

## インシデントサポートサービス契約約款

### 第1条(本約款の目的)

この「インシデントサポートサービス契約約款」(以下「本約款」という)は、クオリティソフト株式会社(以下「弊社」という)が、弊社ソフトウェア製品(以下「対象ソフトウェア」という)に関する「インシデントサポートサービス」(以下「本サービス」という)を提供するため、必要な条件を定めることを目的とします。弊社はお客様に対して、本約款に従い本サービスの提供を行うものとします。

### 第2条(契約の成立)

お客様と弊社との間の対象ソフトウェアに関する「本サービス」の提供契約(以下「本契約」という)は、ご注文を頂いたお客様に対し、弊社が「インシデントサポートサービス確認書」(以下「確認書」という)を送付した時に成立します。但し、所定のサービス料金のお支払いを条件とします。

### 第3条(本サービスの提供範囲及び対価)

第5条に基づき弊社がお客様に提供するサービスは、確認書に定めるインシデント数ごとに価格が定められて提供されるものとします。

### 第4条(用語の定義)

#### (1) インシデント

インシデントとは、本サービスの単位とし、1インシデントを最小の単位とします。本サービスによる消費インシデント数は以下の通りとします。

- 第5条第1項に該当するお問い合わせ1件に対して、お客様と弊社との間の1回または複数回のやり取りを含め、弊社がお客様への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回のお問い合わせに質問が複数含まれており、弊社がそれぞれに回答する場合には、当該質問数に応じた付与インシデント数を消費するものとします。
- お客様の質問内容が、本サービス対象ソフトウェアの弊社の責めに帰すべき瑕疵によることが判明した場合には、付与インシデント数を消費しなかったものとします。但し、弊社から事前に通知または公開されている瑕疵の場合には付与インシデント数を消費するものとします。

#### (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ユーザ登録番号です。インシデントIDは、確認書にてお客様に通知するものとします。

#### (3) 付与インシデント数

付与インシデント数とは、本契約に基づいてお客様が提供を受ける本サービスの範囲を示す単位で、本契約締結時の購入数となります。

#### (4) お客様問い合わせ責任者

本契約の締結にあたり、お客様問い合わせ責任者(以下CSMという)をお客様にて1名選任し、ご注文時に書面にて弊社に連絡していただきます。CSMは、本サービスについてのお客様側窓口となります。

#### (5) 保守サービス

対象ソフトウェアごとに弊社が提供する保守サービスです。詳細は、以下のURLから弊社Web「保守サービスのご案内」をご覧ください。  
<https://www.qualitysoft.com/product/supports/verup>

### 第5条(本サービスの内容)

- 弊社は、お客様に対して、本サービス対象ソフトウェアの導入・運用・機能に関する電子メールによる問い合わせに対し、電子メールで回答致します。
- 弊社は、本サービスの提供により、対象ソフトウェアに対し、弊社が必要と判断する仕様の変更を行うことがあります。
- お客様が本サービスを利用される場合、弊社はインシデントIDとご契約者様会社名にて正当な利用者であることの認証を行います。また、付与インシデント数消費にあたっては、お客様において実際にお問い合わせを行った方及びCSMに電子メールにて付与インシデント数の消費後、残数を通知します。
- 弊社がお問い合わせにお答えできる範囲は対象ソフトウェアの機能に関するお問い合わせに限ります。また、原則としてサポート有効期限内の製品バージョンについてのみの回答とします。
- 本サービス利用にあたり、弊社からお客様に導入環境・運用状況など、弊社が回答を行う上で必要となる情報について、お客様に質問させて頂く場合やファイルの送付をお願いする場合があります。
- お問い合わせについて弊社より回答後、1ヶ月経過してもお客様からのご連絡がない場合は、当該問題は解決したとみなして、お問い合わせをクローズさせていただきます。なお、この時点で、弊社からの回答が完了していない場合でも、付与インシデント数は消費されたものとします。

### 第6条(適用除外)

- 原則としてサポート有効期限外の製品バージョンについては、お問い合わせをお受けできません。
- バージョンアップ版及び修正版のインストールと再インストール、操作環境の整備、データの入力等は、お客様の責任で行って頂きます。

- 本サービスにおいて、WindowsなどのOSや日本語入力方法など他社メーカー製品についてのご質問、製品動作補償範囲(ハードウェア、OSなど)以外での障害についてのお問い合わせはお受けできません。また、対象ソフトウェアに関する設計情報、内部情報、及び、他システムと連携するためのプログラミング情報(SDK、API等)については、お答えできません。
- 弊社保守サービスに加入頂けない場合は、本サービスの有効期間内であっても、お問い合わせをお受けできません。ただし、保守サービスのない一部製品を除きます。
- オンサイトサービスについては、原則として、弊社見積りの上、有償での対応となります。

### 第7条(本サービス提供時間)

- お問い合わせ受付時間は、平日弊社営業日9:00~12:00及び13:00~17:00とさせていただきます。当日17:00以降のお問い合わせは、翌営業日の受付となります。
- 当日受付時間内にメール受付を行ったお問い合わせは当日中に一次回答を行います。
- 当日17:00以降にメール受領したお問い合わせは翌営業日18:00迄に一次回答を行います。
- 一次回答はお問い合わせ内容によっては、後日正式な回答となる場合があることを予めご了承ください。

### 第8条(お客様の責任)

- 本サービスは、お客様のご契約者情報に基づき提供されます。
- お客様は、ご契約者情報に変更が生じた場合は、遅滞なく変更申請をして頂くものとします。ご契約者情報の内容の誤りまたは変更申請の懈怠による不利益は、お客様の負担とします。
- 本サービスの認証に使用するインシデントIDは、お客様にて厳重に管理して、第三者に漏洩したり、第三者に不正使用されないようにしてください。本サービス利用による付与インシデント数の消費については、第5条第3項の弊社規定の方法にて認証を行った上で正当な利用と認められた場合、後日、不正利用であることが判明してもその不利益はお客様の負担とします。ただしCSMは、弊社が問い合わせの回答を行うまでは、問い合わせ受付と付与インシデント数の消費の取消しを求めることができます。

### 第9条(責任の制限)

- 本サービスは、お客様において一定の目的を達することを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お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、特定の目的に適用することを保証するものではありません。

### 第10条(免責)

- 弊社は、本契約有効中といえども、天変地異その他の不可抗力の事由により、本契約に基づく事故の義務を履行できない時は、その責めを免れるものとします。
- 弊社は、本サービスを履行する以外の義務及び責任を追わないものとします。
- 弊社は、いかなる場合にも、弊社の責に帰すことのできない事由に基づく損害、特別な事情に基づく損害、間接損害、逸失利益並びに事業機会の喪失、データの損壊または逸失に基づく損害については、たとえその損害の発生の可能性を知らされていた場合であっても、一切責任を負いません。また、本サービスの履行に関して弊社がお客様に対し損害賠償義務を負担する場合、弊社の損害賠償額の総額はその請求原因の如何に関わらず、当該請求原因の発生時の前1年間に、弊社が受領した本サービスの料金を限度とするものとします。

### 第11条(本契約の終了)

「確認書」に定める「サービス有効期限」、または付与インシデント数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12条(追加サポート)

弊社は、お客様が本契約終了後においても本サービスの提供を希望されるときは、本契約を再度締結頂くことで、同一の条件で本サービスを提供するものとします。

### 第13条(サービス料金)

- お客様は、本サービスの料金を一括してお支払い頂きます。
- いかなる場合にもお支払い済みのサービス料金は返金されません。

### 第14条(解除)

ご購入頂いた料金の支払前に、お客様が以下の各号のいずれかに該当した場合には弊社は何等の催告を要せず本サービスを解除できるものとします。

- (1) 差押え、仮処分、租税滞納処分、特別清算、民事再生手続、会社更生手続の開始、破産もしくは競売の申し立てを受けた場合、または自ら民事再生手続、会社更生手続の開始、または破産の申し立てをした場合。
- (2) 自ら振り出しもしくは引き受けた手形、または小切手が不渡り処分を受けた場合。
- (3) 営業の廃止または解散の決議をした場合。

#### 第15条(契約の解除)

両当事者は、相手方が本契約(本約款を含みます)の債務を履行しない場合は、相手方に催告するものとし、催告したにも関わらず、なお履行されてないときは、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。

#### 第16条(個人情報)

弊社は、お客様への本サービスの提供に関連して知り得たお客様またはお客様の取引先が保有する個人に関する情報であって、当該個人の識別が可能な情報(他の情報と容易に照合することができ、これにより当該個人を識別することができることとなる情報を含みます。以下「個人情報」といいます。)を当該個人情報保護に関する規定に基づき取り扱います。

#### 第17条(サービス内容の改定)

弊社は、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弊社のホームページ上に掲載するものとします。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。

#### 第18条(一般条項)

お客様は、本サービスを受ける権利を第三者に譲渡しないものとします。製品の転売、贈与等の場合で表記のお客様と所有者が異なる場合、弊社は本サービスの提供を拒否できるものとします。ただし、弊社が別途同意する場合はこの限りではありません。本約款の一部が無効または執行不能とされた場合でも、それ以外の条項は有効に存続するものとします。

#### 第19条(協議)

本契約(本約款も含みます)に定めのない事項または本契約(本約款も含みます)の解釈について疑義が生じた場合は、両当事者協議の上、これを解決するものとします。

#### 第20条(管轄裁判)

両当事者は、本契約に関する訴訟について、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

※本書に関するご質問は、下記へお問い合わせください。

《お問い合わせ先》  
クオリティソフト株式会社 法務担当  
e-mail: license@qualitysoft.com

クオリティソフト株式会社 『インシデントサポートサービス契約約款』  
Ver.3

2018年6月1日