

LifeKeeper 製品サポート規定(24 時間 365 日対応ソフトウェアサポートサービス)

「LifeKeeper 製品サポート規定(ソフトウェアサポートサービス)」(以下「本規定」といいます。)は、CTCエスピー株式会社(以下「CTCSP」といいます。)より、サイオステクノロジー株式会社(以下「サイオス社」といいます。)が「Lifekeeper」又は「DataKeeper」の名称で提供する各種ソフトウェア製品(以下「本製品」と言います。)を購入したお客様に対し、当該本製品に対するサポートサービス(以下「本サービス」といいます。)を提供するための条件を定めるものです。本サービスの提供を希望されるお客様は、本規定の内容をよく読み、同意される場合のみ、CTCSPが別途指定する申込書(以下「サポート申込書」といいます。)をCTCSPにご提出ください。お客様がCTCSPにサポート申込書を提出した時点で、本規定の内容にて、お客様とCTCSPとの間に契約(以下「本契約」といいます。)が成立するものとします。

1) 対象製品及び適用される約款

- ①本サービスの対象となる本製品は、別途CTCSPがお客様に交付する「LifeKeeperサポート窓口のご案内」、又は、サイオス社からお客様交付される「LifeKeeper/DataKeeperサポート証書」(お客様にはこれらのいずれかが交付され、以下、総称して「サポート案内書」と言います。)に記載された製品となります。なおCTCSP及びサイオス社は、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である本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は本サービスの提供義務を負わないものとします。
- ②お客様が購入された本製品の種類によっては、本規定に加え、サイオス社が定める約款(以下「サイオス規定」といいます。)への同意が求められる場合があります。この場合、お客様は、本規定に加え、別途、CTCSP又はサイオス社から提示されるサイオス規定にも同意の上、サポート申込書を提出するものとします。本条に該当する場合、お客様がサポート申込書を提出することにより、本規定の内容にてお客様とCTCSP間に契約が成立するのと同時に、お客様とサイオス社の間でも、サイオス規定の内容にて契約が成立します。
- ③サイオス規定が適用される場合で、同一事項に対し、本規定とサイオス規定の双方に定めがある場合、当該事項に対しては、本規定とサイオス規定の内容に矛盾が無い限り、本規定とサイオス規定が重複して適用されるものとします。本規定とサイオス規定に矛盾がある場合は、本規定にて別途定めがない限り、サイオス規定が優先して適用されるものとします。

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」内でご提供させて頂きます。
- ②CTCSPは、サポート期間満了の前にお客様に対してサポート更新のご案内を致します。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、サポート期間の1ヵ月前満了日までに継続の手続きを頂きますようお願い致します。なお、本サービスにかかる料金は更新時に改訂される場合があります。
- ③サポート期間満了日を過ぎて本サービスを更新される場合は、再度本規規定に従って申し込みを行い、再契約することが必要となります。再契約後のサポート期間開始日は、「再契約ご発注月の当月1日」からの開始となり、再契約締結時点での価格が適用されます。また再契約は、サポート期間満了日から6ヵ月間を期限とし、期間を過ぎた場合は本サービスの提供のみを対象とした再契約ができません。この場合、再度本製品をご購入いただく必要があります。
- ④サイオス社が、本製品の提供・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又は本サービスの内容が大幅に変更される場合があります。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お客様は本契約を中途解約することはできません。

4) 本サービスの内容及びサポート範囲・実施条件

本サービスはサポート対象製品にかかる「24時間365日対応ソフトウェアサポートサービス」となります。24時間365日対応ソフトウェアサポートサービスでは、CTCSPがお客様からの電話での受付時に、必要な情報とシビリティ(問題の重大さのレベル)の確認を行い、以下に定めるシビリティ1に該当すると判断された場合に、以下の内容にてサポートを提供します。なお、但し、お客様は、CTCSPによる回答がサポートサービス請求に対する完全な解決策とは限らないこと、乙が最大限の努力を払ったとしても、サポートの請求に対する回答または問題の解決策は、一部またはすべてにおいて提供できないことがあることに合意するものとします。CTCSPは、お客様のサポートの請求のすべてを解決することができるという保証又は確約をいかなる形においても行いません。

①シビリティ1(問題の重大性のレベル1)の定義

本サービスの対象となるシビリティレベル1の障害とは、LifeKeeper製品により保護され正常稼動していたシステムおよびサービスにおいて、な

LifeKeeper 製品サポート規定(24 時間 365 日対応ソフトウェアサポートサービス)

んらかの理由により、LifeKeeper 製品で定義したリソースが正常に起動できない(ISP とならない) ために、アプリケーションサービスがクライアントへサービスを提供できない障害を指します。具体的には以下のようなケースが想定されます。

- (1) 稼動系サーバーの障害により待機系へのフェイルオーバーが実行されたが正しくリソースインスタンス停止が実行できないなどの理由でフェイルオーバーに失敗する
- (2) 共有ディスクの論理障害、あるいは物理障害によりアプリケーションの動作が正しく行われていない
- (3) アプリケーションの不具合によって障害となり、待機系への切り替えによってもその障害が回避されない

②サポート内容

- (1) ご購入いただいた製品に関する技術支援およびトラブル対応支援
- (2) 新製品やその他製品に関するご案内
- (3) 技術情報の優先提供
- (4) アップデートプログラム、メジャーバージョンアップ版の無償提供

③サポート提供時間及びその方法

月曜日～日曜日 9:00～翌 9:00

※連絡先についてはサポート案内書に記載の『お問合せ窓口』をご確認ください。

5) 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。

①Web フォーム・E-mail・電話によるお問い合わせ。

②新規お問い合わせの際は、サポート案内書の【お問い合わせ手順】に沿って、Web・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、サポート案内書に記載の PSC 番号をご確認のうえ、お問い合わせください。PSC 番号の記載がない場合、本サービスを提供できない場合がありますのでご注意願います。

③電話によるお問い合わせは、営業時間外におけるシビリティ 1 の障害発生時のみとします。

※詳細は購入後にお届けする『LifeKeeper 製品 24 時間 365 日サポート利用に関するご案内』をご確認ください。

6) 本サービス除外事項

本サービスには、サポート案内書に記載がない限り、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、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及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。又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オペレーションシステムの変更・更新やコンフィグレーションの変更・更新を伴う作業。

⑪サポート対象製品のパッケージ紛失によるパッケージ、シリアル番号、アクティベーションに関するお問い合わせ及び再発行。

⑫対向拠点のソフトウェア間でどちらかのソフトウェアが本サービスに加入していない場合、及び問合せの内容から問題の発生箇所を切り分け、

LifeKeeper 製品サポート規定(24時間365日対応ソフトウェアサポートサービス)

特定した拠点側のソフトウェアが本サービスに加入していない場合、又は明確な切り分けが出来ない場合においても、本サービスに加入している拠点側のソフトウェアに起因すると断定できない場合の本サービスの提供。

7) 料金

- ①本サービスの利用料金及び支払い方法は、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お客様にて支払済みのサポート料金は、CTCSP の責に帰すべき理由によりサポートが実施されなかった場合を除き、一切返金されないものとします。但し、サポートの未実施がサイオス社の責に基づく場合で、サイオス社が返金を認めた場合には、CTCSP はサイオス社が認めた返金額の限度で、お客様に返金するものとします。

8) 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 に対し協力するものとします。
- ②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。

9) 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。

10) 責任の制限

- ①CTCSP は、本規定に従い CTCSP が実施でき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 及びサイオス社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の消失又は毀損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、その他派生的又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します。但し、いかなる場合においても、CTCSP がお客様に対して負う損害賠償責任の金額は、損害発生の直接の原因となった本サービスに関連して CTCSP が受領済みの料金又は直近の一年分の本サービスの料金のうちいずれか低い金額を上限とします。また、CTCSP は、予見の有無を問わず特別の事情からお客様に生じた損害、逸失利益、間接損害、派生損害について、一切責任を負わないものとします。
- ⑥お客様における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ついて、CTCSP はいかなる責任も負いません。

11) 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。

12) 本サービスの再委託

LifeKeeper 製品サポート規定(24 時間 365 日対応ソフトウェアサポートサービス)

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。

13) 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）及び個人情報を、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及び、本サービスを実施するため（技術的協力等）に、CTCSP はサイオス社に対して、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及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>

13) (本サービスの終了)

①CTCSP は本サービス期間中でも 1 ヶ月間の予告期間をもって書面にてお客様に通知することにより本サービスを終了させることができるものとします。

②お客様が本約款の条項に違反し、本サービス提供者の書面による是正催告後 15 日以内にそれが是正されない場合はその時点において、CTCSP は本サービスを終了することができるものとします。

③お客様において次の各号に掲げる事由の一が生じたときは、CTCSP は、何らの催告なしに本契約を解除し、本サービスのお客様に対する提供を終了することができるものとします。

- (1) 差押え、仮差押え、仮処分又は強制執行手続開始がなされたとき、又は自らもしくは他によって破産、解散の決議、特別清算開始、民事再生手続開始、もしくは会社更生手続開始の申立ての一がなされたとき
- (2) 支払を停止し、又は自ら振出もしもしくは引き受けた手形・小切手の一が不渡りとなったとき
- (3) 信用状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき
- (4) 重大な過失又は背信行為があったとき
- (5) 本規定「14) 反社会的勢力等の排除」の定めに違反したとき

④CTCSP が前項により本契約を解除したときは、同時にお客様に対して損害賠償の請求を行うことができるものとします。

⑤本条の規定に基づき、本契約が解除された場合、お客様は CTCSP から通知催告等がなくとも本契約に基づく自己の債務について当然に期限の利益を失い、直ちにかかる債務を CTCSP に対して履行するものとします。また、かかる場合、本契約に基づくお客様の権利一切は消滅するものとし、CTCSP が本契約に基づき受領した、本サービスにかかる料金の返還は行われないものとします。

14) 反社会的勢力等の排除

① 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。

LifeKeeper 製品サポート規定(24時間365日対応ソフトウェアサポートサービス)

- (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に該当しないこと。
- ②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。

15) 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。

16) 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/consideration/follow/support/>

17) 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