

## サポートサービス規約

本規約は、お客様（以下「甲」という）に対し、ぷらっとホーム株式会社（以下「乙」という）が製品サポートサービス（以下「本サービス」という）を提供する内容および条件について定めたものです。

### 第1条（定義）

本規約において使用される用語は、以下に定める意味を有するものとします。

- (1) 「本サービス」とは、対象機器および対象ソフトウェアに発生する障害に関する、テクニカルサポート、保守サービス（センドバック保守、先出しセンドバック保守、オンサイト保守、ソフトウェア保守）、ソフトウェア・サブスクリプションのいずれかまたは複数のサービスをいいます。
- (2) 「サポート契約」とは、甲乙間で締結される本サービスの提供に係る契約をいい、本規約および別紙「サービスサポート利用規約」にて定めた内容により構成されます。
- (3) 「サービスサポート利用規約」とは、サポート契約の内容を確定するために乙が発行する書面をいいます。
- (4) 「対象機器」とは、本サービスの対象となる機器をいい、サービス証書にて定めます。
- (5) 「対象ソフトウェア」とは、本サービスの対象となるソフトウェアをいい、サービスサポート利用規約にて定めます。なお、対象機器ソフトウェアについても対象ソフトウェアに含まれますが、対象機器ソフトウェアはサービスサポート利用規約には記載されません。
- (6) 「対象機器ソフトウェア」とは、対象機器に内蔵されたファームウェアおよび対象機器にインストールされたOS、アプリケーション等のソフトウェアをいいます。
- (7) 「代替機」とは、対象機器と交換される機器および機器を構成する部位をいいます。
- (8) 「バックアップファイル」とは、対象機器の設定の復旧に必要となるファイルをいいます（対象機器に保存されたデータやログファイル等は含まないものとします）。
- (9) 「製造元」とは、対象機器および対象ソフトウェアの製造元をいいます。
- (10) 「サービス利用料」とは、本サービスの利用料金として乙が別途提示する金額をいいます。

### 第2条（契約の成立等）

1. サポート契約は、甲が本規約内容に同意の上で乙に対して乙所定の申込書を提出し、乙がこれに承諾の上甲に対し別途交付する書面を発行したときに成立するものとします。
2. 本サービスは、乙または乙の委託先が、本規約に基づき実施します。

### 第3条（本サービス対象）

1. 本サービスの対象は、サービスサポート利用規約に記載された対象機器および対象ソフトウェアとし、製造元がサポートしているバージョンとします。
2. 本サービスは、日本語により提供されます。ただし、製造元が作成するドキュメントや回答等をご提供する場合については、当該製造元の使用言語のままをご提供する場合があります。
3. 甲が乙に対して問合せ等を行う場合には、日本語で行うものとします。

### 第4条（本サービス種別）

本サービスは、以下のサービスのうちサービスサポート利用規約に記載されたサービスとします。

#### (1)テクニカルサポート

対象機器および対象ソフトウェアに関して、メール、電話、Fax による技術的な問合せへの回答を行います。当該回答をもってサービスが完了するものとします。問い合わせを行う者が、対象となるシステムの基本的な動作（対象機器および対象ソフトウェアの基本機能、基本操作方法等を含む）、仕組み、運用、管理に関する知識を有することを前提とします。

#### (2)保守サービス

##### 1. 対象機器保守

###### ①センドバック保守

対象機器に障害が発生した場合、メール、電話、Fax による障害切り分け支援を行います。乙が当該対象機器の障害の原因が対象機器の故障によるものと認定した場合、故障した機器を甲が乙に発送し、これに対して乙は修理が完了した対象機器または代替機を甲に返送することでサービスが完了するものとします。代替機で返送される場合、甲は代替機の対象機器ソフトウェアのバージョンを指定出来ません。

###### ②先出しセンドバック保守

対象機器に障害が発生した場合、メール、電話、Fax による障害切り分け支援を行います。乙が対象機器の故障と認定した場合、乙は故障した機器の代替機を甲に発送することでサービスが完了するものとします。ただし、甲は代替機の対象機器ソフトウェアのバージョンを指定出来ません。代替機到着後、甲は、速やかに機器交換を実施し、代替機到着後2週間以内に故障した対象機器を乙に送付するものとします。

###### ③オンサイト保守

対象機器に障害が発生した場合、メール、電話、Fax による障害切り分け支援を行います。乙が当該対象機器の障害の原因が対象機器の故障によるものと認定した場合、乙または乙の委託先の作業員が対象機器の設置場所に訪問し、代替機との交換作業を行います。甲は乙に対象機器ソフトウェアのバージョン情報を提示し、乙は当該バージョンの対象ソフトウェアをインストールします。

乙は甲より設定のバックアップファイルの提供がある場合に限り、バックアップファイルによる復旧作業を行うものとします。交換した代替機単体での動作確認をもって、サービスが完了するものとします。

## 2. 対象ソフトウェア保守

対象ソフトウェアに障害が発生した場合、メール、電話、Fax による障害切り分け支援を行います。乙が当該対象ソフトウェアの障害の原因が対象ソフトウェアの不具合によるものと認定した場合、メール、電話、Fax にて解決支援を行います。対象ソフトウェアの動作確認をもって、本作業は終了するものとします。

### (3)ソフトウェア・サブスクリプション

対象ソフトウェアのバージョンアップ版のメジャーリリース及びマイナーリ

リースの提供を行います。メジャーリリースの提供は製造元及び乙の裁量により別途有償になる場合があるものとします。尚、ソフトウェア・サブスクリプションサービスにより、対象ソフトウェアの不具合が修正されることを保証するものではありません。また、バージョンアップにより旧バージョンで提供されていた機能が削除され、使用できなくなる場合があります。乙が提供する I o t 遠隔管理サービス『AirManage』については、別紙 AirManage サービス利用規約に準じます。

## 第5条（送料）

本サービスにおいて、送料が発生する場合は甲から乙への発送にかかる費用は甲の負担とします。

## 第6条（代替機）

1. 代替機は、対象機器と同一型番の機器または同等の機種とします。ただし、同一型番の機器でも仕様や対象機器ソフトウェアのバージョンなどが異なる場合があります。代替機は未使用品ではなく再生品（修理品）である場合があります。なお、代替機の仕様により、対象機器ソフトウェアのバージョンアップが必要になる場合があります。

2. 乙の裁量により同等の機種で代替する場合、故障した対象機器の修理完了後、再度交換する場合があります。

3. 障害切り分けの結果、障害の原因が、対象機器を構成する特定の部位の障害であるものと乙が判断した場合、当該障害のある特定の部位のみの交換となる場合があります。

## 第7条（障害切り分け支援）

障害切り分け支援は、以下の手順にて行うものとします。

(1)甲は、障害発生時に第一次障害切り分け作業を実施し、対象機器もしくは対象ソフトウェアの障害と判断される場合に、乙に本サービスの実施を依頼するものとします。

(2)乙は、障害の確認および現象に関する問診をメール、電話、FAX のいずれか乙の指定する方法により実施します。乙が追加の情報取得を甲に依頼した場合は、甲は速やかにその情報を取得し乙に連絡するものとします。

#### 第8条（サービス契約期間および対応時間）

本サービス契約期間および対応時間は、サービスサポート利用規約に記載するとおりとします。

#### 第9条（甲の責任範囲）

乙による本サービスの提供が円滑に行われるようにするため、甲は次の事項を実施するものとします。甲がこれを怠った場合、乙が本サービスを提供できないまたは正常に完了できない場合があることを甲は了承し、また対象機器および対象ソフトウェア、もしくは対象機器および対象ソフトウェアがその一部を構成している情報システムに関し、甲その他第三者に何らかの損害が生じても、乙は一切の責任を負わないものとします。

##### (1)障害発生時の電気通信事業者との連絡

電気通信事業者の回線を使用している場合は、乙を通じず、甲が直接電気通信事業者と連絡をするものとします。

##### (2)対象機器内の移設時の連絡

対象機器を移転しようとする場合は事前に乙に連絡を行うものとします。

##### (3)設定情報のバックアップ

甲は障害時の速やかな設定復旧のため、常に最新の設定情報を管理保管するものとします。バージョンアップや設定変更の都度、設定情報のバックアップを実施し、バックアップファイルを機器の外部に保管するものとします。

##### (4)バージョンアップ管理

対象機器および対象ソフトウェアは、乙が提供しているサポート対象バージョンへバージョンアップ管理するものとします。

##### (5)問題解決への協力

乙が、問題解決のために、設定情報やログ等の収集または機器設定変更、システム再起動等を甲に要請した場合、甲は速やかに対応するものとします。

##### (6)機械室および関連設備の管理

対象機器および対象ソフトウェアの稼働を良好に保つため、甲は対象機器および対象ソフトウェア毎の取扱説明書および操作関係のマニュアルに記載されている内容に従い、対象機器および対象ソフトウェアの稼働にかかる機械室およびその関連設備を十分に管理するものとします。特に次の事項については、取扱責任者を定め日常の監視を行うものとします。

- ① 電源設備における安定電源の供給
- ② 空調設備における温度、湿度の維持
- ③ 室内の塵埃対策

#### ④ 消火器の設置

##### (7)作業エリアの確保

障害修復などの作業の円滑な遂行のため、作業エリアを確保するものとします。

##### (8)故障した機器の返却

甲は本サービスの作業完了後乙に返却すべき故障した対象機器がある場合、本サービスの作業完了日より起算して 14 営業日以内に故障した対象機器を乙に返却するものとします。当該期限内にご返却いただけない場合、乙は甲に対し別途費用を請求するものとします。故障した対象機器の所有権は乙に返却された時点で乙に帰属するものとします。

##### (9)甲によるその他の協力

甲は、本サービスを受けるにあたって必要なときは、乙の指示により対象機器の稼働停止等の措置をとるものとします。

##### (10)使用言語

甲が乙に対して問い合わせまたは依頼等を行う際は、日本語で行うものとします。第10条（乙の責任範囲）

1. 乙は、本サービスの提供により、対象ソフトウェアがエラーや中断が無く稼働すること、対象ソフトウェアのエラーが補正されること、およびその他問題が解決されることを保証するものではありません。

2. 乙は、本サービスの内容、対象機器（代替機含む）および対象ソフトウェアについて、その完全性、正確性、確実性、有用性、および特定目的への適合性等につき、いかなる保証も行わないものとします。

3. 本条の保証が本サービスに関し乙が負担する唯一の責任であり、明示的または黙示的を問わず、乙は本条に定める以外の一切の保証および責任を負担しません。

#### 第11条（サービスの範囲外となる事項）

1. 次に定める事項は本サービスの対象外とし、乙はこれらの事項に関する対応責任を負いません。これらの事項は甲の責任および費用負担において行うものとします。

(1)本サービス契約期間外、または本サービス対応時間外に行うサービス

(2)問診・調査の結果、対象機器の障害または対象ソフトウェアの不具合を認められなかった場合、もしくは他の機器・ソフトウェアまたは回線等に起因する障害であった場合のそれ以降の対応

(3)甲の故意または過失によって生じた障害あるいは損傷の修理

(4)甲が取扱説明書および操作関係のマニュアルなどに記載されている取扱仕様に基づかずに設定・使用したことによって生じた障害あるいは損傷の修理

(5)甲が対象機器または対象ソフトウェアを改造し、または製造元が承認していない部品を取付けたり、改変をおこなった為に発生した障害または不具合の対策あるいは損傷の修理

- (6)甲が、製造元の承認していない、もしくは製造元がサポートを終了したソフトウェアをインストールおよび使用した為に発生した障害あるいは損傷の修理
  - (7)天災地変など、甲・乙いずれの責にも帰することのできない原因によって生じた障害あるいは損傷の修理
  - (8)甲によりバックアップファイルが適切に管理保管されていない場合の機器設定復旧代行作業
  - (9)対象機器に保存されたデータ、ログファイルおよび対象ソフトウェア以外のプリインストールソフトウェアなど、バックアップファイルの復旧作業以外の復旧作業
  - (10)甲が設定やログ等、問題解決のために必要と思われる情報を事前に提示しない場合もしくは問題解決のために提示した設定変更等の作業を実施しない場合のそれ以降の対応
  - (11)製品の仕様起因する障害あるいは損傷の修理
  - (12)標準コマンド・ツール以外の手段による対象機器のデータ消去作業
  - (13)設計作業および設計変更作業
  - (14)機能追加、障害予防交換を目的とした対象機器または対象ソフトウェアの追加、交換作業
  - (15)人災（管理者パスワード紛失、機器落下、過電流、電圧不足、電圧不安定、誤操作、改造、盗難など）に起因する障害
  - (16)ネットワーク環境変化による障害（ネットワーク環境の変化に伴うメモリ不足による障害、トラフィック増加に伴う遅延増加、パケット落ちによる障害等）
  - (17)ケーブル類、アクセサリ類などの製品付属品等
  - (18)対象機器/対象ソフトウェアと、甲が所有する対象機器/対象ソフトウェア以外の製品との問題切り分け支援
  - (19)障害調査等の報告書の作成、提供
  - (20)故障部品、故障した対象機器の廃棄証明の発行
  - (21)故障した対象機器内のデータ消去作業
  - (22)対象ソフトウェアが仮想化アプライアンス製品である場合において、当該仮想化アプライアンス製品を稼働させているハードウェア、OS または当該仮想化アプライアンス製品自体に起因する障害であることが判明した場合、それ以降の対応
2. 本サービス以外の作業は、別途甲乙間にて協議し書面にて合意した場合に限り実施されるものとします。

## 第12条（守秘義務）

1. 甲および乙は、本サービスに関連して相手方に関して知り得た情報（以下「機密情報」という）につき善良なる管理者における注意をもって管理し、相手方の書面による承諾を得ることなく第三者に開示・漏洩しないものとします。また本サービスにおける義務の履行または権利の行使に必要な場合以外の目的には利用しないものとします。

2. 次の各号のいずれかに該当する情報は機密情報から除きます。ただし、当該機密情報が個人情報である場合には、この限りではありません。なお、いかなる場合であっても、本サービスはその内容に「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成二十五年五月三十一日法律第二十七号）」における個人番号の取扱いを含むものではなく、かかる取扱いを含むと解釈されるものではありません。

- (1)開示を受けた時に既に公知である場合
- (2)開示を受けた後、自己の責によらず公知となった場合
- (3)開示を受ける前から、自己が適法に保有している場合
- (4)第三者から、守秘義務を負わず適法に入手した場合
- (5)相手方の機密情報を使用または参照することなく独自に開発した場合

3. 情報の受領者が行政機関または司法機関の命令を受けて当該機密情報を開示する場合、もしくは障害対応のために製造元に対し設定情報やログ等の情報を提供することが必要と判断される場合は、前各項の適用を受けないものとします。ただし、開示する当該機密情報について秘密としての取り扱いが受けられるように最善を尽くすものとします。

4. 本条の規定は、本契約終了後、3年間継続して効力を有する。

#### 第13条（解約）

1. 甲は、サポート契約を中途解約する場合は、乙所定の手続により解約の申請を行うものとします。ただし、当該サポート契約の期間満了前の中途解約の場合であっても、サービス利用料は返還されないものとします。

2. 前項による解約手続の完了をもって、当該サポート契約は終了するものとし、乙は該当する本サービスの提供を停止するものとします。

#### 第14条（契約の解除）

1. 甲および乙が次の各号のいずれかにでも該当したときは、当該当事者が、当該違反に係る帰責事由が認められるか否かを問わず、相手方は何らの通知、催告を要せず直ちにサポート契約の全部または一部を解除できるものとします。

- (1)サポート契約に違反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず当該期間内に是正または履行しないとき
- (2)手形または小切手が不渡りとなったとき
- (3)差押え、仮差押えまたは競売の申し立てがあったとき、もしくは租税滞納処分を受けたとき
- (4)破産、特別清算、会社更生または民事再生の申し立てがあったときまたは手続きの開始があったとき
- (5)解散もしくは事業の全部または重要な一部を第三者に譲渡したとき
- (6)その他、上記と同等の経済状態にあると認められるとき

2. 本サービスに関わる対象機器または対象ソフトウェアの製造元サポートが終了した場合、契約期間に関わらず当該対象機器または対象ソフトウェアにかかるサポート契約は解除されるものとします。

3. 本条の定めに基づきサポート契約が解除された場合、契約期間が満了していない場合でも、甲が支払ったサービス利用料は返還されないものとします。

#### 第15条（サービスの再委託）

乙は、本サービスを、乙の責任において第三者に再委託できるものとします。乙は再委託先に対し、本規約に基づく乙の義務を遵守させるものとします。

#### 第16条（譲渡制限）

甲および乙は、相手方の書面による事前承認がない限り、本規約に基づくいかなる権利義務の全部または一部を第三者に譲渡することはできないものとします。

#### 第17条（責任）

1. 本サービスの遂行に瑕疵があった場合、乙は乙の裁量により以下の各号のいずれかに定める措置を行うものとします。

(1) 該当する瑕疵を修補すること

(2) 代替品を供給すること

(3) 上記(1)および(2)を合理的に行使することができないときは、サポート契約に基づき甲が乙に支払った当該損害の原因となった対象機器または対象ソフトウェアに対する本サービスに対応するサービス利用料を上限として払い戻し、サポート契約を解除すること

2. 乙がサポート契約に関連して負担する責任は前項各号に記載されたものに限定され、これ以外の一切の責任を負わないものとします。

3. 甲および乙は、事由の如何を問わず、いずれの当事者の責にも帰さない事由により生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、結果損害（逸失利益、代替手段をとるため甲の社内外に発生した費用等を含みこれらに限らない）については、互いに損害賠償責任を負わないものとします。

#### 第18条（不可抗力）

天災地変、戦争、内乱、法令の改廃、公権力による命令処分、労働争議、回線もしくは諸設備の故障その他乙の責に帰することの出来ない事由に起因する本サービスの履行遅延または履行不能については、乙は免責されるものとします。

#### 第19条（契約条件の変更）

製造元の都合によるサービス利用料の上昇その他乙の責に帰すべからざる事



由により合理的理由がある場合、乙は甲に予め通知の上、サポート契約を適宜変更することができるものとします。

第20条（管轄裁判所）本規約は日本国の法令に準拠し、これに基づいて解釈されるものとします。本規約に関連して、甲・乙間において争いが生じたときは、東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第21条（反社会的勢力の排除）

1. 甲及び乙は、本契約締結時において、自己（代表者、役員又は実質的に経営を支配する者という）又は本契約を代理若しくは媒介する者が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等の反社会的勢力（以下総称して「反社会的勢力」という）に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。
2. 甲及び乙は、前項の該当性の判断のために調査を要すると判断した場合、その調査に協力し、これに必要と判断する資料を提出します。
3. 甲及び乙は、相手方又は本契約を代理若しくは媒介する者が反社会的勢力に属すると判明した場合、催告をすることなく、本契約を解除することができるものとします。
4. 甲及び乙は、相手方が本契約に関連する契約（以下「関連契約」という）を第三者と締結している場合において、当該第三者又は関連契約を代理若しくは媒介する者が反社会的勢力に属すると判明した場合、関連契約の解除その他必要な措置を求めることができ、相手方が速やかにこれに応じなかった場合は、直ちに本件契約を解除することができるものとします。
5. 前2項の規定により契約が解除されたことにより、解除した当事者が損害を被った場合には、解除した当事者はその相手方に対してその損害の賠償を請求することができるものとします。この場合、解除された当事者は相手方に対し、その名目を問わず、解除に関し生じた損害について一切の請求をしないものとします。

#### 第22条（適用範囲）

1. 本規約は、両者の本サービスに関する従前の一切の合意に優先します。
2. 本規約が改訂された場合、当該改訂後の本規約が適用されることとします。

以上