

Dynatrace サポート規約 (CAPS-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)とは、乙が甲に販売した Dynatrace (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: 甲よりご提供いただくご注文書
2. 利用申込書: Compuware APMaaS 利用申込書
3. Dynatrace ユーザー様アカウント登録シート兼サポート規約同意書
4. 開発元利用規約: コンピューウェアサービス利用規約
5. サポート質問書: Dynatrace 質問フォーム

第2条 本サービスの内容

1. 本サービスとは、本製品の開発元である Compuware, Inc. (以下「開発元」といいます) および乙より提供される以下のサービスを指します。
 - (1) 本製品に関する技術サポートの提供(以下「本サポート」といいます)
2. 本サポートの範囲
乙より提供する本サポートは、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、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。過去の事例と照合の上、解決方法を有する場合には当該解決方法をご提供いたします。未知の問題の場合には開発元へのエスカレーションを行い、開発元からの回答を乙経由で甲へ送付いたします。
 - (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。
 - (3) 乙及び開発元は、本サービスの提供を目的として、甲との合意のもと甲のアカウントへのアクセス権を保有することができるものとします。
 - (4) 開発元が提示する「コンピューウェアサービス利用規約」の範囲内。
 - (5) 本サポートの提供は、利用申込書に記載された甲のサポート担当者(2名)に対して乙が用意する所定の書式を利用して行われるものとします。
 - (6) 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きます。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

本サービスの申込みには、乙から電子メールにて送付する利用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。

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生じた場合、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、会社更正手続き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) 乙は乙または開発元の破産、解散(買収による解散を含む)による理由で、30日前に甲に通知することにより本サービス規約を解除することができます。いかなる場合でも、乙は支払い済みの本サービスの料金の払い戻しを行いません。
- (4) 乙は開発元の判断により本サポートの終了が通知された場合、本サービスの契約解除することができます。いかなる場合であっても、乙は支払い済みの本サービスの料金の払い戻しを行いません。
- (5) 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、必要に応じて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、本サポート用機器、対象ソフトウェア、環境を準備し、必要に応じて乙に提供しなければならないものとします。

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、利用申込書の記載事項、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式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. 雜則
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、上記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。