

WebTrends 製品 技術サポートサービス規約

お客様（以下「甲」といいます）と株式会社アイ・ティ・フロンティア（以下「乙」といいます）とは、乙が甲に販売した製品（以下「本製品」といいます）に関する技術サポートサービス（以下「技術サポート」といいます）の提供に関して、本規約の条件に従うことに合意します。

第1条 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。

第2条 有効期間

本規約の有効期間は、乙から甲への本製品出荷日に始まり翌年の出荷日の属する月の末日に終了します。

第3条 技術サポート

1. サポート内容

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の保有、及び技術サポート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。

サポート内容:

本製品の操作方法に関して、ユーザガイドに沿った操作を行なってもその通りに動作しない場合、もしくは、運用に伴う障害が発生した場合の、E-mail による質問に対する回答

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・障害の再現状況の確認は、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. システム運用管理手順、チューニング、カスタムレポートの設定・作成方法などコンサルティング要素を含むものに関しては本契約では提供されません。
4. 電話によるサポート、もしくは、オンサイトでのサポートは本契約では提供されません。

2. 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。

3. 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。

4. 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、現実甲に直接生じた通常の損害に限るものとします。

5. 内容の改定

乙は、30 日前までに甲の指定した問合せ担当者に通知する事により、技術サポートの内容を改定する事ができます。

第4条 技術サポート料金の支払

1. 料金の支払

甲は、技術サポート料金 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。

2. 技術サポートの更新

次年度以降の技術サポートについて、甲は次年度の技術サポートの申し込み手続き及び料金の支払いを、更新日の前日までに前項に従い行うことにより、1年間更新されるものとします。また、甲は、技術サポートの更新日を、更新の90日前より行えるものとします。

3. 技術サポート料金の改定

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、次年度の技術サポート料金を改定することができます。

第5条 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技術サポート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技術サポート料金の返還は行われず、甲において未払料金がある場合、甲はかかる未払料金の支払責務につき甲は免責されず、乙に対して解約日までに未払料金金額を支払うものとします。

第6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. 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。

3. 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。

4. 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技術サポート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。

5. 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。

6. 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。