

インシデントサポート契約

株式会社キバン

インシデントサポート契約(以下「本契約」という)はお客様(以下「お客様」という)と株式会社キバン(以下「キバン」という)との間の契約であり、下記ソフトウェアのサポートサービス(以下「本サービス」という)の提供に関して、条件を規定するものです。本契約は、お客様が本サービス対象ソフトにつき所定のユーザー登録をした後、自動的に成立しますので、本サービスの提供を希望されるお客様は、予め本契約を通読し、その内容をご理解ください。

対象ソフトウェア名(以下本サービス対象ソフト)という)
e Learning Manager 4U

第1条(本契約の目的)

キバンは、お客様に対して、本契約に従い、本サービスの提供を行うものとします。

第2条(本サービスの開始)

- (1) 本契約に基づき、お客様がキバンに対して本サービスの提供を最初に求めるときは、ユーザー登録番号及びインシデントIDを通知し、その登録を受けるものとします。
- (2) 本契約書末尾に記載されているインシデントの有効期間は、前項のインシデントID登録日から起算されるものとします。
- (3) キバンがお客様から本サービスの提供を求められた場合、キバンはその都度、受付番号を発行するものとします。

第3条(本サービスの提供範囲及び対価)

第5条に基づきキバンがお客様に提供する本サービスは、本契約末尾に定めるインシデント数の範囲で提供されるものに限定し、お客様は、付与インシデントに応じた本契約書末尾記載の本サービス費用がかかるインシデント購入時にキバンに支払うものとします。

第4条(用語の定義)

(1) インシデント

インシデントとは、本サービスの単位を意味し、1インシデントを最小単位とするものとします。本サービスには、標準サービスと追加サービスがあり、それぞれのインシデントは以下のとおりです。

a. 標準サービスのインシデント

第5条1項に該当する標準質問1件に対して、お客様とキバンとの間の1回ないし複数回のやり取りを含め、キバンがお客様に対する回答を完了する時点までを1インシデントとします。お客様の1回の問い合わせに質問が複数含まれており、キバンがそれぞれに回答した場合には、お客様は、当該質問数に応じたインシデント数を消費するものとします。なお、お客様の質問内容が、本サービス対象ソフトの瑕疵によることが判明した場合には、お客様は付与インシデント数を消費しません。

b. 追加サービスのインシデント

aの標準サービスとは別に、所定のインシデント数を消費することによって、お客様はキバンより追加サービスを受けることができます。追加サービスの内容は第5条2項のとおりです。

(2) インシデントID

インシデントIDとは、お客様が本サービスを受ける権利を有していることを示す固有のユーザー登録番号を意味します。インシデントIDは、本契約書の末尾に記載されています。

(3) 付与インシデント

付与インシデントとは、本契約に基づいてお客様が提供される本サービスの範囲を示す単位として、キバンが付与するインシデントを意味します。付与インシデント数は、本契約書の末尾に記載されています。

第5条(本サービスの内容)

本契約の定めるところにより、キバンはお客様に対して、本サービス対象ソフトに関する以下の標準サービスと追加サービスを提供します。

(1) 標準サービス

以下の技術的事項につき、電子メールまたはFAXによる問い合わせを受け付けます。

- a. 本サービス対象ソフトの使用方法に関するお問い合わせ対応
- b. 本サービス対象ソフトの機能に関するお問い合わせ対応
- c. 本サービス対象ソフト自身の瑕疵発生時の対応
- d. 本サービス対象ソフトの瑕疵修復に関する情報および瑕疵修復済み特定ソフトの一部もしくは全体をE-mailあるいは郵送で提供

(2) 追加サービス

お客様は、サービス毎に別途定める所定インシデント数を消費することにより、キバンから以下のサービスを受けることができます。

a. 電話対応サービス

お客様の指定された時間にキバンから電話し、状況の把握、必要事項の説明および回答を行います。お客様はFAX又はE-mailでキバンに対して本電話対応サービスの提供を依頼するものとし、かかる事前の依頼がない場合、キバンは、電話による口頭での依頼は受け付けられないものとします。

本電話対応サービスは、問合せの解決方法あるいは回避方法のどちらかを、キバンがお客様に対して提供した時点で終了するものとし、その後の同じ受付番号での問合せについては、通常どおりFAX又はE-Mailで行うものとし、お客様が引き続き電話対応サービスを希望する場合には、改めて所定インシデントを消費するものとし、

b. 緊急対応サービス

お客様の要望するサービスの緊急度に応じて、追加の所定インシデントを消費します。ただし、本緊急対応サービスは、あくまでも1次回答までの対応であり、必ずしも1次回答で問題が解決しないとしても、キバンはその責めを負わないものとします。また、お客様の質問内容によっては、キバンが緊急に対応できない場合がありますが、その場合、キバンは、標準サービスのインシデントのみ消費し、本緊急対応サービスについてはインシデントは消費しません。

(3) 本サービス対象ソフトに係るオンサイト作業

本契約に定められた、弊社の窓口担当者がオンサイトサポートの必要性を認めた場合に、本契約12条に定める時間内にオンサイト作業をお引き受けします。

(4) トレーニングの受講

お客様は、本サービス対象ソフトに関し、付与インシデントを利用して、キバンが指定するトレーニングを受講することができます。

付与インシデントはその受講費に充当されます。受講費以外の交通費、宿泊費等の実費は、お客様の負担とします。

第6条(適用除外)

本サービスは技術的な問い合わせに対する対応を行うものであり、次の各号に掲げる事項の対応については、本サービスの範囲外とし、本サービスの範囲内であるという前提で本サービスが開始されていた場合でも、本サービスの範囲外であることが判明したときは、キバンはその時点で当該サービスを打ち切るものとします。

- (1) お客様の過失または故意により発生した障害に対する修理、調整、復旧等の対応作業
- (2) 本サービス対象ソフトが導入されたコンピュータの移設、撤去、および当該作業にともなう再導入および構成変更作業
- (3) 本サービス対象ソフト以外の関連するハードウェアもしくはソフトウェアが影響して発生した障害に対する修理、調整、復旧等の対応作業
- (4) 本サービス時間帯外における修理、調整、復旧等の対応作業
- (5) 天災や地災等の不可抗力の事象が原因で発生した障害に対する修理、調整、復旧等の対応作業
- (6) 本サービス対象ソフトの機能追加もしくはお客様が本サービス対象ソフトを元にして生成した二次的ソフトウェアに関わる一切の作業
- (7) 本サービス対象ソフトのバージョンアップメディア及びライセンスの無償提供
- (8) 障害発生時の原因の一次切り分け作業
- (9) 本サービス対象ソフトの設定内容に関するお問い合わせ対応
- (10) 第6条の(4)に基づくバグ修復済み本サービス対象ソフトの一部もしくは全体を提供した場合の導入作業
- (11) システムの設計や運用のコンサルティングなど具体的でない問い合わせ
- (12) 宿泊を伴う出張によるサポート
- (13) 日本国外からの問い合わせ及び日本語以外での言語のお問い合わせ
- (14) キバンのサポートスタッフが本サポート対象外と判断した事項

第7条(窓口担当者)

本契約によりお客様が本サービスの提供を求める場合、お客様はキバンにユーザー登録したお客様の窓口担当者を介してこれを行うものとします。

第8条(保守便宜の提供)

お客様はキバンが本サービスを円滑迅速に行えるよう、キバンに対し無償にて次の各号の便宜を提供するものとします。

- (1) キバンが導入した本サービス対象ソフトのシステム構成および設定パラメータの提供
- (2) 必要に応じた通信手段の利用

第9条(秘密の保持)

両当事者は、本契約に関連して知得した相手方の資料または知識を、本契約有効期間中であると本契約解除後であるとを問わず、文書による事前の相手方の承諾を得ずに第三者に漏洩してはならないものとします。

第10条(保証)

キバンは、本サービスを提供することにより、明示的であるか黙示的であるかを問わず、また法律の規定にかかわらず、商品性、特定目的に対する適合性、権原および非侵害の保証および条件も含めて、お客様に対して、何ら保証するものではありません。本サービスはお客様による問い合わせの問題を解決するためのアドバイス等を行うものであり、特定の目的に適うことを保証するものではありません。

第11条(免責)

- (1) キバンは本契約有効期間中といえども、天災地変その他の不可抗力の事由により、本契

約に基づく自己の義務を履行できない場合には、その責を免れるものとします。

(2)本サービス対象ソフトの障害等を原因とするデータの破損は本契約適用除外とし、キバンはデータの修復・再入力、損害賠償等の責を免れるものとします。

(3)キバンは、本契約書で規定された本サービスを履行する以外の義務及び責任を負わないものとします。

(4)いかなる場合においても、契約上の行為であるか、過失またはその他の不法行為であるかにかかわらず、本サービスにおいて提供されているソフトウェア、ドキュメントの使用もしくは性能、サービスの提供または不提供、本サービスで提供されている情報に起因または関連する使用不能、データの消失、利益の損失が原因で生じた特別損害、間接損害、派生的損害、その他いかなる損害についても、キバンは一切その責任を負わないものとします。

第12条(本サービスの時間帯)

キバンが本サービスを行う時間帯は、原則として、月曜日から金曜日までの「10時00分から12時00分及び13時00分から17時00分まで」とします。但し、当該日が祝祭日又はキバンの定める休業日にあたるときは、キバンは本サービスを提供しません。

第13条(本契約の終了)

本契約の有効期間は、第2条第1項に定めるインシデントID登録日から本契約書末尾に記載するインシデント有効期間が経過する日まで、または付与インシデントがすべて消費された時点のいずれか早い時点までとします。

第14条(本サービス内容の改訂)

キバンは、お客様に通知することなく、第5条の本サービス内容を変更できる権利を有するものとします。本サービス内容の最新内容は、随時キバンのホームページ上に掲載するものとし、万一、変更があったときは、明示的に表示するものとします。かかる表示により直ちに変更の効力が生じるものとします。消費インシデント数にかかる変更も同様とします。

第15条(契約の解除)

(1)両当事者は、相手方が本契約の債務を履行しない場合は、相手方に催告するものとし、催告したにもかかわらずなお履行されないときは、文書による通知をもって本契約を解除することができるものとします。

(2)本契約が終了または解除された場合、本契約に基づき取り交わされた個別の覚書等は全て同時に終了または失効するものとします。また、本契約が終了または解除されても本サービス費用は返金いたしません。

第16条(協議事項)

本契約の定めのない事項または本契約の解釈について疑義が生じた場合は、両当事者協議うえ、これを解決するものとします。

第17条(管轄裁判所)

両当事者は、本契約に関する訴訟について、東京地方裁判所を専属管轄裁判所とすることに合意します。

インシデントID:XXXXXXX
インシデント数: (別途見積書参照)
本サービス費用: (別途見積書参照)
有効期間:6ヶ月
(1インシデント=2時間程度)

料 金 表

	項 目	消費インシデント
(1)	標準サービス	1
(2)	追加サービス	2
(3)	オンサイトサービス	4
(4)	トレーニングの受講	5

〒101-0021
東京都千代田区外神田6-7-3
セイコービル4F
株式会社 キバン