

サポートサービス規約

上部に記載された株式会社ソフテック(以下、「ソフテック」)のサービス(以下、「本サービス」)をご利用されるお客様(以下、「お客様」)へのご注意:
本サポートサービス規約(以下、「本規約」)は、本サービスに関してお客様とソフテックとの間に締結される法的な契約書です。お客様は、本サービスのお申し込み前に本規約の内容を確認する手段やその機会があった場合はソフテックにお申し込みした時点、あるいはお申し込み前にその手段や機会がなかった場合は、サポートサービスユーザ登録案内メールを受け取った時点で、本規約の条項に拘束されることに承諾したものとみなされます。よって、以降は解約および返金は一切受け付けません。

第1条(定義)

- (1)「エンドユーザ様」とは、MyWeb Portal Office 製品を運用していただいている法人・団体をいいます。
- (2)「販売様」とは、エンドユーザ様のもとで MyWeb Portal Office 製品の運用をサポートしていただいている販売会社様をいいます。
- (3)「お客様」とは、本規約を承認の上、ソフテック所定の手続きに伴い本サービスの利用を申し込んだ販売様またはエンドユーザ様、およびソフテックが本サービスのご利用を許諾した方をいいます。
- (4)「ユーザーサイト」とは、本サービスにお申し込みいただいたお客様のみがご利用いただける専用サイトをいいます。
- (5)「ユーザーサイト ID・パスワード」とは、ソフテックがエンドユーザ様ごとに発行する、ユーザーサイトへのログインに必要な ID ならびにパスワードをいいます。
- (6)「サポート期間」とは、本サービスを受けることができる期間をいいます。
- (7)「サポート終了日」とは、サポートサービスユーザ登録案内メールに記載されているサポート終了日をいいます。
- (8)「サポートサービス仕様書」とは、MyWeb Portal Office ホームページ(<http://www.softec-inc.net/mywebportal/>)上に掲載された MyWeb Portal Office サポートサービス仕様書をいいます。サポートサービス仕様書はソフテックによって随時更新されます。最新のサポートサービス仕様書は MyWeb Portal Office ホームページ(<http://www.softec-inc.net/mywebportal/>)に掲載されることによって、利用者の認識如何に関わらず、この内容が自動的に改訂・変更され、適用されることとします。

第2条(サービスの実施)

- (1)本規約は、ソフテックと本サービスにお申し込みいただいたお客様との間で行ない、お客様は、本サービスのお申し込み前に本規約の内容を確認する手段やその機会があった場合はソフテックにお申し込みした時点、あるいはお申し込み前にその手段や機会がなかった場合は、サポートサービスユーザ登録案内メールを受け取った時点で、本規約の条項に拘束されることに承諾したものとみなされます。またそれに伴い、該当するソフトウェア使用許諾契約書の条項に拘束されることについても承諾したものとみなされます。
- (2)ソフテックは本規約に基づき、お客様に対して本サービスを提供します。
- (3)本規約は本サービスをご利用いただく際の、ソフテックとお客様との間の一切の關係に適用されるものとします。

第3条(サービス内容)

本サービスの内容は、サポートサービス仕様書に記載のとおりとします。

第4条(お客様の権利と制限)

- (1)お客様はお申し込みされたサポートサービス商品の範囲内で、ソフテックよりサービスを受けることができます。
- (2)「サポート期間」は、本サービスを締結後からサポート終了日までとします。なお、サポート終了日以降も本サービスを継続するため、サポートサービス商品をご注文された場合には、当該サポートサービスユーザ登録案内メールに記載されているサポート終了日までサポート期間が延長されます。
- (3)お客様は、サポートサービス商品が認めるユーザー数を超えない範囲で、また、MyWeb Portal Office の使用が許諾されたユーザーのみ、本サービスを利用することができます。

第5条(お客様の氏名、連絡先等の変更)

- (1)お客様は、その法人名・団体名、住所、メールアドレス、その他連絡先等(以下、併せて「連絡先等」といいます)に変更が生じた場合、そのことを速やかにソフテックに届け出なければなりません。
- (2)お客様から連絡先等の変更に関する届け出があった場合は、それ以後、ソフテックからお客様に対する連絡、通知は、変更先に対して送付または送信されるものとします。本条第1項の届け出なく連絡先が変更された場合、ソフテックは、変更前の連絡先等に対して通知、連絡したこと、またお客様と連絡がとれなかったことに起因して、お客様、サービスご利用者ならびに第三者に対して生じたいかなる損害についても一切責任を負いません。

第6条(免責事項)

- (1)お客様は本サービスの利用に関わるすべての危険はお客様のみが負うことをここに確認し、同意するものとします。
- (2)ソフテックは、お客様その他の第三者に対し、本サービスおよび本サービスを通じて他のサービスを利用することにより、または利用しなかったことによる営業価値の損失、業務の停止、コンピュータの故障による損害、その他あらゆる商業的損害・損失を含め一切の直接的、間接的、特殊的、付随的または結果的損失、損害について責任を負いません。さらに、ソフテックは第三者のいかなるクレームに対しても責任を負いません。
- (3)ソフテックのいかなる口頭または書面による、いかなる情報または助言も、新たな保障を行うものではなく、またその他いかなる意味においても本契約の範囲を拡大するものではありません。またソフテックは本サービスがお客様の要求を満足させるものであることの保証をするものではありません。
- (4)ソフテックは本サービスにおける内容およびお客様が本サービスを通じて得る情報等についてその完全性、正確性、確実性、有用性などのいかなる保証も行わないものとします。
- (5)インターネットを含むネットワーク障害、天変地異等の不可抗力に基づいて、ソフテックが債務を履行できないと判断する場合、ソフテックは本サービスの提供を停止、中断することがありますが、当該不履行に基づく一切の債務につき免責されるものとします。
- (6)本規約第10条(サービスの一時停止)、第11条(サービスの変更・一部廃止)、および第12条(サービスの廃止)により、サービスの提供が不可能となった場合について、お客様がすでにお支払い済みになったサービス料金等については一切払い戻ししないものとします。

第7条(委託)

ソフテックは本サービスおよび本サービスの一部を、当社の責任において第三者に委託できるものとします。

第8条(権利の帰属)

本サービスの実施環境を構成するすべてのプログラム、ソフトウェア、サービス、手続き、商標、商号等に関する著作権、産業財産権、知的財産権その他一切の有体・無体の財産権は、ソフテックまたはソフテックに対し使用許諾している第三者に帰属するものとし、お客様に譲渡しまたは本規約に定める以上に使用

許諾するものではありません。

第9条(情報の取り扱いについて)

(1) ソフトウェアの情報利用目的と期間

サポートサービス実施のために収集した情報や、トラブル対応のために採取していただいた情報(実行ログやハードコピーなど)は、サポートサービスの目的にのみ利用させていただきます。収集した情報はサポート契約満了後であっても、当社が MyWeb Portal Office の販売、サポートサービスを継続する間は保持しますので、予めご了承ください。収集した情報は過去事例として保持し、類似例の検索などサポートサービスに再利用しますので、予めご了承ください。ただし、技術情報に関する内容のみの利用とし、サポートに無関係な個人情報等の再利用、開示は行いません。

(2) お客様の秘密保持と不正使用の禁止

- ①お客様は故意、過失を問わず、また本規約終了の前後を問わず、本サービスの利用にあたって知り得た本サービスの構造・編成に関する情報、およびユーザーサイト ID・パスワード、ならびにユーザーサイトに関するすべての情報を第三者に対して開示・漏洩してはけません。
- ②本規約に違反したユーザーサイト ID・パスワードの使用は一切禁じます。

第10条(サービスの一時停止)

(1) ソフトウェアは次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止、および緊急停止することがあります。

- ①サービスを提供するために必要なサービスシステムのメンテナンス、電気通信設備の保守上はまた工世上やむを得ないとき、またこれらにやむを得ない障害が発生したとき
- ②本サービスシステムに著しい負荷や障害が与えられることによって正常なサービスを提供することが困難であると判断した場合
- ③サービスを提供することにより、お客様あるいは第三者が著しい損害を受ける可能性を認知した場合
- ④第1種電気通信事業者または国外の電気通信事業者が電気通信サービスの提供を中止および停止することにより本規約に基づく本サービスの提供を行なうことが困難になったとき

(2) ソフトウェアは前項各号の規定によりサービスの提供を停止するときは事前にその旨をお客様に通知します。ただし緊急時等、やむを得ない場合はこの限りではありません。

(3) ソフトウェアはお客様および第三者からの緊急停止要請に関しては原則としてこれを受付いたしません。

(4) 本サービスを停止すること、ならびに停止できなかったことによりお客様、および第三者が損害を被った場合も、ソフトウェアは一切の賠償責任を負いません。お客様はこれを承認するものとします。

第11条(サービスの変更・一部廃止)

ソフトウェアはお客様の認識如何に関わらず、本サービス内容等を変更および一部廃止することができます。最新のサービス内容は、サポートサービス仕様書によって定められるものとします。また、本サービス内容を変更する場合、ソフトウェアは、お客様に対し、変更の2週間以上前にソフトウェアのホームページその他ソフトウェアが提供する手段により当該変更の内容について通知するものとしますが、お客様の認識如何に関わらず、最新のサービス内容が適用されるものとします。

第12条(サービスの廃止)

ソフトウェアは都合により本規約に基づく本サービスの提供の全部を廃止することができるものとします。なお、本サービスの提供の全部を廃止する場合、ソフトウェアはお客様に対し当該廃止の日より1ヶ月以上前にソフトウェアが提供する手段によりその旨を通知するものとします。この1ヶ月の期間は、やむを得ない事情がある場合には短縮できるものとします。

第13条(解約および終了)

- (1) お客様が本規約の条項および条件の1つにでも違反した場合、ソフトウェアは本サービス契約を事前何らの催告なくして即時解除することができます。
- (2) お客様が契約期間の途中で解除を希望される場合には、サポートサービス仕様書に記載された方法によって、ソフトウェアに通知していただくこととします。
- (3) 解除理由の如何に関わらず、お客様がすでにお支払い済みとなった料金等は一切払い戻ししないものとします。
- (4) 本契約が解除および終了となった場合においても、本規約第9条第2項(お客様の秘密保持と不正使用の禁止)については継続されるものとします。
- (5) 本規約のうち、第9条第2項以外の規約に関してはサービス期間の終了と同時に終了します。

第14条(変更)

ソフトウェアは本規約の内容を変更することができるものとし、本規約の変更後における本サービスの利用料金、その他の提供条件は変更後の契約によるものとします。また、本規約を変更する場合、ソフトウェアはお客様に対し、変更の2週間以上前にソフトウェアのホームページその他ソフトウェアが提供する手段により当該変更の内容について通知するものとしますが、お客様の認識如何に関わらず、最新の契約が適用されるものとします。

第15条(その他)

本サービスのご利用に関して、本規約およびサポートサービス仕様書により解決できない問題が生じた場合には、お客様とソフトウェアの間で双方誠意を持って話し合い、これを解決するものとします。