

# SW サポートサービス提供条件

株式会社シーアイエス（以下、「CIS」という）がお客様に提供するソフトウェアおよびクラウド提供型ソフトウェアサービス（以下、併せて「対象ソフトウェア等」という）の利用に際し、別途または付帯して提供されることのあるサポート（予めサービス期間が限定されたサポートパック商品を含む、以下、併せて「サポートサービス」という）に関する共通の提供条件（以下、「本条件」という）は、以下のとおりとします。なお、本条件の記載にかかわらず、CIS による対象ソフトウェア等の種類に応じた、特別なサポートサービスがある場合は、別途 CIS 所定の Web サイトに定めます。

## [1]サービスの内容

サポートサービスとして、以下のサービスの全部または一部が提供されます。

### (1)ヘルプデスクサービス

対象ソフトウェア等の運用に関する、CIS 所定の E-mail または製品サポート Web サイト（以下、「サポートサイト」）を通じての次の各号の問合せに対し、CIS 所定の営業時間中、E-mail で次の内容を回答します。

- ①操作・運用に関する質問
- ②技術的な質問
- ③問題切り分けに関する質問

### (2)バージョンアップサービス

- ①対象ソフトウェア等について、機能強化に伴う更新情報やアップデート・プログラムの提供、もしくは最新のレビジョンアップ版またはマイナー・バージョンアップ版または一部のメジャー・バージョンアップ版を提供します。
- ②バージョンアップサービスの提供は、CIS が発表時にその提供可否を定めるものとします。
- ③大幅な新機能の追加が伴うメジャー・バージョンアップの場合、バージョンアップサービスに含まれず、別途費用を請求させていただく場合があります。
- ④バージョンアップサービスの提供は、CIS の選択に応じ、次のいずれかの方式によるものとします。
  - (i)CIS または対象ソフトウェア等に関する他の正当な権限者（対象ソフトウェア等の供給者、著作権者、使用許諾者を含む、以下、「ソフトウェア権利者」という）の判断によるアップデート・プログラムの適用
  - (ii)CIS の指定する媒体のメール等の送付
  - (iii)CIS 所定のサポートサイトからのダウンロード
  - (iv)CIS またはソフトウェア権利者からのメール等の方法によるリリース情報の事前提供

- ⑤バージョンアップサービスでは、最新 OS に対応するアップデート・プログラムを提供します。  
(すべての OS バージョンに対応するものではありません。)
- ⑥前④(ii)(iii)(iv)については、お客様は自らの責任と判断により、アップデートの時期を決定するものとし、お客様によるアップデートの不適用の結果について、CIS は責任を負わないものとします。

## [2]サービスの適用除外

サポートサービスには以下の各号に関するサポートは含まれません。

- (1)対象ソフトウェア等以外の他のプログラム、ソフトウェアもしくは機器等に関する事項、またはそれらとの組合せに起因する事項。
- (2)ソフトウェア権利者によるサポートが終了した機能に関する事項。
- (3)通信回線の障害等 CIS の責によらざる事由により対象ソフトウェア等の稼動に支障がある場合。
- (4)動作・稼働環境およびそれらに接続または連動されたコンピューターおよびソフトウェア等に起因する事由により対象ソフトウェア等に生じた支障。
- (5)対象ソフトウェア等のアドオンやカスタマイズ等に関する操作、運用に関するお問合せ対応および情報提供、ならびにトレーニング、カスタマイズ、インテグレーションの提供。
- (6)対象ソフトウェア等所定の動作・稼働環境、使用環境・使用方法等によらずに使用または利用をした場合、ならびに対象ソフトウェア等において認められた使用許諾の範囲を超えた使用または利用をした場合。
- (7)CIS 以外の者による複製、改変、翻案、補修・改訂等がされた対象ソフトウェア等に関する事項。
- (8)業務、システム構築、開発に関連する事項。
- (9)コーディング等、プログラムを追跡調査が必要となる事項。
- (10)オンサイトサポートまたはリモートアクセスが必要なトラブル対応。(ただし、CIS がリモートアクセスでの支援を希望した場合を除く)
- (11)ハードウェア（専用ハードウェアを除く）障害や導入に関するトラブル対応。
- (12)対象ソフトウェア等を利用するために別途契約したサービス（対象ソフトウェア等をクラウド環境において利用する場合はクラウド環境に関する契約を含むがこれに限られない）に関する問合せ対応、情報提供および障害対応等。
- (13)特定端末に固有の環境に依存する事象への対応
- (14)CIS において提供が終了している製品、サービスに関する事項
- (15)評価目的で提供されている対象ソフトウェア等への対応

## [3]サービス提供時間帯等

#### (1)サポートサービスの利用時間帯

「ヘルプデスクサービス」の提供時間帯は、原則として以下のとおりとなります。なお、この時間帯は将来変更されることがあります。

##### ①E-mail またはサポートサイトでの受付時間：3 6 5 日 2 4 時間

・上記受付は、サーバーメンテナンス等のために予告なく停止されることがあります。

##### ②質問に対する回答時間：CIS の営業日（土、日曜日、祝祭日、弊社指定休業日、年末年始等を除く）の9時から17時まで。

・CIS の SE あるいは営業に取次ぎをする必要がある場合は、対応が CIS の翌営業日以降になることがあります。

#### (2)サポートサービス提供開始日

原則として、CIS 所定のユーザー登録書または納品メールもしくは契約書に記載のサービス開始日のとおりとします。

### [4]サービスの提供不能

対象ソフトウェア等が Web で提供されている場合、以下に定める事由等により対象ソフトウェア等の機能の全部または一部の提供が停止している間は、サポートサービスも提供されないことがあります。

この場合、サポートサービスが提供されないことによって使用者または第三者に損害が生じて、CIS は、責任を負わないものとします。

##### ①施設、設備、システムの法定点検、保守点検、改修工事等を行なう場合、またはシステムへの修正プログラムの適用、機器のファームウェア更新等、システム保全に必要な作業が行われる場合。

##### ②施設、設備、システムの障害およびその復旧作業ならびにその他やむを得ない事由が発生した場合。

##### ③電気通信設備の障害が発生した場合。

##### ④第三者の故意または過失による不具合に対し対策を講じる必要が生じた場合。

##### ⑤電気通信事業者が電気通信役務の提供を停止または中止することによって、またはサーバーの運用事業者ないしクラウド事業者が役務の提供を停止または中止することによって提供が困難になった場合。

##### ⑥コンピューターウイルス感染、または感染防止の手段として停止が必要と CIS が認めた場合。

### [5]サービス提供の条件等

サポートサービスの利用は、以下の各号の事項が条件となります。

- (1) サポートサービスは、所定の動作・稼働環境、使用環境・使用方法ならびに認められた使用許諾の範囲等が遵守されている対象ソフトウェア等に対してのみ提供されます。
- (2) サポートサービスの利用開始には、別途 CIS 所定の方式により申請を行い、「ID／パスワード」を取得することが必要です。サポートサービスの利用にあたっては、ID をお知らせいただく場合があります。
- (3) サポートサービスは、1 ID 毎に登録された 1 ユーザーのみ利用可能とします。なお、お客様における使用者が相当数となる場合、CIS は、CIS の判断によりお客様に対し管理者用 ID の付与を許諾し、お客様は、自らの管理者を設定の上、管理者が契約に定める数の範囲内でお客様の ID を複数発行することができる場合があります。ただし、お客様の社内において発行された ID を付与されたユーザーは、直接サポートサービスを利用することはできないものとします。
- (4) 「追加ヘルプデスクサービス」に関する契約を別途締結した場合は、複数ユーザーでの利用が可能となります。
- (5) お客様は、サービス利用状況を管理するとともに利用申し込みもしくは利用条件の変更などにおいて、CIS との窓口となる管理者をあらかじめ定めるものとします。管理者の変更が生じた場合、お客様は CIS に対し速やかに通知するものとします。
- (6) 「バージョンアップサービス」により提供されたバージョンアップ版は、購入した対象ソフトウェア等の数を超えて使用することはできません。
- (7) サポートサービスにおけるお問合せならびに回答は全て日本語でなされるものとし、それ以外の言語でのお問合せについては、CIS は対応義務を負わないものとします。
- (8) サポートサービスは、お客様に対する支援を目的としたサービスであり、サービスの内容に誤りのないこと、「プログラム」の実行にあやまりのないこと、お客様の特定の使用目的を満たすこと、およびサービスの結果を保証するものではありません。
- (9) 対象ソフトウェア等の販売終了後、提供されるサポートサービスの内容の全部または一部が提供されなくなる場合があります。サポートサービス内容の縮小は、対象ソフトウェア等毎に CIS が決定します。

## **[6]責任の制限**

1. サポートサービスの提供に関し CIS が負うことのある損害賠償責任は、強行法規によるものを除き、債務不履行、不法行為その他請求原因のいかんにかかわらず、CIS の責に帰すべき事由の直接の結果として現実に発生した通常の損害の範囲内に限られるものとします。また、次の損害については、損害発生の可能性につき CIS が予見し得たか否かにかかわらず、いかなる場合にも責任を負わないものとします。
  - (1) 逸失利益または間接的損害、特別損害、付随的損害、懲罰的損害、派生的損害もしくは偶発的事情による一切の経済的損失(業務の停止等を含む)。
  - (2) 損害賠償請求の原因が、CIS の責に帰すべき事由に直接的に起因する場合を除く、第三者からの損害賠償請求に基づくお客様の損害。

(3)データおよびプログラム等の無体物に対する損害(契約上、CIS がバックアップ責任を負うものを除く)。

(4)天災その他の不可抗力により生じた損害。

2.前項に基づき CIS が損害賠償責任を負う場合において、その総額は、CIS の故意または重大な過失に起因するものを除き、損害発生の原因となった個別サポートサービスについて CIS が受領した料金額を限度とするものとします。

## [7]その他

1.サポートサービスは、準委任契約の性質を有するものとします。

2.各対象ソフトウェア等に固有の使用許諾条件、利用規約等の定めは、本条件の記載と矛盾しない範囲で本条件の適用においても効力を有するものとします。

3.CIS は、サポートサービスの本旨に照らし必要性、内容の相当性がある範囲で、本条件を予告なく変更することができるものとします。