

個別規約 FFRI yarai サポートサービス

本個別規約は、当社が FFRI yarai サポートサービス（以下「本サービス」という）を提供する内容および条件について定めたものです。

第1条（定義）

本個別規約において、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

本サービス	対象製品に関し、当社が提供するテクニカルサポート及び、これらに付随するサービス全てをいいます。
サポート契約	本サービスの提供に係る契約をいい、本個別規約及びサービス証書にて定めた内容により構成されます。
サービス証書	サポート契約の内容を確定するために当社が発行する書面をいいます。
サポート対象製品	本サービスの対象となる製品をいい、サービス証書にて定めます。
契約者	本サービスの提供を受けるため、本サービスを申し込んだユーザーをいいます。
サービス利用料	本サービスの利用料金として当社が別途提示する金額をいいます。

第2条（契約の成立）

- サポート契約は、契約者が本規約の内容を理解、同意した上で当社所定の申込書を提出し、当社がこれに承諾しサービス証書を発行した際に成立する。
- 本サービスは、当社または当社の委託先が、本規約に基づき実施します。

第3条（サポート対象製品）

本サービスのサポート対象製品は当社が販売する FFRI yarai のクラウド版及びオンプレミス版とします。

第4条（サービス内容）

- 当社は契約者からの問い合わせに対し技術サポートをご提供します。
- 技術サポートでは契約者からの以下のお問い合わせに対応いたします。
 - インストール／アンインストールに関する事項
 - 操作方法に関する事項

第5条（サービス対象）

本サービスには以下の内容は含まれません。

- オンサイトによるサポート業務
- 脅威発見時、インシデント発生に対する調査、解析、コンサルティング業務
- 契約者環境に伴う不具合
- クラウド版においては提供機能以外の機能に関する事項
- オンプレミス版においては契約者が独自に設定したポリシーや設定に関する動作、不具合

第6条（送料）

本サービスにおいて、送料が発生する場合には発送元負担とします。

第7条（サービス料金）

本サービスの費用は別途お見積させていただきます。

第8条（サービス期間）

当社は、サポートサービス期限を上限として契約者と締結する契約期間においてサポートサービスを提供するものとします。

第9条（適用範囲と変更及び終了）

- 下記の各号により障害が発生した場合は、本サポートサービスは適用されません。
 - 本製品の不適切な使用・誤用の場合
 - 契約者により本製品の改変が行われた場合
 - 天災地変等により障害が生じた場合
 - その他当社の責めに帰すべからざる事由

2. 当社が、メーカーから本サポートサービスに必要な情報等を入手することができなくなった場合には、契約者は本サポートサービスの提供を中止・終了することを了解します。
3. 当社は、規約を変更することがあり、変更する場合には契約者にお知らせします。変更が有効になった後で契約者が本サポートサービスを利用した場合、契約者は新しい条件に同意したものとします。

第10条（責任の範囲）

1. 当社はサポートサービスを善良なる管理者の注意義務を持って実施するものとしますが、次の各号に定める事項については責任を負わないものとします。
 - (1) 当社の助言及び判定の正確性、有用性
 - (2) 当社の助言及び判定に基づき契約者が実施する対策の結果
2. 当社の責に帰すべき事由に基づく債務不履行または瑕疵に起因して契約者が損害を被った場合、契約者は当社に対し、当該債務不履行または瑕疵のあったサポートサービスの対象製品にかかる年額の基本サービス料金単価相当額を上限として、当該損害の賠償を請求できるものとします（この責任限定の対象には、本サポートサービス契約に関連して契約者が第三者と締結した契約に基づく金銭支払債務、本件業務と関連して契約者が第三者に対し負担する損害賠償債務を含みます）。
3. 本条の定めは、当社が契約者に対して負担する損害賠償の全てを定めたものであり、いかなる場合も当社の責めに帰すべからざる事由による損害、逸失利益、データ及びプログラムなどの無体物に生じた損害、並びに、第三者からの損害賠償請求に基づく契約者の損害等については一切の責任を負わないものとします。
4. 当社は本サポートサービスの提供により契約者の問題が解決されることを保証しないものとします。

第11条（過怠約款）

当社は契約者が次の各号の何れかに該当する場合には、何等の通知、催告することなしに本サポートサービスを解除することができるものとします。

1. 本約款の違反に関し 30 日の予告期間をもって書面で催促されたにもかかわらず、違反当事者が当該違反を是正しないとき
2. 支払停止若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形交換所から警告若しくは不渡処分を受けたとき
3. 差押、仮差押、仮処分、公売処分、租税滞納処分その他公権力の処分を受け、又は、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別精算、特定調停若しくは破産 その他倒産手続開始の申立がなされたとき
4. その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき

窓口	内容
メール	受付アドレス：support@takarajoho.com 対応時間：平日 9-17 時 *お問合せ内容により、ご回答にかかる時間が異なります