

# ColdFusion SAMURAIZ 技術サポート規約 (SAMCF-001)

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、乙が甲に販売したソフトウェア製品「Adobe ColdFusion」(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. 開発元: Adobe Inc.

## 第2条 本サービスの内容

### 1. サポートレベル

本サービスとは、以下に定めるサポートレベルに応じて、乙より提供される技術サポートの提供(以下「本サポート」といいます)を指します。

- (1) 複数サーバー構成(パラレル構成を含む)  
ESP: ColdFusion Enterprise/Standard エディションを対象  
PSP: ColdFusion Standard エディションを対象
- (2) シングルサーバー構成(パラレル構成は含まない)  
ESS: ColdFusion Enterprise エディションを対象(単体構成のみ)  
PS: ColdFusion Standard エディションを対象(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) ユーザーガイド、リリースノート、マニュアルおよびWeb上で公開されている情報についての質問について、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。解決方法が有る場合には、当該解決方法を提供します。
- (2) 本製品の仕様について、マニュアルおよび Web 上で公開されている情報をもとに回答します。
- (3) 過去に対応したサポート情報を活用し、甲へのサポートを行います。
- (4) マニュアル等開発元の正式提供情報に基づいて使用し、所定の結果と異なる結果が発生する場合、質問内容の確認を行い、回答します。
- (5) 甲は乙が定める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、甲は常にそれに従うものとします。

[https://www.samuraiz.co.jp/service/adobe/c\\_sup\\_policy.html](https://www.samuraiz.co.jp/service/adobe/c_sup_policy.html)

※本サポートにおける留意事項:

- ベータバージョンおよび評価版、デベロッパー版に対する質問はサポート範囲外となります。
- 本製品とは別に任意でダウンロードおよびインストールをおこなうツール、エディタ等のソフトウェアおよび拡張機能、プラグインは本サポートの範囲外となります。
- 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、および、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。
- ColdFusion Enterprise エディション(バージョン 9 まで)に付属されている JRun 4 は、サポート範囲外となります。
- 質問、および、回答は日本語にて行うものとします。
- 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. メーカーサポート期間が終了した旧バージョンの質問で、質問内容と同様の蓄積情報を乙が有し、その内容を甲に回答した場合
  3. メーカーサポート期間が終了した旧バージョンの質問で、質問内容と同様の蓄積情報を乙が有していなかった場合
- (6) メーカーサポート期間が終了した旧バージョンの質問では、乙は新たな調査を行いません。
- (7) 本サポートの提供は、技術サポート申込書に記載された甲の指定するサポート担当者(最大2名)に対して行われます。
- (8) 本サポートの受付および回答はメールで行います。問合せ時は、本サービスの開始時に乙より甲の指定するサポート担当者へメールで通知した質問フォームを使用するものとします。
- (9) 本サポートの実施時間帯は、土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始(12月29日から1月3日)およ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。質問は甲の指定するサポート担当者からサポート専用の宛先メールで送付したものを受け付けます。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。回答日時の指定には対応しておりません。

## 第3条 申込

本サービスの申し込みには技術サポート申込書の記入が必要です。本サービスの成立は乙が技術サポート申込書を受領・処理を行った時点となります。

## 第4条 本サービス期間

本サービスの有効期間は、乙より甲の指定するサポート担当者へメールにて通知する質問フォームに記載されている期間とします。

## 第5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) 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。
- (5) 甲が本契約を解約し、その後再開を希望する場合には、新しく本製品および本サービスを再購入するものとします。

## 第6条 甲乙の協力

1. 甲は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、本サポート用機器、対象ソフトウェア、環境を準備し、必要に応じ乙に提供するものとします。

## 第7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。ただし、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. 前項に定める甲およ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) 甲乙また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8条 義務

1. 甲は、社名変更、住所変更、担当の変更、技術サポート申込書の記載事項、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9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。ただし、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10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できるものとします。

## 第11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12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または口頭による過去の一切の規約およ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滑に解決するものとします。

## 第13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ものとします。
2. 取得する個人情報項目  
本サービスをお申し込みの際に以下の項目の情報をご記入いただきます。  
法人名・政府機関名、住所、部署名、担当者氏名、TEL、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をおこなう際、開発元へ提示するサポート番号と契約との照会をおこなうため。
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およ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  
(<https://www.samuraiz.co.jp/home/privacy.html>)に準拠します。