

ColdFusion SAMURAIZ 技術サポート規約 (SCF-201411)

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)は、乙が甲に販売したアドビソフトウェア(以下「本製品」といいます)に関し、本規約第2条に該当するサービス(以下「本サービス」といいます)を乙が甲に対し提供する場合、本規約に従うものとします。

第1条 定義

1. 発注書: 甲のご注文書
2. 購入申込書: ColdFusion SAMURAIZ 技術サポートサービス申込書兼サポート規約同意書
3. サポート質問書: ColdFusion SAMURAIZ 技術サポート 質問フォーム
4. 開発元: Adobe Systems Incorporated

第2条 本サービスの内容

1. サポートレベル

本サービスは、甲の問い合わせ担当者に対し、以下に定めるサポートレベルに応じたE-mailによる質問に対する回答(以下「本サポート」といいます)が提供されます。

- (1) 複数サーバ構成(パラレル構成を含む)
ESP: ColdFusion Enterprise/Standard 版を対象
PSP: ColdFusion Standard 版を対象
- (2) シングルサーバ構成(パラレル構成を除く)
ESS: ColdFusion Enterprise 版を対象(単体構成のみ)
PS: ColdFusion Standard 版を対象(単体構成のみ)

2. 本サービス範囲

乙より提供します本サポートは、下記に定める範囲にて実施されます。

- (1) ユーザガイド、リリースノート、マニュアル及びWeb上で公開されている情報についてのご質問について、意図しない動作が発生した場合、過去に対応してきたサポート情報に登録されている既知の問題点や同様の報告を確認します。解決方法を有する場合には、当該解決方法をご提供します。
- (2) 本製品の仕様について、マニュアル及びWeb上で公開されている情報をもとにご紹介します。
- (3) 過去に対応してきたサポート情報を活用し、甲へのサポートを行います。
- (4) マニュアル等、乙の正式提供情報に基づいた使用をされ、所定の結果と異なる結果が発生する場合、ご質問内容の確認を行い、回答します。
※ 製品トレーニングに準ずる質問と判断した場合は、サポート対象外になります。
- (5) 甲は乙が定めるサポートサービス・サポートポリシーを下記のWebサイトより閲覧するものとします。乙は最新のサポートサービス、サポートポリシーを下記Webサイトに提示し、乙は常にそれに従うものとします。
http://www.samuraiz.co.jp/service/adobe/c_sup_policy.html

※ 質問時における留意事項:

- 開発元が提供する Adobe Maintenance and Support を別途購入されていない場合、開発元にエスカレーションが必要な質問はサポート範囲外となります。
- ColdFusion Enterprise 版(バージョン9まで)に付属されているJRun 4の使用に関するサポート範囲は、JRun 4のインストールシード及び管理コンソールの設定方法に限られます。
- 本製品が設置されたシステムに対する運用管理、チューニング、コンサルティングを含む問合せはサポート範囲外となります。また、質問や製品不具合・エラーに対して、開発元、及び、乙では報告された全てを是正することを保証または約束するものではありません。
- ご質問、及び、回答は日本語にて行うものとします。
- 質問内容、詳細手順、送付されるサンプルプログラム及びログは、甲によって事前に内容を確認・修正頂き、機密情報は送付しないものとします。
- ベータバージョン及び評価版、デベロッパー版に対する質問はサポート対象外となります。
- 本サポートでの問題解決の定義は以下のいずれかとなります。

1. 質問に対する妥当な問題解決策または問題回避策が提供された場合
 2. 質問内容が製品の機能拡張を要すると開発元にて判断され開発元の関連部門に対して機能拡張要求が提出された旨の報告が乙または甲になされた場合
 3. 質問内容が製品の不具合として開発元にて判断され開発元の関連部門に対して不具合の報告または登録がされた旨の報告が乙または甲になされた場合
- (6) 開発元でエスカレーションの受け付けが終了した旧バージョンや、ベータバージョンについて、乙では新たな調査が行われません。
 - (7) 本サポートの提供は、購入申込書に記載された甲のサポート担当者(2名)に対して行われるものとします。
 - (8) 本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9:30~17:30までとします。質問は、甲の問合せ担当者より、サポート専用の宛先にメールにて送付いただけます。受付は、営業日の9:30~12:00、13:00~17:30間の乙が定める時間に到着順に行われます。

第3条 申込

1. 本サービスの申込みに、乙から電子メールにて送付する購入申込書への記入が必要です。甲は購入申込書に必要事項を記入し、乙へ電子メールにて返信を行うものとします。本サービスの成立は、乙が購入申込書を受領・処理を行った時点となります。

第4条 料金

1. 本サービスの履行対価として乙が受領する料金は、発注書に定める金額とします。
2. 前第2条に基づく本サービスの対象外となる日または時間帯において、乙が本サポートを行った場合には、乙所定の料金を甲に請求できるものとします。なお、乙は時間帯外の作業については、当該作業終了時後速やかに書面にて甲に報告し、確認を得るものとします。

第5条 料金の支払い

甲は、本サービスの全期間分の料金を、予め本サービス開始日が属する月の月末締め翌月末までに、乙指定口座に消費税を加算し、現金振込みにて支払うものとします。

第6条 本サービス期間

本サービスの有効期間は、甲から発行される発注書を乙が受領後、乙より甲へメールにて通知するサポート質問書に記載されている期間とします。

第7条 本サービスの変更

甲または乙は、本サービスの内容を変更する必要がある場合、甲乙協議のうえ、双方の正当な権限を有する代表者の記名・押印した書面により、本契約の内容について、変更、追加または削除を行うことができるものとします。

第8条 更新

本サービスの更新について、甲は本サービスの更新に対する申込み手続きを、有効期間の満了日の前日までに行うものとします。また、甲は初年度の「発注書」に記載している本サービスの購入数と同数を更新するものとします。

第9条 解約

1. 本サービスの解約については以下の規定が適用されます。
 - (1) 甲は本サービスを期間中に解約しても払い戻しを受けることはできません。
 - (2) 甲が本規約の規定に違反し、乙からの書面による催告から30日以内にかかる違反を是正しない場合、甲において(a)支払停止(b)重要な財産または本規約に基づき相手方から交付を受けた財産についての仮差押、仮処分、差押または強制執行手続の開始、あるいは(c)解散または破産、会社更生手続開始の申立が行われた場合、乙は本サービス規約期間中であっても解約することができます。この場合、(a)未払いの本サービスの料金の支払債務から甲は免責されず、(b)支払い済みの本サービスの料金の払い戻しを受けることはできません。
 - (3) 甲が本契約を解約し、その後、再開を希望する場合には、新しく、本サービスを再購入するものとします。購入に当たっては、乙所定の手続きに従い、乙に対して、乙所定の料金及び費用を支払うこととします。

第10条 甲乙の協力

1. 甲は、本契約の乙の本サポートに対して最大の協力をするものとします。
2. 本サポートを円滑に遂行するために、乙は、事前に甲の承認を得た上で、必要に応じ無償で甲の環境を使用できるものとします。
3. 甲は、乙の本サポートに支障のないよう、必要に応じ本サポート用機器、対象ソフトウェア、環境を準備し、乙に提供するものとします。

第11条 機密保持

1. 甲または乙は、本サービスの履行に関して知り得た相手方の機密情報を如何なる第三者にも提供、開示、告知しないものとします。但し、開発元は本項に定める第三者には含まれないものとします。
2. 前項に定める甲及び乙の機密保持の義務は以下に定める情報には適用されないものとします。
 - (a) 本サービスに違反することなく、一般に入手可能な情報
 - (b) 如何なる守秘義務にも違反せず各当事者が第三者から正当に入手した情報
 - (c) 甲乙又は開発元の機密情報とは無関係に甲または乙が独自に開発した情報
 - (d) 開示時点で甲または乙が所有している情報
3. 本条の機密保持義務は本契約終了後5年間継続するものとします。

第12条 義務

1. 甲は、住所、住所変更、社名変更、お問い合わせ担当者の変更、購入申込書の記載事項、その他乙に提供している情報に変化が生じた場合、速やかに乙に通知することを要します。甲が本通知を怠った場合、乙は本規約に基づき本サービスを甲に提供する義務を免れるものとします。
2. データのバックアップを確保する責任は甲にあるものとし、甲のデータ喪失に起因する損害について、乙は一切の責任を負わないものとします。

第13条 賠償範囲

1. 本サービスの履行に関して、甲に損害が発生した場合、乙は、乙の履行の直接の結果として、甲が現実には被った通常の損害に限り損害を賠償します。但し、乙が支払う賠償金額は、損害の原因となった本サービスにつき乙に対して支払われた対価を限度とします。
2. 甲は乙の履行補助者に対し、損害賠償請求をしないものとします。

第14条 再委任

乙は、本サービスの一部または全部を第三者に委任することが出来るものとします。

第15条 紛争の解決

本契約に起因または関連する事項で、甲乙で協議を要するものにつき協議が整わない場合、その他本契約に関して甲乙間に紛争が生じた場合においては、訴訟手続によるものとし東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とし、その裁定に従って解決を図るものとします。本条は契約終了後も有効とします。

第16条 一般規定

1. 分離性
本契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、本契約の他の条項は完全な効力を有するものとします。
2. 放棄
本契約の不履行又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、またその後の不履行又は違反については権利放棄を行ったことにはなりません。
3. 完全合意
本契約は、当事者間の完全合意を構成し、本契約に規定する本サービスに関する書面又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わるものとします。本契約は当事者の正当な権限のある代表者の記名・押印した書面によらずに修正、変更はできません。

4. 権利

甲は本サービス規約上の権利を、いかなる第三者に譲渡、貸与、あるいは販売することはできません。

5. 雑則

本契約に規定のない事項並びに本契約に関する疑義については甲乙が信義誠実の原則に従って協議し円満に解決するものとします。

個人情報の取り扱い

第17条 個人情報への取り組み

1. 提供される個人情報
本サポート遂行のため乙に対して個人情報を含む検証用データを提供する場合、甲は可能な限り当該個人を識別できないよう変更または変換して提供する物とします。
2. 取得する個人情報項目
本サービスをお申し込み頂く際に、購入申込書にて以下の項目の情報をご記入頂きます。
法人名・政府機関名、部署名、担当者氏名、役職、住所、TEL、FAX、E-mail。
3. 個人情報の第三者提供について
本サービスでは、前述の2で取得しました個人情報を、開発元に対して、以下の目的で提供いたします。
 - (1) 開発元に対して契約状況（有効期間、契約数の合計）の詳細の報告、照会のため。
 - (2) 開発元にエスカレーションの際、提示するサポート番号に対し、甲の状況との紹介のため。
4. 乙が取り組む個人情報について
乙でお預かりする本サービスにて取得した個人情報に対する個人情報保護方針及び個人情報の取扱いについては、乙サイト内の個人情報保護方針 (<http://www.samuraiz.co.jp/home/privacy.html>) に準拠します。