



サポートサービスに関するご案内

この度は、弊社ソフトウェア製品をお求めいただきまして誠にありがとうございます。
サポートサービスに関しまして下記にご案内申し上げます。

記

本製品および管理対象製品のテクニカルサポートについて

本製品と管理対象となる弊社サポート製品のテクニカルサポートは、ソフトウェアダウンロードサービスご契約時にご連絡を差し上げる保守窓口までお願いいたします（※1）。

ソフトウェアダウンロードサービス 仕様

本仕様は、ソフトウェアダウンロードサービスのサポートサービスにおいて提供するメニュー、内容、範囲などについて記述したものです。お客様は、サービス情報に必要な情報を登録することにより本仕様に同意されたものとし、弊社は仕様の範囲内で、サポートサービスを提供するものとします。

I. サポートサービスの内容

(1) サポートサービス内容は以下のとおりです。

ソフトウェアの提供	対象となる機器のソフトウェアのアップデート改訂版をご提供します。 ご提供方法は、指定の WEB サイトからダウンロードしていただきます。
-----------	---

(2) サポートサービスの受付時間は以下のとおりです。

サポートサービス内容	受付時間
ソフトウェアの提供	24 時間 365 日 (WEB サイトからのダウンロード)
ソフトウェアダウンロード方法のサポート ソフトウェアのバージョン確認方法のサポート ソフトウェアの本体セットアップサポート	月曜日から金曜日の 9:00-17:00 (但し、祝日と 12 月 29 日～1 月 3 日は除く)

II. サポートサービスの範囲

(1) ソフトウェアダウンロードサービスの範囲

① ソフトウェアおよび各種ソフトウェアのインストール、環境設定など、機器を動作させるために必要な機器設定作業は、お客様が行うものとします。 ② 該当機器が故障しているかを特定するための切り分け作業は、お客様が行うものとします。
--

(2) その他サービスの注意点

① ソフトウェアのバージョンアップを行うと、アップ前の設定情報が保存されない場合があります。事前に設定情報をバックアップしてから行ってください。なお、バックアップ等の予防措置はお客様にて実施するものとします。 ② ソフトウェアダウンロードに必要な、必要機器、Internet 接続環境の整備、回線費用等は、お客様の負担とします。 ③ 障害発生時の切り分け作業、技術サポート、技術員の派遣、代替機器の配送、故障機器の修理は本サービスの範囲外とします。
--

※1 Web 登録完了翌日より起算して 4 営業日後^{*2}ほどで【登録完了のご連絡】を“障害時連絡先”宛に送信いたします。
管理対象製品がサポートサービス契約 / 加入登録必須製品である場合は、該当機器のご契約申請も必要となります。

※2 あくまで目安でありお時間をお約束するものではありません。

ソフトウェアダウンロードサービス 約款

アライドテレシス株式会社(以下「弊社」という)は、弊社が提供する下記のソフトウェアダウンロードサービス(以下「本サービス」という)に関し、以下のとおり本約款を定めます。お客様は本約款に同意の上、弊社に本サービスの発注を行うものとし、本サービスの円滑な実施にご協力いただけるものとしします。

第1条(サービスの内容)

1. 弊社は、ソフトウェアの更新に関する本サービスを、「ソフトウェアダウンロードサービス 仕様」に基づき、お客様に提供します。
2. 本サービスに関する本約款および別紙の内容に変更が生じることがあります。この場合、お客様の本サービスお申込時の最新版が適用されるものとしします。

第2条(契約の成立)

1. お客様はサービス情報に必要な情報を登録し、弊社は、登録完了のご連絡をお客様に送信することによって契約の成立といたします。
2. 登録完了のご連絡には、サービス期間、サービス開始日、対象製品機器、ログインID/パスワード等、必要事項を記載するものとしします。

第3条(サービス料金)

サービス料金は、弊社がお客様に通知する価格によるものとしします。

第4条(サービスの支払い条件)

本サービス料金の支払い条件はお客様と弊社の売買契約に基づくものとし、本サービス料金に加算する消費税はお申込時の消費税率が適用されるものとしします。

第5条(サービスの期間)

1. 本サービスの、期間延長も含めたサービス提供可能な期間は、対象製品の弊社販売終了日を起算とし最長2年間としします。
2. 本サービスの加入期間は、弊社よりお客様に送信する「登録完了のご連絡」に記載のとおりとしします。
3. 本サービスの期間延長のお申込みは、期間満了1ヶ月前までにお客様から弊社にご発注書をご提出いただけるものとし、弊社の応諾により、本サービスの新たな期間およびそのサービス料金が決定されるものとしします。
4. お客様の都合により本サービスの加入期間中に中途解約を希望される場合は、解約希望日の3ヶ月前までにお客様から弊社に文書でご連絡頂けるものとしします。この場合、お申込時に受領した本サービス料金は返金できません。

第6条(サービスの中止又は終了)

1. 対象製品が日本国外に設置された場合は、本サービスは終了となります。
2. お客様の事情により本サービスを中止または終了となった場合、お申込時に受領した本サービス料金は返金できません。

第7条(お客様の同意事項)

1. 弊社は本サービスの実施にあたり、対象製品に記録されたプログラムおよびデータの破壊、損傷、変更、消失について、一切その責任を負わないものとしします。
2. 弊社が提供する更新ソフトウェアに関して、弊社は、以下 URL 記載の使用権許諾に基づいて、お客様もしくはユーザーがその更新されたソフトウェアを使用する権利を許諾します。
http://www.allied-tesis.co.jp/support/list/all/sheet/software_license_agreement.html
3. サポートサービスポリシー
http://support.allied-tesis.co.jp/index.php?action=support_policy
上記に基づきサービスを提供いたします。

第8条(権利の譲渡制限)

お客様は、弊社の書面による事前の同意を得ることなく、本サービス上の地位、権利または義務を第三者に譲渡または移譲することはできません。

第9条(サービスの解除)

1. お客様または弊社が以下の各号に該当する場合には、相手方に何ら通知、催告をせずに、本サービスを解除することができるものとしします。
(1) 本サービスにより生ずる債務を履行せず、相手方が相当の期間を定めて催告しても履行しないとき (2) 不渡りまたは銀行取引停止処分となったとき (3) 仮差押、仮処分等の申立てを受けた時または破産、民事再生、会社更生等の申立てがあったとき (4) 監督官庁から営業許可の取消または停止の処分を受けたとき (5) その他本サービスを継続し難い重大な事実事由が生じたとき (6) 本約款に違反したとき
2. お客様の責により本サービスが解除となった場合、いかなる理由があっても受領した本サービス料金は返金いたしません。

第10条(損害賠償)

本サービスの実施にあたり、お客様または弊社の責に帰すべき事由により相手当事者に損害を与えた場合には、お客様または弊社は通常かつ直接の損害に限り、賠償を請求することができるものとしします。ただし、当該損害賠償の額は、第9条のいずれかに該当した場合もしくは当該損害が弊社の故意または過失に起因する場合を除き、本サービスに基づき弊社が受領した保守サービス料金の総額を超えないものとする。

第11条(機密保持)

お客様および弊社は、本サービスに関連して知り得た業務上の機密を、相手方の書面による事前の承諾なしに、第三者に漏洩してはならないものとしします。尚、本条項は、本サービス期間終了後も有効に存続するものとしします。

第12条(個人情報)

弊社はお客様より取得した個人情報に関して、弊社で定める下記「プライバシーポリシー」に基づき、個人情報保護に最大限の注意を払って取り扱うものとし、適切な安全管理を行うものとしします。 <http://www.allied-tesis.co.jp/others/pp.html>

第13条(反社会的勢力の排除)

1. お客様または弊社が、次の各号のいずれかに該当した場合、相手方はなんらの催告を要しないで、本サービスまたは、サービスの一部を解除することができるものとしします。
(1) 自社または自社の役員が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体、暴力団関係者、総会屋、その他反社会的勢力(総称して「反社会的勢力」という)である場合、また反社会的勢力であった場合
(2) 自社または自社の役員が、反社会的勢力を利用した場合
(3) 自社または自社の役員が、反社会的勢力に資金等の提供または便宜を供与するなど社会的に非難されるべき関係をもった場合
(4) 自社が自らまたは第三者を利用して、相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辭を用い相手方の名譽や信用を毀損し、また相手方の業務を妨害した場合
2. お客様または弊社は、前項に違反し、または違反のおそれがある場合には相手方に直ちに通知するものとし、また相手方が必要と判断し事実確認を目的として調査を行なう場合は協力するものとしします。
3. 1項による解除によりお客様または弊社に損害が生じても、解除者はこれを一切賠償しないものとしします。但し、解除者が損害を被った場合は、解除者はお客様または弊社に損害賠償を求めることができるものとしします。

第14条(約款外事項)

本約款に定めない事項および解釈上の疑義は、法令または商慣習によるほか、お客様と弊社と誠実に協議し、円満に解決するものとしします。

第15条(合意管轄)

本約款に関して訴訟の必要が生じた場合は、東京地方裁判所を専属管轄裁判所としします。