

ColdFusion SAMURAIZ 技術サポート規約

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 ColdFusion（以下「本製品」といいます）に関する技術サポート（以下「SAMURAIZ 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

SAMURAIZ サポートの提供は、甲が申込時に申込書に記載された問合せ担当者一名に対して行われるものとします。かかる問合せ担当者の変更は、甲が乙に対して事前に書面で通知するものとします。

第2条 有効期間

本規約は、甲が記名・捺印した申込書を乙が受領した日から有効となり、その受領した日の翌月1日の1年後までとします。SAMURAIZ サポートの提供期間は、乙が申込書を受領後乙より甲に返送する申込書の所定欄にサポート番号と併せて記載されます。

第3条 SAMURAIZ サポートサービス

1. サポート内容

SAMURAIZ サポートは、甲の問合せ担当者に対し以下に定めるサポートレベルに応じた技術サポート料金の支払を条件に、有効期間中、以下に定めるサポート範囲の内容に関する E-mail による質問に対する回答が提供されます。

2. サポートレベル

■複数サーバー構成（バラレ構成を含む）

(1) サポートレベル ESP

対象製品：ColdFusion Enterprise/Standard 版

料金：525,000 円（税込）/1 年（1 担当者、1 プロジェクトごとに必要）

(2) サポートレベル PSP

対象製品：ColdFusion Standard 版

料金：462,000 円（税込）/1 年（1 担当者ごと、1 プロジェクトごとに必要）

■シングルサーバー構成（バラレ構成を除く）

(3) サポートレベル ESS

対象製品：ColdFusion Enterprise 版（単体構成のみ）

料金：220,500 円（税込）/1 年（1 担当者ごと、1 プロジェクトごとに必要）

(4) サポートレベル PS

対象製品：ColdFusion Standard 版（単体構成のみ）

料金：147,000 円（税込）/1 年（1 担当者ごと、1 プロジェクトごとに必要）

3. サポート範囲

SAMURAIZ サポートは乙が定めるサポートサービス、サポートポリシーに基づき実施されます。甲は、乙のサポートサービス、サポートポリシーにつき、下記の Web サイトを閲覧することとします。乙は、下記の Web サイトにて、最新のサポートサービス、サポートポリシーを提示し、常にそれを準拠します。

<http://www.samuraiz.co.jp/cfusion/support/>

※質問時における留意事項：

- SAMURAIZ サポートの購入・更新の際は、サポート対象となる本製品に対して、開発元であるアドビシステムズ株式会社（以下「開発元」といいます）が提供する有償サポートサービスも別途購入して頂く必要があります。しかしながら、開発元より有償サポートサービスの提供が停止している等の事情による特定の期間に対し、乙と開発元との協議によって SAMURAIZ サポートの購入のみで従来と同程度のサービスが提供される場合もございます。詳しくは、弊社担当営業、または、上記でご紹介する Web サイトを参照下さい。
- ColdFusion Enterprise 版に付属されている JRun 4 の使用に関するサポート範囲は、JRun 4 のインストールシジョン及び管理コンソールの設定方法に限られます。
- ColdFusion 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頂き、機密情報ではないものとします。
- ご質問、および、回答は日本語に限らせていただきます。

4. サポート実施時間

SAMURAIZ 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。

質問は、甲の問合せ担当者より、ColdFusion SAMURAIZ 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 10:00~12:00、13:00~17:00 に到着順に行われます。

5. サポート対象バージョン

現在の最新バージョンである本製品（日本語バージョンに限る）をサポートされた日本語 OS 上で使用し、かつ、開発元より提供される有償サポートサービスを購入された本製品に対し SAMURAIZ サポートを受けることができるものとします。

- ※ 本製品のバージョンアップに伴い乙が新バージョンの販売を開始した場合、前バージョン（1バージョン前に限る）については、開発元でエスカレーションを受け付けるという前提に限り、乙ではバージョンアップ後1年間に限りご質問をお受けすることができるとします。
- ※ 上記の期間を超える、又は、開発元でエスカレーションの受付が終了した旧バージョンや、ベータバージョン、評価版に関する質問は、サポート範囲外となり、乙では新たな調査は行われません。質問と同様の番種情報を有する場合に限り、その内容をご紹介させていただきます。
- ※ 開発元より提供される有償サポートサービスを購入されていない本製品に関するご質問は、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させていただきます。

第4条 SAMURAIZ サポート料金の支払

1. 料金の支払

甲は、SAMURAIZ サポート料1年分に消費税を加算した額を、申込書に記載された開始日月末締翌月未まで、乙指定口座に現金振込にて支払うものとし、支払遅延時には、支払日まで年率14.5%の遅延利息が賦課されるものとします。

2. SAMURAIZ サポートの更新

次年度以降のサポートサービスについて、甲は次年度の技術サポートの申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ものとします。

3. SAMURAIZ サポート料の改定

乙は、更新日の30日前までに書面にて甲に通知することにより、次年度の乙が提供する SAMURAIZ サポートのサポートレベル、サポート料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本サービス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 SAMURAIZ サポート料の返還は行われず、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義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を全額を支払うものとします。

第6条 一般規定

1. 通知

本規約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、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。

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 SAMURAIZ 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. 賠償範囲

本規約に関して、甲は乙および開発元の作為または不作為に起因して相手方に損害が発生したときは、その損害の性質の如何を問わず、また、その請求が起訴等の法的手続きによってなされることを問わず、甲・乙・開発元の責任は、現実には発生した直接損害に限られるものとします。かかる乙の甲に対する損害賠償額は、その損害の原因となった SAMURAIZ サポートの購入に支払われた対価を限度とします。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、上記の規定にかかわらず、甲は、有償サポートの提供に起因するデータの喪失について乙が一切の責任を負わないことに同意するものとします。

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。

ColdFusion SAMURAIZ 技術サポート個人情報取扱い指針

1. 取得する個人情報項目

SAMURAIZ サポートをお申し込み頂く際に、申し込み用紙にて以下の項目の情報をご記入頂きます。

(1) お申込者

会社名、会社名フリガナ、住所、部署名、役職、役職者氏名、問い合わせご担当者、電話番号、FAX 番号、担当者 E-mail アドレス。

(2) サポートご担当者（お申込者と異なる場合）

上記 (1) に加え、会社名、会社名フリガナ、住所、部署名、問い合わせご担当者、電話番号、FAX 番号、担当者 E-mail アドレス。

2. 個人情報の利用目的

SAMURAIZ サポートは、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) 乙が運営する SAMURAIZ サポートの業務による、サポート担当者の確認・質問の受付、及び、回答。
- (2) SAMURAIZ サポートに関する各種通知（サポート休業日等）

3. 個人情報の第三者提供について

SAMURAIZ サポートでは、上記 1 で取得しました個人情報を、開発元（アドビシステムズ株式会社）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、サポートの契約状況（有効期間、契約数の合計）の詳細の報告のため。
- (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、お客様の状況との照会のため。

※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、電子メールにて送信されます。

※開発元への個人データ項目の中止を希望される場合は、お申込者、または、サポート担当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

サポートご担当者情報等、いずれかの個人情報修正する必要がある場合、以下のページにアクセスし、『ColdFusion SAMURAIZ 技術サポート担当者情報変更用紙』（PDF ファイル）をダウンロードし、プリントアウトしてください。その後、新しいサポート担当者情報をご記入頂き、申請用紙を FAX (03-5436-2041) にて弊社までご送付下さい。『ColdFusion SAMURAIZ 技術サポート担当者情報変更用紙』のダウンロードは以下のサイトをご参照ください。

<http://www.samuraiz.co.jp/cfusion/support/>

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（ログ等）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 (<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。