

ソリトン社製品サポート規定 (24 時間 365 日オンサイト保守サービス)

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、お客様にソリトン社製品サポートサービス (以下『本サービス』) を提供致します。

1) サポート対象製品

本サービスの提供サポート対象製品は、『ソリトン社製品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、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。お客様は本サービスの申込みをもって本規定に同意したものとみなします。

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。

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、サポート期間満了日まで継続の手続きを頂きますようお願い致します。

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、再度本規定 3) に従って申込みを頂く必要があり、再契約となります。また、更新後のサポート期間開始日は上記③に定めるサポート期間満了日翌日からの開始となりますのでご了承ください。

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。

※本サービスの提供期間は、製品開発メーカーである株式会社ソリトンシステムズ (ソリトン社) のサポートポリシーにて定めた、各製品のサポート期間終了日 (End of SupportLife 以下『EOSL』) 内で提供致します。各製品の EOSL 情報につきましては、下記 URL をご確認ください。

■ソリトン社製品サポート終了日

http://www.soliton.co.jp/support/support_eos_product.html

5) 本サービスの内容及びサポート範囲・実施条件

①本サービスの提供は、サポート案内書に記載の『サポート形態』に基づき実施します。

②サポート形態の種類及びサポート内容、サポート範囲・実施条件等は下記の通りです。

■24 時間 365 日オンサイト保守サービス (HW4)

(1) ハードウェアの修理・交換 (24 時間 365 日オンサイト)

- ・ハードウェアの修理・交換は Web、e-mail、電話にて 24 時間 365 日受け付けます。ハードウェア修理・交換以外は、次項「(2) お問い合わせ対応」の時間帯での対応とします。
- ・サポート対象製品に障害があり、修理・部品交換等が必要であると CTCSP が認め、作業の手配に必要な情報等がすべてそろってから、原則 4 時間を目標にサポート対象製品の設置場所へ作業員を派遣し、お客様立会いのもと不具合品の修理・交換を実施します。なお、サポート対象製品によっては、対応目標時間が異なる場合があります。その場合、別紙もしくはサポート案内書に記載の内容を適用します。また、CTCSP が妥当と判断した場合には、お客様にご案内のうえ、後継機種を含む同等の機能を有する製品への交換によりサービスを実施することがあります。
- ・お客様の事情により 1 時間以上の現地待機時間が生じた場合、別途料金を請求する場合があります。
- ・CTCSP または製品開発メーカーが推奨する手順に従いサポート対象製品から予め取得したリストア (サポート対象製品へ反映させる作業) 可能な形式の設定バックアップデータをオンサイト作業実施前にお客様から提供された場合、設定バックアップデータのリストア作業を実施します。リストア可能なバックアップデータに含まれない設定がある場合、当該箇所の再設定作業はサービス対象外です。
- ・ラック等への設置は可能な範囲で実施しますが、高所に設置されている、作業スペースが狭いなど、設置環境により実施しない場合があります。

ソリトン社製品サポート規定 (24 時間 365 日オンサイト保守サービス)

ます。

- ・ 本項のサービスは、CTCSP 所定の作業報告書にお客様または作業立会人の署名または捺印をもってサービス完了とし、不具合品の所有権はすべて CTCSP に帰属することとします。
- ・ お客様は、不具合品を速やかに作業者に引き渡すこととします。

【FileZen 特記事項】

1) 故障ハードディスクの取り扱い

故障ハードディスクは原則回収致しません。

2) ハードウェア保守での注意点

オンサイト保守の場合でも、下記の作業はお客様に実施頂く必要があります。

- ・ 障害機のシャットダウン
- ・ ハードディスク交換後のフォーマット、RAID 再同期 (必要な作業内容は構成により異なります)
- ・ ハードディスクの複数故障などでデータが維持できない場合の、データ復旧作業

3) データの維持、復旧

ハードウェア保守作業時の内蔵ハードディスク上のデータ維持に関し、CTCSP では製品の仕様に基づき合理的な努力を行いますが、これを保証するものではありません。

4) ハードディスク部品の変更

ハードディスク部品は、市場での供給状況の影響により、随時仕様変更を行うことがあります。ハードディスク部品の変更があると、下記の注意点が生じる場合があります。

- ・ 新しいハードディスクを使用するために、ファームウェアアップデートが必要となる場合があります。
- ・ 本体に異なるモデルのハードディスクを混在させることはサポート対象外としております。古いモデルのハードディスク保守部品が枯渇した場合、ディスク単体の交換が行えなくなり、ハードディスクを含む本体一式での交換を実施する場合があります。この場合内蔵ハードディスク上のデータは維持されません

【Soliton SecureMail・Soliton SecureFile 特記事項】

1) 故障機器に搭載されていたハードディスクの取り扱い

故障機器に搭載されていたハードディスクは原則回収致しません。

2) ハードウェア保守での注意点

下記の作業はお客様に実施頂く必要があります。

- ・ 障害機のシャットダウン
- ・ ハードディスク交換後の RAID 再同期

【Soliton SecureDesktop 特記事項】

1) 本体交換後お客様に実施いただくライセンス適用作業について

サポート対象製品のライセンスは、当該ライセンスをアクティベーション (有効化) した筐体でのみ有効です。サポートサービスで筐体の交換を行った場合、設定データをリストアしてから 30 日間は、旧筐体で動作していたライセンス構成で動作しますが、それ以降は動作しなくなります。このため、すみやかに新しいライセンスをアクティベーションする必要があります。筐体交換後、通常 3 営業日以内に、新しい筐体で利用可能なライセンスの情報をご案内致します。新しいライセンスのアクティベーション作業は、ご案内する手順に従い、お客様にて実施頂くようお願い致します。

2) 故障機器に搭載されていたハードディスクの取り扱い

故障機器に搭載されていたハードディスクは原則回収致しません。

3) ハードウェア保守での注意点

下記の作業はお客様に実施頂く必要があります。

- ・ 障害機のシャットダウン
- ・ ハードディスク交換後の RAID 再同期

(2) お問い合わせ対応

- ・ お問い合わせは Web、e-mail、電話にて受け付けます。受付時間は、月曜日から金曜日まで (祝日、年末年始 [12 月 29 日～1 月 4 日] を除く) 午前 9 時から午後 5 時 30 分です。なお、営業時間外にも Web 受付、e-mail の受信は可能ですが、受付および対応はお客様窓口の営業時間内とします。

ソリトン社製品サポート規定 (24 時間 365 日オンサイト保守サービス)

※ お問い合わせの際は、保守契約の契約番号・製品番号・シリアル番号・不具合の詳細情報などをお伝えください

- ・ 電話でのお問い合わせ対応は日本国内のみ承ります。また、サポートで使用する言語は日本語となります。ただし、製品開発メーカー等が提供する各種文書や情報に関しては、他言語の内容を提供する場合があります。

(3) バージョンアップ版の提供

- ・ サポート対象製品に対し CTCSP またはサポート対象製品の製品開発メーカーが提供するバージョンアップ版ソフトウェアを提供します。なお、本サービスは契約期間中にバージョンアップ版ソフトウェアがリリースされること、およびソフトウェア不具合が修正されることを約束するものではありません。また、バージョンアップメディアの提供など配送による対応は日本国内宛でのみとさせていただきます。

(4) 注意事項

- ・ サポート対象製品の販売終了に伴いサービス提供内容に変更が生じる場合があります。変更の内容は、CTCSP が特に定めない場合、製品開発メーカーが定めるサポートポリシーに準じます。
- ・ サポート対象外のバージョンを用いている場合、サービス内容に制約事項が生じることがあります。サポート対象バージョンおよび制約内容は、CTCSP が特に定めない場合、製品開発メーカーが定めるサポートポリシーに準じます。

※本製品のサポートポリシーについては下記 URL を参照ください。

http://www.soliton.co.jp/support/support_policy.html

※サポート対象バージョンは下記 URL を参照ください。

http://www.soliton.co.jp/support/support_version.html

6) 本サービスのお問い合わせ方法

本サービスのお問合せ方法は下記に定めるものとします。

①お問い合わせ方法は本規定 5) ②の各サポート形態に記載された問い合わせ方法とします。

②お問い合わせの際は、サポート案内書 1 ページに記載されたサポート対象製品の契約番号を添えてお問い合わせください。契約番号がない場合、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ください。

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、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。
- 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。
- 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外部工事、改造、オーバーホール及び移設。外装の清掃および損傷の修理。
- ⑫外付けオプション、アクセサリ、サプライ品目、フレーム、カバー、および電池等の特定品目に対するサービス。
- ⑬サポート対象製品交換後の、CTCSP 及び製品開発メーカーによる故障箇所の解析調査及び原因特定作業。
- ⑭機器の貸出サービス。
- ⑮ハードウェアの修理・交換にてお客様から提供された設定データをリストアした結果、サポート対象製品が正常動作しなかった場合の再設定作

ソリトン社製品サポート規定 (24 時間 365 日オンサイト保守サービス)

業などシステム復旧作業

8) 料金

- ①本サービスの利用料金および支払い方法は、CTCSP またはお客様が購入された販売代理店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

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作業協力

CTCSP が本サービスを提供する場合、下記についてお客様は協力するものとします。

- (1) お客様は技術員がサポート対象製品の設置場所に立ち入ることを承諾するものとします。
- (2) お客様は技術員が適時かつ安全に作業を行うことができるようにするものとし、お客様は自己の責任と負担で自己のデータを保護するために適切な防禦措置を実施するものとします。
- (3) お客様は本サービスに必要な範囲と時間内でサポート対象製品の使用を中止し、CTCSP に対して作業スペース、サポート対象製品に連結された装置、通信機器、消耗品等を無償にて提供するものとします。
- (4) 本サービスに必要な電力、通信、光熱、消耗品等の費用と、日程の変更又は延長を含めた本サービス実施によるお客様側の業務停止によって生じる損失はお客様にて負担するものとします。
- (5) お客様または、サポート対象製品の使用者により接続された機器装置（サポート対象製品以外の機器）の切り離しを要請した場合におけるその切り離しはお客様の責任と負担にて実施するものとします。
- (6) お客様はサポート対象製品の不具合を遅滞なく CTCSP に通知するとともに、不具合の是正に必要な情報を CTCSP に提供することとします。
- (7) その他、本サービスの実施のために必要と認められる範囲において、CTCSP が要請する事項に協力することとします。

④情報の消去

- (1) 不具合品の修理・交換に関し、お客様が不具合品を CTCSP もしくは CTCSP の指定する業者に預託する際は、お客様の責任にて当該不具合品に記憶されたお客様の機密とすべき情報（以下「機密情報」といいます。）を全て消去のうえ預託するものとします。CTCSP がお客様より受領した不具合品は一般貨物として運送されることにお客様は同意します。
- (2) 上記(1)に関連して、技術的な問題により機密情報の消去が困難である場合には、別途お客様にてその旨を CTCSP に申告し、当該不具合品の運送方法等について協議するものとします。なお、協議の結果、不具合品をセキュリティ便等の特殊な運送方法にて配送することとなった場合、当該運送方法変更に伴う運送料の増加分はお客様の負担となることにお客様は同意します。

⑤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、お客様は変更のヶ月前までに、速やかに CTCSP に通知するものとします。

10) 交換機器の所有権

本サービスの履行に伴ってサポート対象製品の一部又は全部を代替品（以下『代替品』）と交換する場合は、当該交換作業が完了した時点を以って、交換の対象となった当該サポート対象製品の一部又は全部の所有権は CTCSP に移転するものとし、当該時点以降、代替品にはサポート対象製品に係る条件が適用されるものとします。

11) 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

ソリトン社製品サポート規定 (24時間 365日オンサイト保守サービス)

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。

12) 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わ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 お客様が、本サポート規定第9項第4号(2)に定める申告を行わない限り、お客様より修理・交換のためお預かりした不具合品等は一般貨物として運送されます。そのため、万が一、当該不具合品にお客様の機密情報が含まれており、運送中の紛失、誤配等によって当該機密情報が第三者に漏洩した場合でも、CTCSPのお客様に対する責任は、当該不具合品を運送した運送会社がCTCSPに対して負う補償もしくは賠償の金額を上限とし、CTCSPは一切個別の責任を負いません。

④ 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。

⑤ 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。

⑥ 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、予見すべきであったか否か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。

⑦ 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。

13) 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。

14) 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。

再委託先：株式会社ソリトンシステムズ

15) 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。
- (6) 修理・交換の対象となる不具合品に含まれる情報で、お客様が本サポート規定第9項第4号(2)に定める申告を行わなかった情報。

ソリトン社製品サポート規定 (24 時間 365 日オンサイト保守サービス)

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>

16) 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、脅迫の言辞を用いて、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。

17) 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。

18) 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/solution_kitei.html

19) 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

インサイドセールスチーム 保守契約担当

Mail : sphoshu@ctc-g.co.jp