

# ソフトウェアサービス約款

2016年3月6日

## 第1条 総則

ソフトウェアサービス契約約款（以下「本契約」という）は、スケーラブルシステムズ株式会社（以下「スケーラブルシステムズ」という）がお客様に提供するソフトウェアサービス（以下「本サービス」という）に関する内容および条件を定めるものです。

## 第2条 有効期間

本サービスの有効期間は、お客様にスケーラブルシステムズが提示した御見積書で表示された期間とします。有効期間の開始は、お客様への製品納品月の翌月1日となります。技術サポートは製品出荷時より承ります。

## 第3条 本サービスの対象

本サービスの対象となる製品は、お客様にスケーラブルシステムズが提示した御見積書で表示されたソフトウェア製品に限られます。

## 第4条 除外事項

以下は本サービス対象外とします。

- (1) スケーラブルシステムズ製品またはスケーラブルシステムズから提供された他社製製品以外に起因して生じた障害
- (2) お客様の誤使用、事故、修正や変更、またはお客様による修理作業や動作環境による障害
- (3) 直接的または間接的に火災、水害等の天災を原因とする故障、または損傷に起因して生じた障害
- (4) オペレーティングシステム、およびアプリケーション等の障害
- (5) プログラムの動作保証、およびデータの読み書きの保証
- (6) アクセサリ、消耗品、周辺機器、バッテリー、フレーム、カバー等の特殊部品
- (7) 他社が提供する製品とその修理、ネットワーク運用等のサービス、インストレーションサービス、保守サービス
- (8) 別途スケーラブルシステムズがお客様と個別の契約書（以下「個別契約書」という。）が締結されている場合には、別途個別契約書が本約款に優先して適用されます。

## 第5条 本サービスの詳細

スケーラブルシステムズが障害対応を行います。

お客様より障害連絡をいただき、テクニカルサポートにて切り分けを実施します。テクニカルサポートは障害対応が必要と判断できた場合、お客様との打ち合わせにもとづいて、お客様に障害についての回避策、対応策等の助言や修正モジュール・パッチ情報の提供を行います。

本サービス提供時間

スケーラブルシステムズ営業時間：月～金（除く 土日曜祝祭日 夏季・冬季休暇期間）

修理開始可能時間：上記に同等、ただし時間指定はできません。

受付電話番号： **0120-090715 (フリーダイヤル) 03-5875-4718**

ホームページ： [www.sstc.co.jp/contact](http://www.sstc.co.jp/contact)

## 第6条 お客様の責任

(1) テクニカルサポートが障害内容の原因特定の作業を行う際に、お客様には問題解決への協力をさせていただきます。

(2) 本製品は、動作が保証されたハードウェアとソフトウェア環境で利用されることを前提とし、その条件を満たさない、あるいはハードウェアとソフトウェアの組み合わせが不適切な場合には正常に動作しなくなる場合があります。お客様は適切な環境を整備するものとします。使用環境の不良により製品に障害が発生したと考えられる場合には、本サービスの提供をお断りできるものとします。

## 第7条 料金等

本サービス料金は、お客様にスケーラブルシステムズが提示した御見積書で明記された場合は、その見積書の価格に含まれるものとします。

## 第8条 機密保持

お客様、スケーラブルシステムズは本サービスの履行に関連して知り得た相手方の業務上の秘密、本サービス事項、その他の秘密を他に開示しないものとします。スケーラブルシステムズは提供された情報を必要に応じて製品開発元へ提示する場合があります。

## 第9条 アップグレード保証

(1) 本約款に定めるソフトウェアがバージョンアップされた場合、本契約に基づいてソフトウェアのバージョンアップをすることが出来ます。

(2) お客様がソフトウェアのバージョンアップ作業に失敗した場合、機器が動作不可能になってしまう場合がありますので、慎重に作業を行なってください。

(3) 使用者自身によるバージョンアップ作業の失敗による機器の動作不良に関しては、保障期間内であっても有償修理とさせていただきます場合があります。

## 第10条 免責

本契約に定めるソフトウェアの修理または交換は、弊社のソフトウェアの保証責任のすべてを定めるものであり、弊社はソフトウェアのいかなる不具合により発生した、お客様の直接的、間接的あるいは波及効果による損害に対して一切の責任を負いません。

## 第11条 一般条項

お客様は、本サービスを受ける権利を第三者に譲渡することはできません。

## 第12条 協議

本約款に定めのない事項、本サービスにつき疑義の生じた事項については、お客様とスケーラブルシステムズの間にて別途協議の上決定するものとします。