

FAQ サポートサービス規定 (Elemental 社製品)

CTCエスピー株式会社（以下『CTCSP』という）は、以下に定める規定（以下『本規定』に従い、お客様にサポート対象製品の仕様確認・操作方法支援に関する FAQ サポートサービス（以下『本サービス』）を提供いたします。

1) 対象製品

本サービスの提供対象製品は、『FAQ サポートサービス窓口のご案内』（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、サポート案内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) お問い合わせ窓口

本サービスのお問合せ窓口は、サポート案内書に記載の『お問合せ窓口』となります。

3) 本サービスの申込み

①サービスは、CTCSP が指定するサポート登録申込書（以下『サポート申込書』）または別途指定する申込方法により申し込み頂きます。

②CTCSP は、上記①への申込みが完了したお客様に対し、サポート案内書を送付致します。お客様は該当サポート案内書の申込みをもって本規定に同意するものとみなします。

4) 本サービスの期間

①本サービスはサポート案内書に記載された『サポート期間』内より、お申込をされた FAQ サポートサービス契約のインシデント数内にて本サービスを利用できるものとします。

②本サービスはお申込をされたインシデント数をすべて利用した時もしくはサポート期間終了のいずれか早いほうをもって本サービスを終了とするものとします。

③本サービスのサポート期間内にお客様が CTCSP に対して本サービスの依頼を行わなかった場合、消費されていないインシデントは失効するものとします。ただし、サポート期間内に依頼を受け付けた場合、サポート期間経過後も該当受付分に限りインシデントが消費される日まで本サービスが提供されるものとします。

④サポート期間内にインシデント数をすべて消費した場合、お客様は再度本規定 3) に沿って申込を頂く必要があり、再度ご契約を結ぶ必要があります。

⑤サポート期間が終了した場合、お客様は再度本規定 3) に沿って申込をいただく必要があり、再度ご契約を結ぶ必要があります。サポート期間終了時に、未使用のインシデントが存在していてもそのインシデントを利用する権利は消滅するものとし、再契約に引き継ぐことはできないものとします。

⑥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障害について CTCSP は責任を負いかねますのでご了承ください。

【FAQ サポートサービス契約の種類】

- [1] 5 インシデント FAQ サポートサービス 「有効期間 1 年間」
- [2] 10 インシデント FAQ サポートサービス 「有効期間 1 年間」

5) インシデントの定義及びサービスの運用

①『技術的回答』を必要とする『お客様の問合せ権利』を『インシデント』と呼びます。1つの問合せは『1 インシデント』と定義し、当該インシデントに対して CTCSP が回答を準備しお客様に返答します。その回答内容が、本規定 5)-⑤に沿うものであれば、お客様は当該インシデントの権利を執行したものとみなし、当該インシデントはクローズ（権利執行終了）され、インシデントを消費したものとします。

②お客様のお問い合わせ内容に複数の案件が含まれていると CTCSP が判断した場合は、それぞれの案件を最小単位である『1 インシデント』に分割して対応することができるものとします。

③お客様のインシデントは、インシデントの元となった質問に対して受付番号を発行します。CTCSP が調査を開始した時点でインシデント権利の執行の対象となり、調査開始後のお問い合わせのキャンセルはできないものとします。これはお客様が自己解決された場合も同様とします。また、かかるインシデントの消費は E-Mail で通知した上でなされるものとします。

④CTCSP は一度クローズしたインシデントであってもインシデントを消費した日より 30 日以内で、過去に問合せたインシデントと同等内容であれば、新たなインシデントを使用することなく問合せを行うことができます。なお、問合せする場合は、前回発行した受付番号をもって再受付を可

FAQ サポートサービス規定 (Elemental 社製品)

能とします。ただし、同等内容に関する質問は 2 回までとします。また、回答に際し、新たに CTCSP にて確認作業（製品の仕様確認・検証作業等）が生じた場合は、別インシデントとしてインシデント権利の執行の対象とします。

⑤以下の場合にインシデントの権利を執行したものとみなします。

- ・ 問い合わせ内容に対し、妥当性、且つ合理的な回答を行った場合
- ・ 製品のマニュアル等に記載されている仕様と実動作が異なる状況であっても、CTCSP がその理由や有力な情報をお客様へ提供した場合
- ・ その他 CTCSP がインシデントの権利を執行したとみなした場合

⑥インシデントのクローズの条件は、お客様の E-Mail での合意の元にクローズを行うものとします。但し、CTCSP からクローズの了承確認の E-Mail をお客様へ送信してから 7 営業日以内にお客様からのご返信がない場合は、当該インシデントは自動的にクローズされるものとします。

⑦以下の場合、CTCSP にて詳細な情報を持ち合わせておらず、回答実施が困難な為、消費の対象外とします。

- ・ CTCSP が定めるサポート範囲対象外の事項に関して
- ・ その他、CTCSP が消費の対象外と判断した場合

⑧お客様が保有しているインシデント数を超える問合せを受付けることはできないものとします。お客様が保有するインシデント数が不足している場合、本規定 3) に基づいて本サービスを再購入することによりお問い合わせを再開できるものとします。またインシデントを購入されない限り、CTCSP はいかなるお問い合わせにも応じられないことをお客様は予め了承するものとします。

6) 本サービス内容及びサポート範囲・実施条件

本サービスにおけるサポート内容、サポート範囲・実施条件等は下記の通りです。

- ①製品導入時・導入後のセットアップ方法に関するお問合せへの回答
- ②対象製品に関する、基本的操作・設定方法に関するお問合せへの回答
- ③対象製品の機能に関するお問合せへの回答
- ④入力コンテンツ・配信アプリ・視聴端末等、製品仕様に関連するお問合せへの回答
- ⑤本サービスの受付対応時間は、土日祝日及び年末年始の休日（12 月 29 日から 1 月 3 日）及び別途 CTCSP が定める休業日を除く月曜日から金曜日の 9 時 00 分から 17 時 30 分までとします。
- ⑧本サービスは、日本語での対応となります。

7) 本サービスのお問い合わせ方法

本サービスのお問い合わせ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新規お問合せの際は、本サービス申込完了時に CTCSP から提供する、契約番号および付随情報を添えてお問合せ下さい。契約番号の記載がない場合、本サービスをご提供できない場合がございます。

8) 本サービスの提供及びアドミニストレータの登録

①サービスの提供

CTCSP は本サービスをお客様のアドミニストレータを通じて本サービスを提供します。アドミニストレータ以外は本サービスの提供を受ける権利を行使できないものとします。

②アドミニストレータの登録・変更

お客様のアドミニストレータは 2 名までとし、本規定 3) の『サポート申込書』に、アドミニストレータの氏名、会社名、部署、電話番号、及び E-Mail アドレスを申請するものとします。又お客様は、登録内容等に変更がある場合、速やかに CTCSP にその旨を連絡するものとします。

③本サービス提供の資格

お客様が登録するアドミニストレータはサポート対象製品の基本的な技術知識を有する者となります。

9) 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。

FAQ サポートサービス規定 (Elemental 社製品)

- 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、又は火災、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。
- ⑧CTCSP 技術員の現地訪問による本サービスの提供。または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。

10) 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。
- ④本サービスのサポート期間終了後に未使用のインシデントが存在しても当該のインシデント分のサービス料金等は一切返却されないものとします。

11) お客様の協力

- ①CTCSP 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 に対し協力をします。
- 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し、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、その他 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・サポート対象製品設置先住所の変更、社名変更、ご担当者変更、メールアドレス変更等、『サポート申込書』記載事項に変更があった場合、お客様は変更の一ヶ月前までに、速やかに CTCSP に通知するものとします。

12) 譲渡制限

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。

13) 責任の制限

- ①CTCSP 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、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

FAQ サポートサービス規定 (Elemental 社製品)

生損害については、CTCSP は責任を負わないものとします。

⑥不正なライセンス使用・アプリケーションデータの移行を目的としたサポート対象製品及び本サービスの利用においては、CTCSP はいかなる責任も負いません。

14) 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。

15) 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。

16) 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る）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本条項の規定は、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>

17) 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。

FAQ サポートサービス規定 (Elemental 社製品)

18) 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。

19) 規定の改定

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/index.html#supportRegulation>

20) 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。

▼当規定のお問合せ先/発行者▼

CTCエスピー株式会社

保守契約担当

Mail : sphoshu@ctc-g.co.jp