

Logstorageサポート規定(ソフトウェアサポートサービス)

CTCエスピー株式会社(以下『CTCSP』)は、以下に定める規定(以下『本規定』)に従い、お客様にソフトウェアサポートサービス(以下『本サービス』)を提供致します。

1)対象製品

本サービスの提供対象製品は、『LogStorageサポート窓口のご案内』(以下『サポート案内書』)に記載の『サポート対象製品』となります。なおCTCSPは、本書に明記がない限り、お客様がサポート対象製品と組み合わせて使用するその他の機器、ソフトウェア及びシステムについて本サービスと同様のサービスを提供する義務を負わないものとします。

2)対応時間

本サービスのご提供時間は『サポート案内書』のサポート窓口及びサポート窓口及びサポート内容詳細欄への記載の対応時間となります。

3)本サービスの申し込み

- ①初年度の本サービスへの申し込みは、サポート対象製品購入時に同梱される『Logstorage正式ライセンスキー申込書』の申請を行うことによって申込みとなります。申請はお客様自身にて行って頂きます。
- ②次年度以降の本サービスの申し込みは、別途CTCSP宛に申請を行うことによって申込みとなります。申込み方法については、本規定4)②のサポート更新をご参照ください。
- ③CTCSPは、上記①及び②の申し込みが完了したお客様に対し本書を送付致します。お客様は本書の受領をもって本規定に同意するものとします。

4)本サービスの期間

- ①本サービスの期間は、サポート案内書に記載された『サポート対象製品及びサポート期間』内でご提供させて頂きます。
- ②CTCSPは、サポート期間満了の前に更新のご案内をお客様宛てに通知します。お客様が本サービスを更新される場合は、当該ご案内を受領後、サポート期間満了日前までに、継続の手続きを頂きますようお願いいたします。
- ③サポート期間満了日を過ぎての更新手続きの場合は、サポート期間の遡りにて再契約となります。
- ④サポート対象製品の製品開発メーカーが、その製造・サポートを中止した場合は、本サービスの更新、再契約ができない場合があります。この場合にお客様に生じる損害についてCTCSPは責任を負いかねますのでご了承ください。

5)ソフトウェアサポートの内容

本サービスにおけるソフトウェアサポート内容、実施条件等は下記の通りです。

お客様は、年間サポート有効期間中、下記のサービスの提供を受けることができます

1. 本ソフトウェアのバージョンアップ発生時に、かかるバージョンアップを受ける権利
2. ヘルプデスクを窓口をメール等により利用する権利
3. バグ及びパッチ情報の通知とパッチプログラムを取得する権利

6)本サービスのお問い合わせ方法

本サービスの提供方法は下記に定めるものとします。

- ①E-mailによるお問い合わせ。
- ②新規お問い合わせの際は、本書の【お問い合わせ手順】に沿って、E-mailからお問い合わせください。またお問い合わせの際は、本書記載の契約IDをご確認のうえ、お問い合わせください。契約IDの記載がない場合、本サービスをご提供できない場合がございますのでご注意願います。

7)本サービス除外事項

本サービスには、次の各事項(以下『本サービス除外事項』)は含まれないものとします。かかる本サービス除外事項の実施の可否、条件、費用等に関しては、別途お客様とCTCSPの協議により決定するものとします。

- ①サポート対象製品が関連する開発支援又はカスタマイズ、システム構築に際するコンサルティング、導入時の環境設定又はインストールサービス。
- ②サポート対象製品の不適切な使用、誤用、使用上の不注意、事故等、お客様、又は第三者の責に帰すべき事由により生じた障害又は不具合に対するサービス。
- ③サポート対象製品がCTCSPに許可なく変更、修正、修復が行われたことにより生じた障害又は不具合に対するサービス。
- ④地震、風水害等の天災、火災、騒動、暴動、その他お客様及びCTCSPの制御し得ない不可抗力に起因する障害又は不具合に対するサービス。
- ⑤CTCSPの提供によらない機器への接続又はCTCSPの提供によらないソフトウェア製品およびお客様固有の動作環境(ネットワーク環境・OS・ハードウェア環境)に起因する障害又は不具合に対するサービス。
- ⑥データの修復、バックアップデータのリストア、その他お客様の保有するデータに対するサービス。
- ⑦他社製品との互換確認及び検証等のサービス。
- ⑧リモートアクセスによる本サービスの提供。
- ⑨本規定 6)におけるお問い合わせ方法以外の本サービスの提供。

8)料金

- ①本サービスの利用料金および支払い方法は、CTCSPが別途見積りの上定めるものとします。
- ②本サービスの提供における通信費はお客様の負担とします。
- ③支払い済みの本サービスの料金は、CTCSPの責に帰すべき事由による解約の場合を除き返却されないものとします。

9) お客様の協力

① CTCSPは問合せのあった障害又は不具合の原因調査において、お客様に各種協力を依頼する場合があります。お客様は可能な範囲でCTCSPに対し協力するものとします。

② 環境の確保

お客様は、サポート対象製品の適切な動作環境及び操作環境を確保、関連機器及びサポート対象製品所定の利用マニュアル記載の事項を遵守するものとします。また、お客様は、CTCSPからサポート対象製品の稼働環境に関する助言がある場合はそれに従い、そのCTCSPによる本サービス実施のために必要とされる処置を講ずるものとします。

③ 登録情報の変更

お客様の登録住所変更、社名変更、ご担当者変更、メールアドレス変更等、本規定3)①及び②のお申込時の申告内容と変更があった場合、お客様は速やかにCTCSPに通知するものとします。

10) 譲渡禁止

お客様は、本規定に基づく本サービスを受ける権利の一切を、書面によるCTCSPの同意を得ない限り、第三者に譲渡させてはならないものとします。これにかかわらず、お客様が本サービスを受ける権利を譲渡した場合は、CTCSPは本サービスの提供を中止できるものとします。

11) 責任の制限

① CTCSPは、本規定に従いCTCSPが実施できうる最大限の努力でお客様の問題解決のための助言を行いますが、当該問題の解決を保証するものではありません。本サービス規定外の内容や、CTCSPおよびサポート対象製品の製品開発メーカーが持ち合せていない技術情報が関与する問題が発生したような場合は、お客様からのお問い合わせ内容が解決に至らない場合もありますことを予めご了承ください。

② データのバックアップ等の必要な措置を行う責任はお客様にあるものとし、CTCSPはお客様のデータやプログラムに対して一切保証しないものとします。CTCSPは本サービスの利用によりお客様に生じたデータ損失、その他派生的または間接的な損害についていかなる責任も負いません。

③ 地震、風水害等の天災、又は火災、騒動、暴動その他CTCSPの制御し得ない不可抗力に起因する事項が発生した場合、本サービスが提供できない場合について、CTCSPは責任を負わないものとします。

④ 登録情報の変更において、お客様にてCTCSPへの通知を怠った場合、CTCSPは本サービスを提供できない場合があります。またCTCSPからの照会に対して回答がない場合、CTCSPは本サービスを提供する責務を免れるものとします。

⑤ 本サービスにおいて、CTCSPの責に帰すべき事由によりお客様に損害が発生した場合、CTCSPはお客様に現実に生じた通常の直接損害を賠償するものとします。その賠償額は本サービスの利用料金を上限とし、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益、間接損害および派生損害については、CTCSPは責任を負わないものとします。

12) 回答内容に関する情報の帰属

本サービスの一環としてCTCSPが回答した回答内容に関するいかなる情報もお客様には帰属しないものとし、お客様は当該情報を複製、販売、出版、その他営利目的で利用することはできないものとします。

13) 本サービスの再委託

CTCSPは本サービスをCTCSPの指定する第三者へ再委託できるものとします。但し、その場合においてもCTCSPは本規定によりCTCSPが負う責任を免れるものではないものとします。

サポート業務委託先: インフォサイエンス株式会社

14) 機密保持・個人情報の取り扱い

① お客様及びCTCSPは、本サービスに関連して知り得た相手方の技術上、サポート上必要なログ情報、販売上その他業務上の情報を含む機密情報（機密であることが明示されたものに限り）および個人情報を、相手方の事前の書面による承諾がない限り、第三者に開示又は漏洩してはならないものとします。但し、CTCSPが本サービスを本規定13)に定める第三者へ委託する場合および、本サービスを実施するため（技術的協力等）に、CTCSPはサポート対象製品の製品開発メーカーに対して、お客様の事前の書面による承諾なくお客様から開示された情報および個人情報のうち必要な範囲について当該第三者へ提供することができるものとします。

② 機密情報のうち、次の各号のいずれかに該当する情報については、お客様及びCTCSPの何れも本規定に定める機密保持義務を負わないものとします。

(1) 開示の時点で既に公知・公用の情報、又は開示後情報を受領した当事者の責によらずして公知・公用の情報となったもの。

(2) お客様又はCTCSPが開示を行った時点で既に相手方が保有している情報。

(3) 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情報。

(4) 相手方からの情報によらずお客様又はCTCSPが独自に開発した情報。

(5) 法令により開示することが義務づけられた情報。

③ お客様の個人情報を第三者に委託する場合は、CTCSPが定めた基準を満たす会社に限定するとともに、個人情報保護に関する契約を締結し、個人情報の保護に関して適切な取り扱いの指導を行います。

④ 本14)の規定は、本サービスに関する契約の終了後も3年間に限り有効に存続するものとします。

CTCSPの情報セキュリティ・個人情報保護方針ポリシーについては下記を参照ください。

<https://www.ctcsp.co.jp/utility/security.html>□

15) 反社会的勢力等の排除**① 表明・保証**

お客様及びCTCSPは、以下各号の一に掲げる事項について表明し、保証します。

- (1) 自己及び自己の再委託先又は調達先が「組織犯罪対策要綱」(平成16年10月25日警察庁次長通達)に規定される暴力団・暴力団関係企業・暴力団員等(以下「反社会的勢力」という)でないこと、及び反社会的勢力でなかったこと。
- (2) 自己の取締役、監査役及びこれらに準ずる役員並びに自己の経営を支配する者が反社会的勢力でないこと、及び反社会的勢力でなかったこと。
- (3) 反社会的勢力を利用しないこと、及び利用していないこと。
- (4) 反社会的勢力に対して資金等の提供又は便宜の供給などを行わないこと、及び行っていないこと。
- (5) 第三者をして相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いて、相手方の名誉を毀損し、また相手方の業務を妨害しないこと。
- (6) 自己の親会社もしくは子会社(いずれも会社法の定義による。以下同じ)及びこれらの役員等が、前各号に定める事実該当しないこと。

② 報告

お客様及びCTCSPは、自己が前項各号のいずれかに違反した場合、又はその恐れがある場合、相手方に対し直ちに報告するものとします。

③ 即時解約

お客様及びCTCSPは、相手方が前項各号のいずれかに該当する場合や違反した場合は、相手方に対し何らの通知又は催告を要せず、直ちに本サービスを解約することができるものとします。

16) 本サービスの提供区域

本サービスの提供区域は、お客様及びCTCSP双方で特に定める場合を除き、日本国内に限定されるものとします。

17) 規定の改定

① CTCSPは、お客様の承諾を得ることなく、必要に応じ合理的な範囲で本規定を変更することができるものとします。この場合、CTCSPは当該変更が適用になる日までに、変更後の規定をCTCSPのウェブサイトへ提示する方法その他適切な方法にてお客様に伝達するものとします。

※CTCSPサポート規定一覧サイト

https://www.ctcsp.co.jp/support/solution_kitei.html

18) その他

① 本規定に基づき提供される本サービスに関して、お客様とCTCSPとの間に係争が生じた場合は、お互いに信義誠実の原則に従って解決をするものとします。

② 前項において、訴訟による解決が必要な場合には、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。

③ 本規定に基づき提供される本サービスに関しては、日本国内法規に準拠するものとします。

▼ 当ご案内のお問合せ先/発行者

CTCスピー株式会社 ソリューション推進第2部 (mailto:sp-admin@ctc-g.co.jp)