

カスタマー・サポート・サービス約款 (サブスクリプションモデル)

＜長期サポート付きサブスクリプション・24時間365日保守サービス＞

注意事項

- (1) このカスタマー・サポート・サービス約款 (以下「本約款」といいます。) は、株式会社データ・アプリケーション (以下「DAL」といいます。) またはDALの代理店もしくは代理店以外の再販業者 (以下併せて「代理店等」といいます。) がお客様に対して提供するカスタマー・サポート・サービスの内容および提供上の条件を定めておりますので、ご発注にあたっては必ず予めよくお読みください。
- (2) 本約款における「お客様」とは、DALから直接にまたは代理店等から、原則として自社利用の目的でDAL製品の長期サポート付きサブスクリプションモデルライセンスをご契約された最終利用顧客を意味します。
- (3) 代理店等が内容を変更することなく本約款をお客様に交付した場合、代理店等がお客様に提供するDAL製品のカスタマー・サポート・サービスの内容は本約款に定める範囲と同一とします。なお、お客様が代理店等との間でDAL製品のカスタマー・サポート・サービスに関して本約款に優先する契約を締結している場合には本約款は適用されず、また当該契約において本約款と実質的に異なる対応 (たとえば、サービスの項目や保証内容、責任範囲など) がDALの責任として定められている場合であっても、代理店等に対してはもとより、お客様に対してもDALは当該対応に関する責任を一切負いませんので予めご了承ください。
- (4) お客様が代理店等を通してDAL製品の長期サポート付きサブスクリプションモデルライセンスを購入し、かつ本約款が適用される場合において、代理店等がお客様のためにDALに長期サポート付きサブスクリプションモデルライセンスに係る注文書を発行した時をもって、お客様は代理店等から本約款を交付されており、本約款に異議なく承諾されたものとみなします。

この約款は、株式会社データ・アプリケーション (以下「DAL」といいます。) のソフトウェア製品 (以下「本ソフトウェア」といいます。) に関して提供されるお客様向けカスタマー・サポート・サービス (以下「本サービス」といいます。) の内容についての取り決め事を記載したものです。

第1条 目的

1. 本サービスは、お客様環境における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または代理店等 (以下併せて「甲」といいます。) がお客様に有償でご提供するサービスです。
2. お客様が本ソフトウェアに係る利用料金 (以下「利用料金」といいます。) をお支払いになることを条件に、本ソフトウェアに係るソフトウェア使用許諾契約書 (サブスクリプションモデル) が締結された時をもってカスタマー・サポート・サービス契約 (以下「サポート契約」といいます。) 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「本約款」といいます。) を誠実に遵守するものとします。

第2条 本サービスの受付時間帯と本サービスの内容

1. 本サービスは、24時間365日保守サービスです。受付時間帯 (A: 通常サポート受付時間、B: 通常サポート受付時間外に分かれます。) と本サービスの内容を以下のとおりとします。

【24時間365日保守サービス】

受付時間帯	(A) 通常サポート受付時間 (月曜日～金曜日 9:00～17:30 (祝祭日、12月30日～1月4日を除く))
サービス内容	①本ソフトウェアの機能、仕様、動作条件等のご質問に対する回答 ②お客様において本ソフトウェアの問題と判断された事象のお問い合わせに対する回答 ③運用に支障をきたすと判断された障害に関する復旧支援、原因調査 ④本ソフトウェアに関する情報提供 ⑤リビジョンアップおよびバージョンアップの無償提供
受付時間帯	(B) 通常サポート受付時間外
サービス内容	運用に支障をきたすと判断された障害に関する復旧支援

2. 本サービスには、本ソフトウェアの該当バージョンの24時間365日サポート期間終了後5年間の特別延長サポートサービスが含まれます。ただし、3年目以降はナレッジベース (既存パッチのみ) での対応となります。

第3条 本サービスの実施方法

本サービスの実施方法を以下のとおりとします。

- (1) お客様が代理店等にお問合せをされる形態の場合には、代理店等の指定する実施方法に従うものとします。
- (2) お客様がDALに直接お問合せをされる形態の場合

受付時間帯	実施方法	お問合わせ先
(A) 通常サポート受付時間	DALのWebサポートシステム※	DAL
(B) 通常サポート受付時間外	電話 (DALより通知する電話番号)	DAL

※通常サポート受付時間帯にDALのWebサポートシステムを使ってDALに直接お問合せをされるお客様には、電話サポート（通常サポート受付時間内に所定の電話チケット回数/年につき電話対応を行うサービスとします。）が含まれます。なお、Webサポートシステムにおける1つのケース（Webサポートシステム上の問合せに関する管理単位とします。）または1つのご質問を1インシデントとして、1インシデントに対して1電話チケットが消費されます。1つのケース内に複数の質問があった場合は複数のインシデントに分割され分割数分のチケットが消費されます。残回数分のチケットは次年度に持ち越しできませんが、年度内に所定回数を超える場合は追加チケット購入による有償となります。また、最終年度の使用許諾期間が1年未満の場合、最終年度は所定の電話チケット回数/年が付与されませんので、電話サポートを利用される場合は有償となります。

※電話サポートは、ACMS Apex、ACMS B2B、ACMS B2B LEに関する通常ライセンス（本番用ライセンス）が対象となります。

※電話サポートに関する詳細ルール（以下「電話サポート要項」といいます。）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。

<https://www.dal.co.jp/products/css/tel-support.pdf>

(3) 通常サポート受付時間外はお客様が代理店等にお問合せを行い、通常サポート受付時間外はお客様がDALに直接お問合せをされる形態の場合

受付時間帯	実施方法	お問合わせ先
(A) 通常サポート受付時間	代理店等の指定する実施方法に従うものとします。	代理店等
(B) 通常サポート受付時間外	電話（DALより通知する電話番号）	DAL

第4条 本サービスの開始

本サービスは、以下の条件が満たされることを前提に、ソフトウェア使用許諾契約書（サブスクリプションモデル）に基づく使用許諾日からご利用いただけます。

- (1) サービス提供の開始前に、利用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に、本サービス提供に必要な所定の事項を甲に通知されていること。

第5条 本サービスの終了

本サービスは、以下の条件のいずれかに該当した場合に終了します。

- (1) お客様が初年度1年経過後、2ヶ月前までに本ソフトウェアに関する使用許諾契約の終了を書面により意思表示された場合において使用許諾契約が契約満了となった場合。
- (2) 次年度の利用料金が所定の期日までに振り込まれていない場合。
- (3) お客様に本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。
- (4) 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。
- (5) DALの都合により本サービスを打ち切る場合。（この場合、サービス停止予定日の1年前までにお客様に通知するものとします。）

第6条 責任

1. 本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を含みます。）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、お客様の営業上また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。お客様は自らの責任により、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るものとします。

第7条 サポート契約の継続

サポート契約は、本ソフトウェアに係る使用許諾期間が継続する限り、継続するものとします。

第8条 その他のサポート・サービス

お客様のご指定場所に実際に出向いて調査・修正等を行うオンサイト・サポートは原則行いませんが、DALが他に代替手段がないと判断した場合は、オンサイト・サポート（別途お見積りによる有償サービスとします。）を実施する場合があります。

第9条 再委託

甲は、本サービスに関する業務の全部または一部を第三者に再委託することができるものとします。この場合、甲は自らの責任と負担において当該再委託先に本約款の規定を遵守させるものとします。

第10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（顧客に関する情報を含みます。）をサポート契約締結中はもとより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。

第11条 情報の利用

お客様は、本サービスの提供を受けるに当たり、以下の事項について予め承諾するものとします。

- (1) 甲が本サービスの提供および本ソフトウェアの開発、維持、品質向上等の目的で本サービスで管理する情報を利用すること。
- (2) 甲が本サービスの提供および利用環境の性能向上の目的でお客様のアクセスログを利用すること。
- (3) サポート契約が終了してから30日を経過後、甲がサポート契約に関する情報を保存する義務を負わず、当該情報を消去または削除すること。

第12条 損害賠償

1. お客様および甲は、本サービスに伴い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、利用料金の6ヶ月分相当額を上限として、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. 本ソフトウェアに起因しない事由によって本ソフトウェアの使用に障害や損害が発生した場合の本サービスの提供に際しては、甲は当該障害の完全復旧の責任および損害賠償責任を免れるものとします。

第13条 準拠法および裁判所

本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専属的合意管轄裁判所とします。

第14条 その他

1. 営業日、営業時間および電話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、甲は変更の1ヶ月前までにお客様に通知するものとします。
2. お客様によるDALのWebサポートシステムのご利用に関して、以下のとおり定めます。

(1) 本サービスの中断・停止

DALは、以下の各号のいずれかの事由が存在するときは、本サービスの全部または一部の提供を中断または停止することができるものとします。この場合、あらかじめ実施期日および実施期間をDALが定める方法でお客様に通知します。ただし通知が事実上不可能な場合および緊急等やむを得ないと判断した場合には、DALはお客様に通知を行うことなく本サービスを中断または停止することができるものとします。

- ①DALのWebサポートシステムの保守・工事等の計画停止または緊急停止等やむを得ない事由がある場合。
- ②DALのWebサポートシステムに障害が発生した場合。
- ③DALが利用する電気通信設備の保守上または工事上やむを得ない事由がある場合。
- ④DALが利用する電気通信設備に障害が発生した場合。
- ⑤日本国内外を問わず電気通信事業者が電気通信役務を中断・中止した場合。
- ⑥DALまたは各設備がその合理的管理を超える状況（地震、火災、洪水、戦争、暴動、テロ行為、ストライキ等労働争議、統治行為、不正アクセス、その他不可抗力）に陥った場合。

(2) DALの免責

DALは、お客様によるDALのWebサポートシステムのご利用に際し、以下の事項について免責されるものとします。

- ①お客様がDALのWebサポートシステムを通して得る本サービスに関する情報、データについての確実性、有用性等に関する保証責任。
- ②前号①～⑥に起因し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の責任。
- ③DALのWebサポートシステムに対する第三者の作為または不作為によるデータの破損、紛失、または第三者の不正アクセスによってお客様が被った損害または損失等の責任。
- ④お客様に付与されるDALのWebサポートシステムご利用のためのアカウント情報の不正使用により発生した損害賠償責任（かかる本サービスの利用はお客様自身の利用とみなし、その責任をお客様が負うものとします。）。

以上