

InDesign Server サムライズ技術サポート規約

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、（以下「本製品」といいます）に関する技術サポート（以下「InDesign Server サムライズ技術サポート」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

InDesign Server サムライズ技術サポートの提供は、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にて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原則1年間、有効となります。InDesign Server サムライズ技術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 InDesign Server サムライズ技術サポートサービス

1. サポート内容

甲の問合せ担当者に対し以下に定めるサポートメニューに応じた InDesignServer サムライズ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. サポートメニュー

InDesign Server サムライズ技術サポートの対象は、InDesign CS Server 及び InDesign CC Server を新規でご購入いただきましたお客様、及び現在 InDesign CS Server の Adobe メンテナンスアンドサポートをご契約をいただいております、契約を更新されるお客様に対して日本語で以下 3項の範囲にてご契約いただきましたお客様にサービスをご提供いたします。

3. 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間について、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る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、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。

※甲が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/service/adobe/inDesign.html>

※本サービスにはバージョンアップを無償で入手する権利は含まれておりません。

バージョンアップが必要な場合は別途アップグレードライセンスの購入が必要となります。

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て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て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」のいずれかとします。

4. サポート実施時間

InDesign Server サムライズ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。

質問は、甲の問合せ担当者より、InDesign Server サムライズ技術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 10:00~12:00、13:00~17:00 に到着順に行われます。

※サポート対象バージョン

本製品 InDesign CS Server InDesign CC Server

第4条 InDesign Server サムライズ技術サポート料金の支払

1. 料金の支払

甲は、InDesign Server サムライズ技術サポート料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末までに、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. InDesign Server サムライズ技術サポートの更新

次年度以降の InDesign Server サムライズ技術サポートについて、甲は次年度の InDesign Server サムライズ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. InDesign Server サムライズ技術サポート料の改定

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 InDesign Server サムライズ技術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 InDesign Server サムライズ技術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 InDesign Server サムライズ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

(1) 本サービスの履行に関して、乙に「第3条 3. サポート範囲」に定める範囲の履行に著しい不作為がある事が乙によって認められ、その直接の結果として甲に損害が発生した場合に限り、甲が現実には通常の損害に限り損害賠償を行います。但し、乙が支払う賠償金額は、損害の原因となった InDesign Server サムライズ技術サポートの購入に対して支払われた対価を限度とします。

(2) 上記(1)に該当しない場合、甲は乙に対し、損害賠償請求をしないものとします。

(3) 甲は、乙の従業員（業務委託先の従業員を含む）等の個人には直接賠償請求ができないものとします。

(4) 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。

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。

InDesign Server サムライズ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

InDesign Server サムライズ技術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

InDesign Server サムライズ技術サポートは、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 InDesign Server サムライズ技術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) InDesign Server サムライズ技術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

InDesign Server サムライズ技術サポートでは、上記1で取得しました個人情報を、第三者には提供致しません。

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が必要な場合、以下のページにアクセスし、『InDesign Server サムライズ技術サポート担当者情報変更用紙』をダウンロードし、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。

<http://www.samuraiz.co.jp/service/adobe/j.html>

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

方針 <http://www.samuraiz.co.jp/home/privacy.html> も参照下さい