

エクシード・ワン クラウドサービス サポートサービス規約

エクシード・ワン クラウドサービス サポートサービス規約（以下、「本規約」といいます。）は、株式会社エクシード・ワン（以下、「当社」といいます。）が、当社クラウドサービスをご契約いただいたお客様（以下、お客様という）に提供する、クラウドサービスへのサポートサービス（以下、「サポートサービス」という。）に関して、お客様にご順守いただく事項を定めるものです。お客様がクラウドサービスを契約した時点で、お客様は本規約のすべての条項にご同意し、当社との間でサポートサービスを締結したものといたします。もし同意いただけないときは、お客様はサポートサービスをご使用できません。

第1条（規約の適用）

- 1 本規約は、当社がお客様に対して提供する、サポートサービスについて適用されるものとします。
- 2 当社が本規約とは別にサポートサービスに関して定める利用規約や規定、当社の製品ウェブサイト（以下、「当社サイト」という。）上での掲示による通知などは、それぞれ本規約の一部を構成するものとします。
- 3 本規約の規定と前項の利用規約、規定、通知の内容が異なる場合には、後に通知されたものが優先して適用されるものとします。

第2条（対象となるクラウドサービス）

サポートサービスの対象となるクラウドサービス（以下、「対象サービス」といいます。）は下記のとおりとします。

- SmartAudit Log
- Group User Designer
- Site Permission Designer
- Exceed One Explorer
- Easy Workflow

第3条（提供されるサポートの内容）

- 1 サポートサービス契約に基づき提供される内容は、以下のとおりとします。
 - (1) 対象サービスの導入手順または操作方法、その他当社が別途定める事項について、お客様ご自身で解決できない場合のお問い合わせ。
 - (2) 対象サービスの機能に関するお問い合わせ。
 - (3) 当社対象サービスが起因と考えられる動作に関するお問い合わせ。
 - (4) 対象サービスに対し無償で提供される修正プログラムの優先提供。
 - (5) その他当社がサポートサービスとして必要と判断したお問い合わせ。

2 サポートサービスはお客様との電話または電子メール、対象サービスマニュアル、当社サイトに掲載されている情報、公開済み情報、および当社がお問い合わせに対する回答として適切と判断した情報を提供することとします。

3 同一のお客様からのお問い合わせが多数行われ、他のお客様にからのお問い合わせに支障が生じるおそれがあると当社が判断したとき、またはその他当社の業務遂行に支障が生じるおそれがあると当社が判断したときは、当社は多数のお問い合わせをされたお客様に対し、本項本文に基づくお問い合わせを制限することができるものとし、当該お客様はこれに従わなければならないものとします。

第4条（サポートサービスの提供時間）

当社がサポートサービスを行う時間は、月曜日から金曜日の10：00～17：00とします。当社の指定時間外にサポートサービスを希望される場合は、別途サポート料金が発生いたします。なお、当該日が祝祭日または当社の定める休業日にあたるときはサポートサービスを提供いたしません。

第5条（サポートサービスの提供方法）

1 お客様が当社にお問い合わせをする場合は、当社の指定するサポートサービス専用フォーム（当社サイト内に設置）から行うこととします。お問い合わせ内容により、第2項に定める方法にて回答することとします。なお、サポートサービス専用フォームは対象サービスを契約されたお客様に、契約時に当社から通知します。

2 サポートサービスは、電子メール、電話、FAX、当社サイト、および当社がお問い合わせに対する回答方法として適切と判断した方法により行われることとします。

3 お客様が、当社に電話または電子メールでのお問い合わせを行う場合は、対象サービスを契約した担当者、電話番号、メールアドレス、FAX番号等からのお問い合わせに限らせていただきます。

第6条（サポートサービス適用除外）

1 サポートサービスは技術的なお問い合わせに対する対応を行うものであり、次の各号に掲げる事項の対応については、サポートサービスの範囲外とし、サポートサービスの範囲内であるという前提でサポートサービスが開始されていた場合でも、サポートサービスの範囲外であることが判明したときは、当社はその時点で当該お問い合わせを打ち切るものとします。

（1）お客様の過失または故意により発生した障害に対する修理、調整、復旧等の対応作業。

（2）対象サービスが導入されたコンピュータの移設、撤去、および当該作業にともなう再導入および構成変更作業。

（3）対象サービス以外が関連するハードウェアもしくはソフトウェアが影響して発生した障害に対する修理、調整、復旧等の対応作業。

- (4) サポートサービス提供時間外の対応。
- (5) 天災や地災等の不可抗力の事象が原因で発生した障害に対する修理、調整、復旧等の対応作業。
- (6) 対象サービスの機能追加もしくはお客様が対象サービスを基にして生成した二次的ソフトウェアにかかわる一切の作業。
- (7) 対象サービスのバージョンアップに伴うメディアおよびライセンスの無償提供。
- (8) 対象サービスに係る、お客様先での作業および出張によるお問い合わせの受け付けまたは回答。
- (9) 対象サービスとは関連のない障害の調査、原因切り分け、および対応作業。
- (10) 第3条1項に基づいて提供される修正プログラムの導入作業。
- (11) システムの設計や運用のコンサルティングなど具体的でない問い合わせ。
- (12) 対象サービスを利用するために必要となる IT システム用語および知識、業務知識、操作方法、他社製品の操作方法や機能などに関するご相談。
- (13) 日本語以外での言語のお問い合わせ。
- (14) その他当社がサポート対象外と判断した事項。

第7条 (サポートサービス契約の料金及び支払方法)

- 1 サポート契約の料金は対象サービス利用料金に含まれます。
- 2 当社が指定するサポートサービスの提供時間外(月曜日から金曜日の祝祭日を除く 10:00～17:00 以外)にサポートサービスを必要とされる場合は、時間外として別途 1 時間 ¥10,000 のサポート料金が発生いたします。(30 分単位で切り上げとする)

第8条 (サポートサービス契約の締結及び成立時期)

- 1 お客様は、対象サービスの契約と同時に、当社による所定の手続が完了した時点でサポートサービス契約が成立するものとします。
- 2 お客様と当社とのサポートサービス契約は、対象サービスに対して、当社からお客様に発行したライセンス 1 個を単位として締結することとします。
- 3 お客様は、対象サービスを当社が取り扱う他のクラウドサービスなどに更新する場合、当社が別途指定する契約を締結しなければならないこと、当該契約の締結と同時に本サポートサービス契約が終了すること、及び本サポートサービスの一部が利用できなくなる場合があることにあらかじめ同意するものとします。

第9条 (サポートサービス契約の有効期間)

サポートサービス契約の有効期間は対象サービスの契約期間とします。

第10条 (サポートサービス契約の終了)

お客様に対する対象サービスの使用許諾契約が効力を失った場合、サポートサービス契約も自動的に終了するものとします。

第11条（当社からの通知）

1 当社は、当社サイト上での掲示、電子メールの送信または文書の送付その他当社が適当と判断する方法により、お客様に対し、随時必要な事項を通知するものとします。

2 前項の通知は、当社が当該通知当社サイト上に掲示し、電子メールを発信し、または文書を送信し、またはその他の方法により通知を発信した時点からその効力を生じるものとします。

第12条（サポートサービス提供の中断）

1 当社は、以下のいずれかに該当する場合には、お客様に事前に通知することなく、サポートサービスの全部または一部の提供を中断することができるものとします。

（1）サポートサービスに係る設備の保守または工事のため、やむを得ないとき。

（2）サポートサービスに係る設備に障害が発生し、やむを得ないとき。

（3）電気通信事業者の提供する電気通信役務に起因して電気通信サービスの利用が不可能または困難になったとき。

（4）その他運用上または技術上サポートサービスの中断が必要であると当社が判断したとき。

（5）その他不測の事態により、サポートサービスの継続が困難であると当社が判断したとき。

2 当社は、前項の場合において、お客様に生じる損害、損失、その他の費用の賠償または補償等につき、一切の責任を負わないものとします。

第13条（サポートサービスの内容の変更または追加）

1 当社は、お客様の承諾を得ることなく、サポートサービスの内容の全部若しくは一部を変更または追加することができるものとします。

2 当社は、前項によるサポートサービスの内容の全部若しくは一部の変更または追加につきお客様が被った損害または損失等について、一切の責任を負わないものとします。

第14条（禁止事項）

お客様は、サポートサービスを利用するに際し、以下の各号のいずれかに該当する行為をしてはならないものとします。

（1）国内外の諸法令または公序良俗に反する様態によりサポートサービスを利用する行為。

（2）当社または第三者の財産権（著作権等の知的財産権を含みます。）、プライバシー等の権利を侵害する行為。

（3）当社または第三者を誹謗中傷する情報を流す行為。

（4）お客様の行為として不相当であると当社が判断して中止を指示した行為。

（5）前各号に準ずる行為。

(6) その他当社が不相当と認める行為。

第15条 (保証)

当社は、サポートサービスを提供することにより、明示的であるか黙示的であるかを問わず、また法律の規定にかかわらず、商品性、特定目的に対する適合性、権原および非侵害の保証も含めて、お客様に対して、何ら保証するものではありません。サポートサービスはお客様による問い合わせに対し質問や問題を解決するための情報等の提供を行うものであり、特定の目的に適合することを保証するものではありません。

第16条 (権利等の譲渡等)

お客様は、本規約上の地位または本規約に基づく権利若しくは義務を第三者に譲渡、売買、名義変更し、または質権その他担保に供する等の行為をすることができないものとします。

第17条 (規約等の変更)

1 当社は、お客様の承諾を得ることなく、本規約、当社が定める利用規約等を変更することができるものとします。

2 変更後の本規約、当社が定める利用規約等は、当社がお客様に対してその変更内容を通知した時点から第11条第2項に従いその効力を生じるものとし、以降は、変更後の本規約、当社が定める利用規約等が適用されるものとします。

3 お客様は、本規約、当社が定める利用規約等が変更された場合でも、一切異議を述べないものとします。

第18条 (委託)

当社は、お客様の承諾を得ることなく、サポートサービスに関する業務の全部または一部を第三者に委託することができるものとします。

第19条 (知的財産権)

お客様は、サポートサービスを通じて当社がお客様に提供する情報（映像・音声・文章・写真・各種広告・ソフトウェアを含みます。）が、著作権、商標権、特許権、または他の知的財産権及び法律により保護されていることを認め、また同意するものとします。

第20条 (秘密保持)

お客様は、当社または第18条に基づきサポートサービスに関する業務を委託した第三者から得た当社または委託先の機密に係る情報を第三者に開示または漏洩することを禁止されるものとします。

第21条（利用範囲外の利用禁止）

お客様は、当社が事前に承諾した場合を除き、お客様がサポートサービスを通じて入手した情報は該当製品利用のためにのみ利用できることとし、サポートサービスを通して提供されるいかなる情報も複製、販売、その他私的利用の範囲を超えて使用をすることができないものとします。

第22条（免責）

1 当社は、お客様がサポートサービスを通じて得る情報・データの完全性、正確性、確実性、有用性等について、一切保証しないものとします。

2 当社は、サポートサービスの遅滞、停止、変更、中止、廃止、または登録、提供される情報・データの喪失、流出に関連してお客様が被った損害または損失等について、一切の責任を負わないものとします。

3 お客様に付与されるアカウント情報等を使用したサポートサービスの利用はお客様自身の利用とみなし、事実上の使用者が誰であろうとその責任をお客様が負うものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。

4 当社は、第三者（委託先を含む。）の作為または不作為によりお客様が被った損害または損失等について、一切の責任を負わないものとします。

5 当社は、お客様がサポートサービスの利用に関連して他のお客様を含む第三者に与えた損害または損失等について、一切の責任を負わないものとします。

6 サポートサービスの利用の際に発生した、電話会社または各種通信業者より請求される費用は、お客様が自己の責任において管理するものとし、当社は一切保証しないものとします。

7 前各項に定めるほか、当社は、お客様がサポートサービスの利用またはサポートサービスを利用して行う事業に関連して被った損害または損失等について、一切の責任を負わないものとします。

第23条（損害賠償）

本規約に特に定めるほか、お客様は、本規約に違反したことにより、または故意若しくは過失により、当社に損害を与えた場合、当社に対し、その全ての損害を直ちに賠償する責任を負うものとします。

第24条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第25条（管轄裁判所）

お客様及び当社は、本規約に関連して訴訟の必要が生じた場合は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意するものとします。

第26条（協議解決）

本規約に規定のない事項または本規約の解釈について疑義が生じた事項については、お客様及び当社は、誠意をもって協議の上、解決にあたるものとします。

第27条（存続条項）

サポート契約終了後といえども、第1条、第8条第1項、第8条第3項、第10条、第11条、第12条第2項、第13条第2項、第16条、第17条第3項、第19条、第22条は、なお有効に存続するものとします。

2017年9月1日 制定・施行

2020年3月13日 改定

2020年4月24日 改定

以上