

ELIXIR5

アプライアンス版 保守サービス約款

ノイアンドコンピューティング株式会社(以下「弊社」という)は、下記の保守サービス(以下「本サービス」という)に関し、以下の通り取り決めます。

お客様は本約款に同意の上、弊社に発注を行うものとし、本サービスの円滑な実施にご協力頂けるものとします。

第1条 (サービスの内容)

1. 弊社は、「ELIXIR5」の保守サービスを、「保守サービス仕様」に基づき、お客様に提供します。「保守サービス仕様」は別紙に定める通りとします。
2. 弊社は、必要があると認めるときは、お客様に対する事前の通知を行うことなく、いつでも本約款の条項およびサービス仕様書の内容を変更することができるものとし、この場合、本サービス約款の最新版が適用されるものとします。
3. 弊社は、本約款の条項およびサービス仕様書の内容を変更したときは、遅滞なく弊社ホームページに掲載し公表するものとします。
4. 前項において、弊社は、お客様の認識如何に関わらず、弊社ホームページに公表することをもって、変更後の本約款およびサービス仕様書が適用されるものとします。
5. 本サービスの提供区域は、日本国内とします。
6. 弊社は本サービス実施に際し、弊社が指定する保守会社(以下、協力会社)に再委託することができるものとします。

第2条 (サービスの支払い条件)

本サービス料金の支払いはお客様と弊社の代理店契約に基づくものとし、本サービス料金に加算する消費税は、お申込時の消費税率が適用されるものとします。

第3条 (サービスの期間)

1. 本サービスの、期間延長も含めたサービス提供可能な期間は、弊社販売終了日から起算し原則3年間とします。ただし、保守部品の入手に支障をきたす場合はこの限りではありません。
2. 本サービスの加入期間は、弊社よりお客様に送付する「保守サービス内容確認書」に記載の通りとします。
3. 本サービスは1年毎の更新としますが、期間満了日までに代理店より弊社に次年度契約の発注なき場合はサービスを停止します。また、期間満了後2年未満の再加入の場合、期間満了日に遡り継続契約することとします。期間満了日2年以上経過の場合は再加入不可とします。
4. 本サービスの加入期間中に中途解約される場合は、解約希望日の1ヶ月前までにお客様から弊社にご連絡頂けるものとします。但し、お申込時に受領した本サービス料金は返金致しません。

第4条 (お客様の氏名、連絡先等の変更)

1. お客様は、その氏名、名称、住所、居所、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弊社指定の変更届にて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、弊社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、弊社は、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5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. 弊社、本サービスの再委託先は、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になることにより、または利用しなかったことにより発生した営業価値の損失、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、弊社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。弊社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証を行ない、または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。また弊社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を保証するものではありません。
3. お客様が、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になることにより、他の利用者または第三者に対して損害を与えた場合には、お客様は自己の責任と費用において解決し、弊社には一切の責任を問わないものとします。
4. 弊社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な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、弊社が債務を履行できないと判断する場合、弊社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7条(サービスの一時停止)、第8条(サービスの廃止)、第10条(サービスの解除)により、サービスの提供が不可能となった場合について、お客様が既にお支払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6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形・無形の財産権は、弊社または弊社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7条（サービスの一時停止）

1. 弊社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または工事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. 弊社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。但し緊急、やむを得ない場合はこの限りではありません。
3. 弊社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ってお客様、および第三者が損害を被った場合も、弊社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8条（サービスの適用除外）

1. 以下の各号に該当する作業は本サービスの適用除外とします。
 - (1) 天災地変その他不可抗力の原因により生ずるサービスの提供
 - (2) サービス対象製品の誤使用、不適切な使用
 - (3) お客様による修理、改造、分解または加工が行われた場合
 - (4) サービス対象製品以外に起因する対象機器の故障
 - (5) サービス対象製品が日本国外に設置された場合
2. 弊社は本サービスの実施にあたり、サービス対象製品に記録された設定内容の破壊、損傷、変更、消失について、一切その責任を負わないものとします。

第9条（サービスの解除）

お客様または弊社が以下の各号に該当する場合には、相手方に何ら通知、催告をせずに、本サービスを解除することができるものとします。

- (1) 本サービスにより生ずる債務を履行せず、相手方が相当の期間を定めて催告しても履行しない時
- (2) 不渡りまたは銀行取引停止処分となった時
- (3) 仮差押、仮処分等の申立てを受けた時または破産、民事再生、会社更生等の申立てがあった時
- (4) 監督官庁から営業許可の取消または停止の処分を受けた時
- (5) その他本サービスを継続し難い重大な事実事由が生じた時

第10条（損害賠償）

本サービスの実施にあたり、弊社の故意または重大な過失により損害を与えた場合には、お客様は通常かつ直接の損害に限り、賠償を請求することができるものとします。但し、当該損害賠償の額は、本サービスに基づき弊社が受領した直前の12ヶ月のサービス料金を上限とします。

第11条（機密保持）

お客様および弊社と協力会社は、本サービスに関連して知り得た業務上の機密を、相手方の書面による事前の承諾なしに、第三者に漏洩してはならないものとします。尚、本条項は、本サービス期間終了後も有効に存続するものとします。

第12条（個人情報）

弊社と協力会社はお客様より取得した個人情報に関して、弊社で定める「プライバシーポリシー」に基づき、個人情報保護に最大限の注意を払って取り扱うものとし、適切な安全管理を行うものとします。弊社の「プライバシーポリシー」は下記ホームページでご覧頂けます。

<http://www.neu.co.jp/privacy.html>

第13条（約款外事項）

本約款に定めない事項および解釈上の疑義は、法令または商慣習によるほか、お客様と弊社と誠実に協議し、円満に解決するものとします。

第14条（合意管轄）

本約款には、日本法が適用されるものとします。

本約款に関して訴訟の必要が生じた場合は、当社本社、支社を管轄とする地方裁判所又は簡易裁判所をもって第一審の管轄裁判所とします。

ELIXIR5
アプライアンス版 保守サービス仕様書

本仕様書は、保守申込書の保守サービスにおいて提供するメニュー、内容、範囲などについて記述したものです。お客様は事前に本仕様書に同意されたものとし、弊社は「ELIXIR5」に該当する仕様の範囲内で、保守サービスを提供するものとします。

保守サービス A、B共通	端末プロファイルデータ、最新ファームウェアの提供 製品のメール及び電話による各種 QandA 対応(平日営業日 10:00-17:30)
保守サービスA	サービス対象機に障害が発生した場合、代替機を先出ししてお届けし完了となります。 平日営業日 10:00-17:00 受付後発送 (広島本社より発送しますので機器到着に 2,3 営業日かかります)
保守サービスB	サービス対象機に障害が発生した場合、代替機を先出ししてお届けするとともに現地に技術員を派遣し機器交換を行い完了となります。 24 時間 365 日受付 4 時間以内対応目標(協力会社保守網利用) 対応可能地域は別途お問合せください。

保守サービスの範囲

(1)保守サービスAの範囲

- ①障害発生時に電話もしくはメール対応による切り分け作業を行っていただき、サービス対象機器の不具合もしくは不具合と疑わしき場合には保守申込書にご指定頂いた場所に代替機(*1)をお届けします。
- ②配送された機器に対する設定内容の復元、端末プロファイルデータ及びファームウェアのアップデート、環境設定など、機器を動作させるために必要な機器設定作業は、お客様が行うものとします。尚、お届けする代替機のファームウェアのバージョンを、事前に指定することはできません。
- ③故障機器につきましては、代替機の受け取り後、7 営業日以内に返却されるものとします。また、返却配送の費用はお客様の負担とします。
- ④ご要望があった場合にはハードウェア故障箇所の調査を行い、報告書をお送りしますがLOG解析等による詳細な調査は行いませんのでご了承下さい。
- ⑤代替機についてはお客様の所有物とし、故障機器は弊社の所有物とします。また、弊社は、故障機器を任意で処分できるものとします。

(2)保守サービスBの範囲

- ①障害発生時に電話もしくはメール対応による切り分け作業を行っていただき、サービス対象機器の不具合もしくは不具合と疑わしき場合には保守申込書にご指定頂いた場所に代替機(*1)をお届けします。
- ②ご要望があった場合にはハードウェア故障箇所の調査を行い、報告書をお送りしますがLOG解析等による詳細な調査は行いませんのでご了承下さい。
- ③機器設置先に技術員を派遣し、故障機器の交換を実施した時点で完了とします。尚、交換された故障機器については弊社の所有物とし、任意に処分できるものとします。
- ④該当機器の設定情報(*2)は、お客様が記録・保管を行うものとします。
- ⑤設定情報は設置場所にてお客様から提供頂くものとします。設定情報(*2)をご提供いただけない場合は、工場出荷の設定となります。
- ⑥技術員を派遣したにも関わらず、お客様の都合により技術員の待機状態が60分以上継続した場合は、技術員は待機を中止し引き上げることができるものとします。この場合、同一事象による再度の派遣はサービスの範囲外とします。
- ⑦離島など一部地域につきましては、サービスをご利用頂けない場合があります。
- ⑧該当機器が、データを記録する機能を有し、記録されたデータの破壊、損傷、変更、または消失が発生する可能性がある場合、データのバックアップなどの予防措置は、お客様が行うものとします。

(*1) 代替機は原則、対象機器と同等の機器としますが、弊社の判断により対象機器と同等以上の機能・性能を持つ後継機とさせて頂く場合があります。(ハードウェアの外観が異なる場合がございます)

(*2) 設定情報とはELIXIR5管理画面より取得したバックアップファイルを指します。

(3)その他のサービス注意点

- ①障害の回避策として、端末プロファイルデータアップ及びファームウェアアップをお願いすることがあります。この場合お客様にて作業を実施するものとします。
- ②バックアップ等の予防措置はお客様にて実施するものとします。
- ③技術サポートは対象製品の仕様またはご使用方法に関する内容とし、導入支援、コンサルテーションは対象外とします。