

## カスタマー・サポート・サービス (24h) 約款

この約款は、お客様と株式会社データ・アプリケーション（以下「DAL」と呼びます。）またはDALの代理店（DALに代わって顧客向けにDALのソフトウェア製品の販売を行う者）との間で、DALのソフトウェア製品（以下「本ソフトウェア」と呼びます。）のお客様向けカスタマー・サポート・サービスを実施する上での取り決め事を記載したものです。

### 1条 目的

1. カスタマー・サポート・サービスは、お客様での本ソフトウェアの円滑な運用を支援することを趣旨として、DALまたはDALの代理店（以下、あわせて「甲」と呼びます。）がお客様に有償でご提供するサービスです。
2. お客様が年間カスタマー・サポート・サービス料金（以下「サービス料金」と呼びます。）を甲にお支払いになることによりカスタマー・サポート・サービス契約（以下「サポート契約」と呼びます。）は成立します。
3. お客様は、サポート契約の内容を定めたこのカスタマー・サポート・サービス約款（以下「サービス約款」と呼びます。）を誠実に遵守するものとします。

### 2条 受付時間帯

24時間／365日とします。

### 3条 カスタマー・サポート・サービスの内容

甲がご提供するカスタマー・サポート・サービスの内容は、以下のとおりです。

- (1) 電子メール、WebまたはFAXによる本ソフトウェアの機能、仕様、動作条件などに関するご質問、または、問題と判断された事象に関するお問合せに対する回答
  - ・営業時間帯：月曜日～金曜日 9：00～17：30（祝祭日、12月30日～1月4日を除く）
- (2) 運用に支障をきたすと判断された障害に関して営業時間帯外にお問合せいただいた場合の電話による対応。
- (3) リビジョンアップの無償提供およびバージョンアップの有償提供。
- (4) DALのサイトによるQ&A集の提供。

### 4条 カスタマー・サポート・サービスの開始

1. カスタマー・サポート・サービスは、以下の条件が満たされたときからご利用いただけます。
  - (1) サービス提供の開始前、サービス料金の支払に同意をいただいていること。
  - (2) サービス提供の開始前、カスタマー・サポート・サービス登録申込書に所定の事項を記入して返送されていること。
2. 初年度のカスタマー・サポート・サービスは、本ソフトウェアの納品日の属する月の翌月1日に開始されます。なお、毎年当該日を次年度以降のサポート契約の開始日とします。
3. 各項の他、カスタマー・サポート・サービスに関する詳細ルール（以下「サポート要項」と呼びます。）は以下のURLに記載されていますので、お客様はお客様の責任においてその内容を適時確認するものとします。  
<http://www.dal.co.jp/products/css/youkou.pdf>

### 5条 カスタマー・サポート・サービスの終了

カスタマー・サポート・サービスは、以下の条件のいずれかに該当した場合に終了します。

- (1) お客様にサービス約款に関して重大な違反行為があり、十分な是正期間をもってしても違反状態が改まらない場合。
- (2) お客様が本ソフトウェアに関する使用許諾契約に違反された場合。
- (3) 次年度のサービス開始日までにカスタマー・サポート・サービスが必要でない旨を書面により意思表示された場合。
- (4) 自動継続の場合で、次年度のサービス料金が所定の期日までに振り込まれていない場合。
- (5) 甲の都合によりカスタマー・サポート・サービスを打ち切る場合。（この場合、サービス停止予定の1年前までにお客様に通知するものとなりますが、サービス期間中の打ち切りはございません。）

### 6条 責任

1. カスタマー・サポート・サービスをご提供する上で、お客様による本ソフトウェアの使用を原因として発生した直接的または間接的を問わず生じたいかなる損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失またはその他金銭的損失等）に関しても甲は責任を負わないものとします。
2. 前項のほか、お客様の営業上あるいは技術上の電子情報の消失等についても甲は責任を負わないものとします。お客様には、これらの電子情報等についてバックアップを行うなどして万全の保全策をとられることをおすすめします。

### 7条 サービス料金

カスタマー・サポート・サービスの料金は、甲から送付される請求書にしたがってお支払ください。

### 8条 サポート契約の解除

1. お客様または甲は、i) 第5条1項(1)または(2)に定める場合、ii) 企業再編等の重大な組織変更や会社解散の事態が発生し、サポート契約に基づく義務の履行が困難なとき、iii) 相手方に破産等の経済的理由があるときには、相手方に書面で通知することによりサポート契約を解除することができます。

2. 契約の解除が甲の事由によりなされた場合は、お客様は、残存期間相当分（月割り）の払い込み済みサービス料金の返却を求めることができます。契約の解除がお客様の事由によりなされた場合は、払い込み済みのサービス料金の返金はできません。

## 9条 サポート契約の継続

1. カスタマー・サポート・サービスは、お客様から特別の申し入れがない限り、次年度（サービス開始日から1年間を年度として次の年のサービス開始日から1年間）への自動継続扱いとなります。
2. 本ソフトウェアの導入時にサポート契約を締結されなかったお客様が後日にサポート契約の締結を希望された場合、またはサポート契約を終了されたり更新手続きを怠られたためにカスタマー・サポート・サービスのご提供が中断しているお客様がサービスの再開を希望された場合、サポート契約未締結期間または中断期間についてもサポート契約が継続していたものとして、サポート要項に従いサービス料金を精算していただくことにより、お客様はリビジョンアップ版の無償提供（諸経費別途）およびバージョンアップ時の優待割引をご利用になることができます。

## 10条 その他のサポート・サービス

サポート契約を締結いただいているお客様は、第3条に定めるカスタマー・サポート・サービスのほか、以下に定めるサポート・サービスを受けることができます。なお、本条に定めるサポート・サービスをご利用の場合、別途甲が定める価格表に従い、所要の料金をお支払いいただきます。

1. スポット・サポート・サービス
  - (1)お客様へ実際に出向いて調査、修正等を行うオンサイト・サポート・サービス（以下「スポット・サポート・サービス」と呼びます。）は、原則行いません。お客様がどうしてもお客様サイトでのサポートを必要とする場合は、甲にその旨を請していただき、甲が他に代替手段がないと認めたときに限りスポット・サポート・サービスを承ります。
  - (2)お客様の場所に移動するために必要となる交通費（甲所在地より80km以上の場合および緊急時のタクシー料金）や旅費宿泊費等の経費は別途必要となりますが、移動時間についても作業時間に含んで精算させていただきます。なお、遠距離の場合（甲所在地より80km以上）は派遣費用をいただきます。
2. リモート・サポート  
お客様からのご要望により、リモートアクセスにより直接お客様の環境において調査を行うリモート・サポートを承ります。

## 11条 機密保持

お客様および甲は、サポート契約において知り得た相手方の機密情報（顧客に関する情報も含む）をサポート契約締結中はもちろんサポート契約終了後も第三者に開示、漏洩してはならないものとします。

## 12条 損害賠償

1. お客様および甲は、相手方の責めに帰すべき事由により損害を被ったときは、サポート約款に定める年間サービス料金の額を上限として、相手方に対して損害賠償を請求することができるものとします。
2. 第三者の不正アクセスによって本ソフトウェア使用上に障害や損害が発生した場合は、甲は免責されるものとします。

## 13条 準拠法および裁判所

サポート約款の内容は日本国法に準拠し、サポート契約から生じる訴訟については東京地方裁判所を第一審の合意管轄裁判所とします。

## 14条 その他

営業日、営業時間、料金及びサポート要項については、DAL都合で変更する場合があります。この場合、変更の1ヶ月前までにお客様に通知するものとしますが、第7条に定めるサービス料金についてはサービス期間中の変更はございません。

以上