした月の翌月末に現金にてお支払いいただきます。

また、1インシデント内に複数のお問い合わせが発生した場合、複数インシデントに分割させていただく場合があります。

#### 6. 追加インシデント料金

一件あたり ¥25,000.-

#### ご質問時の留意事項:

1. 甲の指定した問合せ担当者は、本製品を使用する上で必要となるコンピュータシステム全般に渡る基本的な知識を有することを前提とします。

2. 障害に関する問合せでの原因切り分けは、甲の指定した問合せ担当者が行うものとし、乙はそれを元に回答します。ただし、常に障害の解決を保証するものではありません。

3. 甲は、乙の用意したフォーマットに従い、質問をするものとします。

4. システム運用管理ノウハウ、レポート設計、コンサルティング要素を含むものに関しての問合せは受け付けません。

#### 5. 対象バージョン

技術サポートの対象となる本製品のバージョンは、技術サポート提供時点での最新バージョン、および、開発元がサポートの継続を表明しているバージョンとします。

#### 6. 責任の限定

技術サポートに関する乙の責任は、第1項に定める内容の提供に限られるものとします。乙は、技術サポートの提供によって甲の問題がすべて解決されることを保証しません。また、いかなる場合でも乙の甲に対する損害賠償責任は技術サポート料金を上限に、技術サポートの提供の結果、現実的に甲に直接生じた通常の損害に限るものとします。

#### (1) エンドユーザー様

会社名、会社名フリガナ、住所、住所フリガナ、部署名、ご担当者様名、電話番号、FAX 番号、ご担当者様 E-mail アドレス。

(2) 技術サポートお問合せご担当者 (エンドユーザー様と異なる場合) 上記 (1) に加え、会社名、会社名フリガナ、住所、住所フリガナ部署名、ご担当者様名、電話番号、FAX 番号、ご担当者 E-mail アドレス。

#### 2. 個人情報の利用目的

株式会社サムライズ (以下、サムライズ) は、上記1で取得した個人情報を以下の目的で利用いたします。

(1) 乙が運営する保守サービス業務による、サポート担当者の確認・質問の受付、及び、回答。

(2) Webtrends 製品に関する各種通知

#### 3. 個人情報の第三者への提供について

サムライズでは、a) エンドユーザー情報の登録、b) 保守サポート期限の登録、c) 追加ライセンス購入の際に既に所有するライセンスとの紐付けを可能にする目的のため、上記1で取得した個人情報を開発元に対して提供いたします。

#### 4. 個人情報の修正について

ご担当者情報等、いずれかの個人情報を修正する必要がある場合、サポートサイトの「技術サポートご担当者の変更」にアクセスし、ご申請ください。詳細につきましては Webtrends サポートサイトをご覧ください。

#### 5. 弊社が取り組む個人情報について

サポート業務上必要となる個人情報を含むデータについては、当サポートより提供の依頼を行った場合を除きお受け取りができません。

また、提供の依頼を行った場合も、弊社でお預かりした個人情報を含むデータは、ご質問のクローズ後、速やかにデータ削除を行い、サポート履歴にも個人情報を含むデータは残さない事とします。

弊社でお預かりする個人情報の取り組みにご理解いただくため、弊社サイト内、個人情報保護方針をご参照下さい。

## 個人情報取扱い指針

### 1. 取得する個人情報項目

Webtrends 製品をお申し込み頂く際に『Webtrends Lite Package 製品 エンドユーザー様&技術サポート担当者様 情報記入用紙』にて以下の項目の情報をご記入頂きます。