

JRun4 サムライズ ライト 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、JRun4（以下「本製品」といいます）に関する技術サポート（以下「JRun4 ライトサポート」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

JRun4 ライトサポートの提供は、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原則1年間、有効となります。JRun4 ライト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 JRun4 ライトサポートサービス

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JRun4 ライト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

JRun4 ライトサポートの対象は、これまで Adobe Systems Incorporated（以下「開発元」といいます）より提供されていた Adobe Maintenance and Support を購入していた場合に限られ、かつ、Adobe Maintenance and Support の申込数量と同数量の JRun4 ライトサポートサービスを購入する場合に限られます。

(1) サポートメニュー LP

名称：JRun4 サムライズライトサポート Professional

対象製品：JRun4 Professional

料金：24,000 円（税抜）/1 年（ライセンス単位）

(2) サポートメニュー LE

名称：JRun4 サムライズライトサポート Enterprise

対象製品：JRun4 Enterprise

料金：96,000 円（税抜）/1 年（ライセンス単位）

3. サポート範囲

乙より甲へ提供します JRun4 ライトサポートサービスは、下記に定める範囲にて実施します。

- JRun4 ライトサポートサービスでの問題解決の定義は「蓄積情報を甲に通知した場合、蓄積情報が有していない旨を乙より甲へ通知した場合」のいずれかとなります。
- 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、当該解決方法を提供します。
- 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、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提供します。
- 未知の問題に対する新たな調査は行われません。過去に対応してきたサポート情報や事例には一致しない未知の問題の場合には蓄積情報を有していない旨を甲に伝え、JRun4 ライトサポートサービスのインシデントをクローズします。
- 開発元へのエスカレーションは行われません。
- 乙より甲へ修正パッチの提供は行いません。
- 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。
- 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。
- 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・修正を行い、機密情報の送付は行わないでください。
- ご質問、および、回答は日本語でごこなわれるものとします。

4. サポート実施時間

JRun4 ライト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、JRun4 ライト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。

5. サポート対象バージョン

本製品（JRun4）のみとします。

第4条 JRun4 ライトサポート料金の支払

1. 料金の支払

甲は、JRun4 ライトサポート料 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. JRun4 ライトサポートの更新

次年度以降の JRun4 ライトサポートについて、甲は次年度の JRun4 ライト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. JRun4 ライトサポート料の改定

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 JRun4 ライト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 JRun4 ライト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 JRun4 ライト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 JRun4 ライト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。
- 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。
- 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。
- 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。

JRun4 サムライズ ライトサポート個人情報取扱い指針

1. 取得する個人情報項目

JRun4 ライト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

JRun4 ライトサポートは、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。

- 乙が運営する JRun4 ライト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。
- JRun4 ライト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

JRun4 ライトサポートでは、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を修正する必要がある場合、以下のページにアクセスし、『JRun4 サムライズ ライト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扱い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