

Ekran 製品サポートサービス約款

ジュピターテクノロジー株式会社（以下「弊社」という）は本サポートサービス約款（以下「約款」という）に従って Ekran ソフトウェア（以下「製品」）のサポートサービス（以下「サポートサービス」という）をお客様に提供します。

第1条（サポートサービス契約の成立）

お客様が本サポートサービスを発注した時点で、お客様が本約款の内容に同意したものとみなし、サポートサービス契約が成立します。弊社はそれを証するためにライセンス証書・サポート保証書（以下「ライセンス証書」という）をお客様に納品します。

2 お客様はソフトウェア製品の使用にあたって別紙 I 記載の [EKTRAN SYSTEM® END-USER LICENSE AGREEMENT](#) の規定を受諾したものとみなします。

第2条（サポートサービス対象）

弊社はお客様に対し本約款に定める条件に従って、「ライセンス証書・サポート保証書」記載の製品に対し、本サポートサービスを提供します。サブスクリプション契約はサポートサービスを含みます。永久ライセンスは購入初年度のサポートサービスを含みますが、次年度以降はサポートサービス購入が必要です。

2 サポートサービス期間は「ライセンス証書・サポート保証書」に記載されている期間とします。サポートサービス期間の更新手続きは本契約期間満了日までに完了するものとします。

3 ただし理由の如何を問わず製品の全部もしくは一部の使用権が消滅した場合には、使用権の消滅と同時に本契約も自動的に消滅するものとします。

第3条（対価および支払い方法）

本サポートサービスの対価は、注文書記載の金額で弊社が承諾した金額とします。支払いは弊社もしくは製品販売店が発行する請求書に基づき、注文書に記載の方法で支払うものとします。なお、契約に基づきお客様が支払い済みの金額は、弊社の責に帰すべき事由により契約が解除された場合を除き、返金することはありません。

2 弊社は随時サポートサービス料金の変更を行うことがあります。この場合、弊社はお客様に期間満了の60日以上前に通知するものとします。通知できなかった場合は旧価格を適用するものとします。

3 本サポートサービス提供にあたって弊社に発生した出張費、交通費、宿泊費、運送費等の諸費用で、サポートサービス料金に明示的に含まれないものはお客様が負担するものとします。

第4条（サポートサービスの内容）

弊社は善良なる管理者の注意義務を持って本サポートサービスを提供するものとし、製品あるいはお客様に生じたトラブルまたは不具合の完全なる解決を約束するものではありません。サポートサービスの受付方法など提供に関する詳細事項は別紙 II サポートサービス提供仕様書によります。

2 ソフトウェアサポートサービスの内容は下記の通りとします。

- (1) 対象ソフトウェアの機能・使用方法・操作方法に関する質疑応答を実施します。
- (2) 対象ソフトウェアにおける技術情報提供やダウンロード等のサービス、およびアップグレード等の製品情報を通知するサポートサービスを提供します。
- (3) マイナーバージョンアップ、メジャーバージョンアップを無償で提供します

3 弊社は本サポートサービスの全体もしくは一部について、弊社が指定する第三者を通じてお客様に提供することがあります。製品開発元のサポートサービスの全部または一部が中止あるいは変更された場合、当該部分につき、弊社がお客様に提供するサポートサービスも中止あるいは変更されるものとします。

4 次の各号に定める事項は本サポートサービスの範囲外のものであり、これらのいずれかを行う場合の料金は有償サポートサービスとし、詳細は別途お客様と弊社の協議により決定するものとします。

(1) 製品障害の一時切り分け
(2) 製品機能追加、改良、仕様変更
(3) 製品に関するコンピュータネットワークの構築および変更
(4) 製品に関する研修・教育サービスの実施
(5) 製品操作、設定内容などの問い合わせにおいてマニュアルに明記されている程度の内容についての対応

(6) その他本約款に定めのない事項

5 下記の各号に定める場合は、製品についてサポートサービスを提供する義務を負いません。

(1) 別紙I記載の条件に違反して製品のソフトウェアを使用または改変した場合
(2) 製品の不適切な使用または誤用
(3) 製品の設置、環境の不備等に起因する製品自体に起因しない障害の場合
(4) 弊社の書面による承諾なく第三者が製品に変更、改造を行った場合
(5) 弊社が製品の欠陥を指摘し使用の一時停止を申し入れた後にお客様が使用した場合
(6) ソフトウェアが指定されたリリースバージョンでない場合

第5条（変更通知義務）

お客様は、ライセンス証書に記載したお客様情報に変更が生じた場合は、速やかに書面をもって弊社に通知するものとします。お客様が本通知を怠った場合、お客様は本約款に基づくサポートサービスを要求する権利を失うものとします。

第6条（管理）

製品使用にともなう設定情報やデータのバックアップを確保する責任は、お客様が負うものとし、弊社はこれらの障害に対する復旧は行わず、損害についての責任は一切負わないものとします。

第7条（機密保持）

お客様または弊社は、サポートサービスの提供およびそれに関連して知りえた相手方の業務上・技術上の情報を、相手方の事前の書面による承諾なしに第三者に公表または漏洩してはならないものとします。また本サポートサービス契約終了後も同様とします。

2 前項の規定にかかわらず、下記各号の一に該当するものについては、相互に機密保持義務を負わないものとします。

(1) 公知の資料・情報
(2) お客様または弊社が独自に発表したもの
(3) お客様もしくは弊社が第三者により過去に入手した資料・情報

第8条（損害賠償請求）

弊社は善良なる管理者の注意義務をもって本サポートサービスを提供するものとします。弊社が本約款に基づいて負う責任の総額は、いかなる場合においてもサポートサービス料金年額を超過しないものとします。弊社はお客様の逸失利益、データの損失またはその不正確さ、間接損害、特別損害、偶発的損害、結果損害、製品の使用または不使用の損害についての一切の責任を負いません。なお、お客様の当該請求は事由の発生後1年以内に行わなければならないものとします。但し、弊社は予見できたか否かにかかわらず下記の損害については一切の責を負いません。

(1) お客様の責に帰すべき事由により生じた損害

(2) お客様の逸失利益および間接損害、特別損害、派生的損害

第9条（権利の帰属）

お客様は、製品およびサポートサービスにかかわる知的財産権およびノウハウ等の権利が開発元 Ekran System 社、弊社または正当な権利者に帰属することを認識するものとします。

2 弊社が本サポートサービスを提供するうえで作成した資料、設計図、その他ドキュメント等についての諸権利はすべて弊社に帰属するものとします。

第10条（権利義務の譲渡等）

お客様及び弊社は、相手方の書面による承諾なしに、本約款に基づく相手方等に対する権利または義務を第三者に譲渡、または承継させないものとします。

第11条（不可抗力免責）

天災地変その他、お客様及び弊社の責に帰することのできない不可抗力による履行遅滞、履行不能については、双方ともその責を負わないものとします。

第12条（サポートサービス契約の解除）

お客様または弊社は、相手方が本約款に違反した場合、相当期間を定めて是正の催告をしたにもかかわらず、その期間内に是正されないときは、本サポートサービス契約を解除することができるものとします。

2 お客様または弊社のいずれかが、下記の事由の一つに該当するときは、相手方に何ら催告を要せずに直ちに本サポートサービス契約を解除することができるものとします。

(1) 差押、仮差押、仮処分、強制執行、競売、破産、民事再生、会社更生法の申し立てがあったとき、もしくは清算または内整理の手続きに入ったとき。

(2) 滞納処分、営業停止、または営業免許・営業登録の取消等の処分を受けたとき。

(3) 支払停止もしくは支払不能に陥ったとき、または手形・小切手を不渡りとしたとき。

(4) 資産に関する不信用な事実があったとき。

(5) その他本契約の履行ができないことが明らかになったとき。

3 お客様及び弊社は、前項により本契約が解除された場合、相手方に対して負担する一切の債務につき、自動的に期限の利益を喪失するものとし、債務のすべてを弁済しなければならないものとします。

第13条（優先）

本約款はお客様及び弊社のサポートサービスに関する完全な合意であり、本約款の効力発生以前のすべての表明、交渉、了解、連絡または通知に優先します。本約款の一部が無効であり、強制力を有しないものと解された場合であっても、本約款のその他の部分の有効性は何ら影響を受けず、効力を維持するものとします。

但し本約款はお客様の法律上の権利の行使を宣言するものではありません。

第14条（管轄裁判所）

本契約に関する係争については、東京地方裁判所を管轄裁判所とします。

第15条（協議）

ライセンス証書および本約款に定めのない事項、並びにその解釈に疑義を生じた場合は、お客様と弊社双方が協議し円満解決を図るものとします。

以上

別紙 I EKTRAN SYSTEM® END-USER LICENSE AGREEMENT

1. EKTRAN SYSTEM® END-USER LICENSE AGREEMENT
URL : <https://www.ekransystem.com/en/eula>

別紙Ⅱ サポートサービス提供仕様書（全製品共通）

1. サービス受付方法

お申し込み時はライセンス証書記載の管理番号が必要です。ハードウェア故障の場合はハードウェアシリアル番号も必要です。当該番号がサポートサービス契約期間中であることを確認後、サポートサービスを提供いたします。

① ソフトウェアおよびハードウェアアプライアンス(サポートタイプ M)

1) Web(カスタマーポータル)による受付

URL <https://www.jtc-i.co.jp/support/customerportal/index.php>

受付時間:制限ありません

対応時間:平日(月曜日から金曜日)9:00-17:00(年末年始、祝祭日、弊社の定める指定休日を除く)

2) 電話による受付

電話番号:042-358-1251

受付時間:平日(月曜日から金曜日)9:00-17:00(年末年始、祝祭日、弊社の定める指定休日を除く)

ご注意:カスタマーポータルがご利用できない場合のみの受付となります。

② ハードウェアアプライアンス(サポートタイプ F/D/ND)

アイティソリューションサービス株式会社による受付、ハードウェアメーカーによる、対応となります。

1) 電話による受付

電話番号:03-3454-7346

お客様への発信電話番号:03-3454-7370(発信専用)

受付時間:24時間365日

対応:(タイプ F)7x24、(タイプ D)当該営業日、(タイプ ND)翌営業日

2) メールによる受付

メールアドレス:cs_center@it-ss.co.jp

受付時間:24時間365日

*メール送信の際には、同時に電話連絡をお願いいたします。

2. ソフトウェアダウンロード

弊社 Web サイトから最新バージョンソフトウェアのダウンロードが可能です。

URL : <https://www.jtc-i.co.jp/support/download/index.php>

改訂履歴

日付	Rev. #	区分(新規/ 追加/変更/ 削除)	内容
2022/7/12	1.0	新規	新規作成