

カスタマー・サポート・サービス約款（ACMS Cloud）

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「パートナー等」といいます。）がお客様に対して提供するACMS Cloudのカスタマー・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から直接にまたはパートナー等から、原則として自社利用の目的でACMS Cloudの利用契約をご契約された最終利用顧客を意味します。
- (3) パートナー等が内容を変更することなく本約款をお客様に提示した場合、パートナー等がお客様に提供するACMS Cloud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、お客様がパートナー等との間でACMS Cloud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、パートナー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) お客様がパートナー等を通してACMS Cloudの利用契約をご契約し、かつ本約款が適用される場合において、パートナー等がお客様のためにDALにACMS Cloudの利用契約に係る注文書を発行した時をもって、お客様はパートナー等から本約款を提示されており、本約款に異議なく承諾されたものとみなします。

本約款は、DALのACMS Cloud（以下「本クラウドサービス」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クラウドサービスの円滑な運用を支援することを趣旨として、DALまたはパートナー等（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. お客様が本クラウドサービスに係る利用料金（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、本クラウドサービスの利用契約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本約款を誠実に遵守するものとします。
4. 本約款の内容が本クラウドサービスの利用規約の内容と異なる場合、本サービスにおいては本約款の内容が適用されるものとします。

第2条 本サービスの受付時間帯と内容

本サービスの受付時間帯と内容は以下のとおりとします。

受付時間帯	サポート受付時間（月曜日～金曜日 9:00～17:30（祝祭日、12月29日～1月3日を除く））
サービス内容	①本クラウドサービスの機能、仕様、動作条件等のご質問に対する回答 ②お客様において本クラウドサービス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本クラウドサービスに関する情報提供

第3条 本サービスの実施方法

本サービスの実施方法は以下のとおりとします。

- (1) お客様がパートナー等にお問合せをされる形態の場合には、パートナー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には、本クラウドサービスのお問合せ画面を使用するものとします。

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、本クラウドサービスの利用開始日からご利用いただけます。

- (1) 本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) 本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) 本クラウドサービスの利用契約が終了した場合。
- (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) お客様が本クラウドサービスの利用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6か月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、お客様による本クラウドサービス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、本クラウドサービスの利用契約が継続する限り、継続するものとします。

第8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9条 機密保持

1. お客様および甲は、本サービスに関連して相手方から開示された相手方固有の技術上、営業上その他業務上の秘密情報を機密保持し、相手方の事前の書面（電磁的記録を含む。）による承諾なく、第三者に対して開示、漏洩しないものとします。ただし、次の各号のいずれかに該当する情報は秘密情報から除くものとします。
 - (1) 開示の時点で既に公知のもの、または開示後被開示者の責によらずして公知となったもの。
 - (2) 開示を行った時点で既に被開示者が保有していたもの。
 - (3) 被開示者が第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手したもの。
 - (4) 開示者からの情報によらずに被開示者が開発したもの。
2. 前項の定めにかかわらず、お客様および甲の保有する個人情報とは秘密情報とし、機密保持するものとします。
3. お客様は、お客様の責任において本条の規定を遵守させることを条件として、本クラウドサービスの使用のために必要な部分の甲の秘密情報（個人情報を除く。）を、お客様の役員、従業員、お客様の業務を受託する第三者またはお客様の指示により本クラウドサービスを使用する第三者に対して開示することができます。

第10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クラウドサービスの開発、維持、品質向上等の目的とし、本サービスで管理する情報を利用すること。
- (2) 甲が本サービスの改良、サービスの維持管理等、および調査目的でお客様の管理情報を利用すること。
- (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11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か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. 本クラウドサービスに起因しない事由によって本クラウドサービス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12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13条 その他

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