

ファイル権限デザイナー インシデントサポート契約

ファイル権限デザイナー（以下 FAD）インシデントサポート契約（以下「本契約」という）はお客様（以下「お客様」という）と株式会社エクシード・ワン（以下「エクシード・ワン」という）との間の契約であり、下記ソフトウェアのサポートサービス（以下「本サービス」という）の提供に関して、条件を規定するものです。本契約は、お客様が本サービス対象ソフトにつき所定のユーザー登録をした後、本サービスの提供を最初に要求した時点をもって、自動的に成立しますので、本サービスの提供を希望されるお客様は、予め本契約を通読し、その内容をご理解ください。

対象ソフトウェア名（以下「本サービス対象ソフト」という）

・ファイル権限デザイナー

第1条（本契約の目的）

エクシード・ワンは、お客様に対して、本契約に従い、本サービスの提供を行うものとします。

第2条（本サービスの開始）

- (1) 本契約に基づき、エクシード・ワンはお客様にインシデント ID を発行するものとします。
- (2) お客様は、エクシード・ワンに対してお客様番号及びインシデント ID を通知していただきます。

第3条（本サービスの提供範囲及び対価）

第5条に基づきエクシード・ワンがお客様に提供する本サービスは、本契約末尾に定めるインシデント数の範囲で提供されるものに限定し、お客様は、付与インシデントに応じた本契約書末尾記載の本サービス費用をかかるインシデント購入時にエクシード・ワンに支払うものとします。

第4条（用語の定義）

(1) インシデント

インシデントとは、本サービスの単位を意味し、1 インシデントを最小単位とするものとします。

インシデントは以下のとおりです。

第5条1項に該当する質問1件に対して、お客様とエクシード・ワンとの間の1回ないし複数回のやり取りを含め、エクシード・ワンがお客様に対する回答を完了する

時点までを1インシデントとします。お客様の1回の問い合わせに質問が複数含まれており、エクシード・ワンがそれぞれに回答した場合には、お客様は、当該質問数に応じたインシデント数を消費するものとします。なお、お客様の質問内容が、本サービス対象ソフトの瑕疵によることが判明した場合には、お客様はインシデントを消費しません。

(2) インシデント ID

インシデント ID とは、お客様が本サービスを受ける権利を有していることを示す固有の登録番号を意味します。インシデント ID は、本契約書の末尾に記載されています。

(3) 付与インシデント

付与インシデントとは、本契約に基づいてお客様が提供される本サービスの範囲を示す単位として、エクシード・ワンが付与するインシデントを意味します。付与インシデント数は、本契約書の末尾に記載されています。

第5条（本サービスの内容）

本契約の定めるところにより、エクシード・ワンはお客様に対して、本サービス対象ソフトに関する以下の標準サービスと追加サービスを提供します。なお、お客様が標準サービス又は追加サービスの提供を受けることにより消費するインシデント数については、本サービス対象ソフトのホームページ上に掲載するものとします。

(1) 標準サービス

以下の技術的事項につき、電子メールによる問い合わせを受け付けます。

- a. 本サービス対象ソフトの使用方法に関するお問い合わせ対応
- b. 本サービス対象ソフトの機能に関するお問い合わせ対応
- c. 本サービス対象ソフト自身の瑕疵発生時の対応
- d. 本サービス対象ソフトの瑕疵修復に関する情報および瑕疵修復済み特定ソフトの一部もしくは全体を E-mail で提供

・お客様からのお問い合わせを受けたら、エクシード・ワンからお客様へ連絡し、状況の把握、必要事項の説明および回答を行います。お客様は E-mail で事前にエクシード・ワンに対して依頼するものとし、かかる事前の依頼がない場合、エクシード・ワンは、電話による口頭での依頼は受け付けられないものとします。

・本対応サービスは、問合せの解決方法あるいは回避方法のどちらかを、エクシード・ワンがお客様に対して提供した時点で終了するものとします。その後の同じ問合せについては、改めて所定インシデントを消費するものとします。

お客様の要望するサービスの緊急度に応じて、追加の所定インシデントを消費します。ただし、本緊急対応サービスは、あくまでも1次回答までの対応であり、必ずしも1次回答で問題が解決しないとしても、エクシード・ワンはその責めを負わないものとします。また、お客様の質問内容によっては、エクシード・ワンが緊急に対応できない場合がありますが、その場合、エクシード・ワンは、標準サービスのインシデントのみ消費し、本緊急対応サービスについてはインシデントを消費しません。

第6条（適用除外）

本サービスは技術的な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、本サービスの範囲外とし、本サービスの範囲内であるという前提で本サービスが開始されていた場合でも、本サービスの範囲外であることが判明したときは、エクシード・ワンはその時点で当該サービス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) 本サービス対象ソフト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) 本サービス対象ソフト以外の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) 本サービス時間帯外における修理、調整、復旧等の対応作業
- (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) 本サービス対象ソフトの機能追加もしくはお客様が本サービス対象ソフトを元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) 本サービス対象ソフトのバージョンアップメディア及びライセンスの無償提供
- (8) 本サービス対象ソフトに係るオンサイト作業
- (9) 障害発生時の原因の一次切り分け作業
- (10) 本サービス対象ソフトの設定内容に関するお問い合わせ対応
- (11) 第6条の(4)に基づくバグ修復済み本サービス対象ソフトの一部もしくは全体を提供した場合の導入作業
- (12) 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
- (13) 出張によるサポート
- (14) 日本国外からの問い合わせ及び日本語以外での言語のお問い合わせ
- (15) エクシード・ワンのサポートスタッフがサポート対象外と判断した事項

第7条（窓口担当者）

本契約によりお客様が本サービスの提供を求める場合、お客様はエクシード・ワンにユ

一ザ登録したお客様の窓口担当者を介してこれを行うものとします。

第8条（保守便宜の提供）

お客様はエクシード・ワンが本サービスを円滑迅速に行えるよう、エクシード・ワンに対し無償にて次の各号の便宜を提供するものとします。

（1）お客様またはエクシード・ワンが導入した本サービス対象ソフトのシステム構成および設定パラメータの提供

（2）必要に応じた通信手段の利用

第9条（秘密の保持）

両当事者は、本契約に関連して知得した相手方の資料または知識等の秘密情報を、本契約有効期間中であると本契約終了後であるとを問わず、文書による事前の相手方の承諾を得ずに第三者に開示してはならないものとします。

第10条（保証）

エクシード・ワンは、本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。本サービスはお客様による問い合わせの問題を解決するためのアドバイス等を行うものであり、特定の目的に適用ことを保証するものではありません。

第11条（免責）

（1）エクシード・ワンは本契約有効期間中といえども、天災地変その他の不可抗力の事由により、本契約に基づく自己の義務を履行できない場合には、その責を免れるものとします。

（2）本サービス対象ソフトの障害等を原因とするデータの破損は本契約適用除外とし、エクシード・ワンはデータの修復・再入力、損害賠償等の責を免れるものとします。

（3）エクシード・ワンは、本契約書で規定された本サービスを履行する以外の義務及び責任を負わないものとします。

（4）いかなる場合においても、契約上の行為であるか、過失またはその他の不法行為であるかにかかわらず、本サービスにおいて提供されているソフトウェア、ドキュメントの使用もしくは性能、サービスの提供または不提供、本サービスで提供されている情報に起因または関連する使用不能、データの消失、利益の損失が原因で生じた特別損害、間接損害、派生的損害、その他いかなる損害についても、エクシード・ワンは一切その責任を負わないものとします。

第12条（本サービスの時間帯）

エクシード・ワンが本サービスを行う時間帯は、原則として、月曜日から金曜日の「9時

00 分から 18 時 00 分まで」とします。但し、当該日が祝祭日又はエクシード・ワンの定める休業日にあたるときは、エクシード・ワンは本サービスを提供しません。

第 13 条（本契約の終了）

（1）本契約の有効期間は、本契約書末尾に記載するインシデント有効期限まで、または付与インシデントがすべて消費された時点のいずれか早い時点までとします。

第 14 条（本サービス内容の改訂）

エクシード・ワンは、お客様に通知することなく、第 5 条の本サービス内容を変更できる権利を有するものとします。

本サービス内容の最新内容は、随時、本サービス対象ソフトのホームページ上に掲載するものとし、万一、変更があったときは、明示的に表示するものとします。かかる表示により直ちに変更の効力が生じるものとします。消費インシデント数にかかる変更も同様とします。

第 15 条（契約の解除）

（1）両当事者は、相手方が本契約の債務を履行しない場合は、相手方に催告するものとし、催告したにもかかわらずなお履行されないときは、文書による通知をもって本契約を解除することができるものとします。

（2）本契約が終了または解除された場合、本契約に基づき取り交わされた個別の覚書等は全て同時に終了または失効するものとします。

第 16 条（協議事項）

本契約の定めがない事項または本契約の解釈について疑義が生じた場合は、両当事者協議のうえ、これを解決するものとします。

第 17 条（管轄裁判所）

両当事者は、本契約に関する訴訟について、東京地方裁判所を専属管轄裁判所とすることに合意します。

〒101-0054

東京都千代田区神田錦町 3 番 1 4 号

神田錦町ミハマビル 9 階

株式会社 エクシード・ワン