

Adobe Maintenance and Support 規約

株式会社サムライズ(以下「乙」といいます)は、お客様(以下「甲」といいます)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)を提供する場合、本規約に従うものとします。

第1条 定義

- メジャーバージョン: 最初の数値のバージョン(例: Version 5.0, Version 6.0)
- ルートリリース: 全世界で最初に商業用としてリリースされた日
- アップグレード: 機能改善や拡張がなされた商業配布されたリリース
(例: Version 4.1 → Version 4.2, Version 4.3, Version 5.0)
※ Version 4.1.1 → Version 4.1.2 のような修正パッチは対象外。

第2条 本サービスの内容

- 本サービスとは、本製品の開発元である Adobe Systems Incorporated (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。
 - 開発元の定める本製品のアップグレードの提供
(例: Version 4.0 → Version 4.1)
(例: Version 4.2 → Version 5.0)
 - 技術サポートの提供
- アップグレードに関するライセンスの注意
アップグレードが行われた場合、当該アップグレードの対象である本製品を、アップグレード前の状態で使用することはできません。
- 乙は、第3条に定める「Form License Program 購入申込書」に記載された製品名に対応する本製品に限り、本サービスを提供します。
- 乙は甲に対して事前の通知をもって本サービスの内容を変更できるものとします。
- 本サービスにより甲が受けることができるサービスは本規約の内容に限られます。

技術サポート範囲

乙より提供します技術サポートは、下記に定める範囲にて実施されます。

- 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と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いたします。
- 本製品の使用について、マニュアル及び Web 上で公開されている情報を元に紹介いたします。
- 何度同じ動作を行っても同じ結果が生じ、その結果がマニュアル等の記述と異なっている場合、お送り頂いたサンプルプログラムをサポートセンターにて確認し、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。

※ 甲よりテストケース・再現手順の提供を受けた場合、乙で再現性が確かめられるものに限ります。サンプルプログラムはその現象を確認できる最小限をご用意頂き、また一般的なデータベースや Web サーバ以外他のアプリケーションが介在しないものといたします。

- 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。
- マニュアル等弊社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、回答致します。
※ 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。
- 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、甲は常にそれを準拠します。

http://www.samuraiz.co.jp/m_s/suppolicy.cfm

※ 質問時における留意事項:

- 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。
- 質問内容、詳細手順、送付されるサンプル・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でください。
- 技術サポートでの問題解決の定義は「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、質問内容が製品の機能拡張を要すると開発元に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、質問内容が製品の不具合として開発元に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」のいずれかとなります。

7. 技術サポート実施時間

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9:30~17:30までとします。質問は、甲の問合せ担当者より、技術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、有効期間及び解約

- 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「Form License Program 購入申込書」(以下、「FLP 購入申込書」といいます)への記入が必要です。甲は FLP 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、乙より開発元に対し所定の手続きを行い、開発元が FLP 購入申込書を受領・処理を行った時点となります。
- 有効期間は1年間とし、初年度のお申込みの場合は本サービスが成立した日から、第二年度以降は乙または開発元が指定した日からの開始とします。
- 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 乙は開発元の判断により製品の製造及び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。
- 甲が本契約を解約し、その後、再開を希望する場合には、本製品の最新バージョン、及び、本サービスの両方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。
- 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。
- 本サービスの更新
第二年度以降の本サービスについて、甲は本サービスの更新に対する申込み手続き及び乙の指定する料金の支払いを、有効期間の満了日の前日までに前項に従い行うものとします。乙はこの申込み手続き及び料金の支払いをもって本サービスの更新とします。甲は第二年度以降の本サービスの更新について、初年度に「FLP 購入申込書」にて購入された保守ライセンスの申込数と同数を更新するものとします。

第4条 義務

甲は、住所、住所変更、社名変更、お問い合わせ担当者の変更、FLP 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。

第5条 保証

- 本サービスの履行に関して、甲に損害が発生した場合、乙または開発元は、乙または開発元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、乙または開発元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。
- 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。
- 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、前第一項の規定にかかわらず、甲はデータの喪失に起因する損害について、乙は一切の責任を負いません。

第6条 一般規定

- 通知
本契約により送付することが要求される全ての通知は、住所変更通知も含めて申込書に記載された住所宛に書面により郵送されたときに送付されたものとみなします。
- 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。
- 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。
- 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製品及び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署名した書面によらずに修正、変更はできません。
- 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。
- 遵守
甲は、本製品に含まれる使用許諾書と同様に本規約を遵守するものとします。
- 準拠法
本規約は日本国の法律に準拠し、本サービスに関する訴訟については東京地方裁判所を第一審の合意専属管轄裁判所とします。

個人情報取扱指針

1. 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、Form License Program 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、Company、部署名、Division、担当者指名、Name、役職、Title、住所、Address、TEL、FAX、E-mail。

2. 個人情報の利用目的

本サービスは、上記1で取得しました個人情報を以下の目的で利用いたします。

- (1) 本サービスを遂行するための業務。担当者の確認・質問の受付、及び、回答。
- (2) 本サービスに関する各種通知(本サービスの更新案内、休業日等)

3. 個人情報の第三者提供について

本サービスでは、上記1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。

※開発元に提供する個人データ項目は、前述の 1. 取得する個人情報項目となり、電子メール、または郵送にて送信されます。開発元への個人データ項目の提示中止を希望される場合は、お申込者より弊社担当営業にご依頼下さい。

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、弊社営業までご連絡ください。弊社担当より『本サービスの情報変更用紙』を提供いたします。その後、新しい担当者情報をご記入頂き、申請用紙を FAX(03-5436-2041)かメールにて弊社までご連絡下さい。

5. 弊社が取り組む個人情報について

業務上必要となる個人情報を含むデータ(ログ等)については、弊社より提供の依頼を行った場合を除きお受けできません。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、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(<http://www.samuraiz.co.jp/>)内、個人情報保護方針 <http://www.samuraiz.co.jp/home/privacy.html> も参照下さい。