

アイチケット・かけつけ訪問サポートサービス契約約款

このアイチケット・かけつけ訪問サポートサービス契約約款（以下「本約款」という）は、契約者とエムスリーソリューションズ株式会社（以下「当社」という）との間の、当社が提供するアイチケット・かけつけ訪問サポートサービス（以下「当サービス」という）の利用に係わる一切の關係に適用します。利用契約の申込前に必ず内容をご確認ください。尚、当サービスの利用は、本約款の内容を契約者が承諾している事を前提としています。

第1条（総則）

本約款は、当社が契約者に提供する当サービスに関する内容および条件を定めるものです。

第2条（かけつけ訪問サポートサービス）

- 当社は、当サービスの有効期間中に使用マニュアルに従った使用方法、環境下において対象機器（第5条に定義します）に故障が発生した場合及び当社のサポートセンターが故障と判断した場合に限り、技術員を契約者先に派遣しその故障原因の調査及び可能な範囲で復旧処置を行うものとします。
- 当社は当サービスの有効期間中に使用マニュアルに従った使用方法、環境下において対象機器に故障が発生した場合及び当社のサポートセンターが故障と判断し代替機の設置が必要な場合に限り、代替機を送付しその設置に技術員を契約者先に派遣するものとします。
- 当社は当サービスの有効期間中に別途定める回数と内容にて、対象機器を良好な運転状態に保つための定期点検を行うものとします。
- 当社は、当サービスの実施に際して当社が業務委託した第三者に当サービスにかかる業務の全部または一部を委託できるものとします。

第3条（契約申込の方法と承諾）

当サービスの申込みを希望する契約者は、かけつけ訪問サポートサービス契約申込書（以下「申込書」という）を当社に提出することにより申込みものとします。ただし、アイチケット・サービス契約約款、アイチケット・サービス契約約款(TICKET Cloud 版)に基づく当社サービス（以下「アイチケットサービス」という）をご利用中であるか、もしくは当サービスと同時に申込みの場合に限り、また、契約者がアイチケットサービスの各約款に記載の申込の拒絶理由に該当する場合、あるいは当サービスの提供が困難と判断した場合は、当サービスの契約申込みを承諾しない場合があります。

第4条（当サービスの有効期間）

- 当サービスの開始日は、申込書に記載された申込日（以下「申込日」という）からとします。
- 当サービスの有効期間は、申込日の属する月の翌月1日を起算日として1年間とし、当サービスの有効期間終了日の前月末日までに契約者または当社がいつれからも何らの書面による意思表示がない場合、さらに1年間自動更新されるものとし、以後も同様とします。
- 本条第1項、第2項にかかわらず、次の各号に該当する期間については、有効期間から除外されるものとします。
 - アイチケットサービスの利用開始日の前日以前の期間
 - アイチケットサービスの契約終了日の翌日以降の期間
 - その他有効期間のうち、特別の事由により弊社が除外すべきと判断した期間

第5条（当サービスの対象機器・ソフトウェア）

- 当サービスの対象となる機器は、アイチケットサービスの利用に必要な機器のうち、別途契約者と当社で合意した仕様に基づくものとします。
- 当サービスの対象となるソフトウェアは当社製品に限るものとします。

第6条（除外事項）

以下は当サービス対象外とします。

- アイチケットサービスに必要な機器以外の機器に起因して生じた障害
- 製造から5年以上経過している機器、およびその機器を起因して生じた障害
- 消耗品の消耗、磨耗、劣化に起因して生じた障害
- 誤使用、事故、改造や変更、または契約者による誤った修理作業や、他社製品による障害
- 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
- オペレーティングシステムおよびアイチケットサービス以外のアプリケーション等の障害
- 当サービスにて交換となった記憶媒体に記録された情報の消去

第7条（サービス受付時間及び作業時間帯）

- 当サービスの受付は、別表第1号の時間帯に行うものとします。ただし、日曜日、国民の祝祭日および年末年始または、当社が別途定める日は休日とします。なお、受付時間内に受け付けた場合でも、受付内容等により、当社の翌営業日以降の時間帯に対応・回答を行う事があります。
- 当サービスの作業は、別表第2号の時間帯に行うものとします。ただし、日曜日、国民の祝祭日および年末年始または、当社が別途定める日は休日とします。なお、受付時間内に受け付けた場合でも、受付内容等により、当社の翌営業日以降の時間帯に対応・回答を行う事があります。
- 契約者が前項の時間帯外または休日の作業を要請した場合には、

協議の上実施することとします。この場合には、契約者は別途定める追加サービス料金を支払うものとします。

第8条（契約者の責任）

- 契約者は、当サービスを提供するのに必要な契約者のシステムやネットワークの使用を許可するものとします。
- 契約者は、当サービスの対象となる契約者のコンピュータ・システム内の記憶媒体内のデータおよびプログラムを、当サービス提供前に別装置にバックアップするものとします。
- 当社サポートセンターが障害内容の原因特定の作業を行う際に、契約者は問題解決への協力をするものとします。
- 対象機器は電磁気、温度、湿度、振動、通常の使用環境と異なる状況等により正常に動作しなくなる場合があります。契約者は適切な使用環境を整備するものとします。使用環境の不良によりアイチケットサービスに障害が発生したと考えられる場合には、当サービスの提供を拒否できるものとします。
- 契約者は、オンラインエンジニアが契約者サイトを訪問した際に、ご連絡頂いた修理対象システム設置場所までオンラインエンジニアを案内するとともに、修理作業に立ち会うものとします。

第9条（契約者の負担する費用）

作業に要する費用のうち次のものについては、契約者の負担とします。

- 電気料および水道料
- 調整用消耗品および記録媒体
- 有償交換ハードウェア保守部品
- 作業を行うため技術員が船舶、航空機等の交通機関を使用し、または宿泊する必要がある場合は、その交通費、宿泊費および日当

第10条（責任の制限）

- 当社提供製品（ハードウェアおよびソフトウェア）の障害、または当社が提供する当サービスにより契約者に損害が生じた場合には、その損害が当社の故意、または重過失によるものである場合に限り、損害の原因となった製品価格を上限として、当社は契約者に損害賠償責任を負うものとします。
- 契約者の損害のうち、間接的損害、逸失利益、派生的損害、第三者から契約者に対してなされた賠償責任に基づく損害、オペレーティングシステム、データその他のソフトウェアの破損、変更、または消滅について、当社は責任を負わないものとします。
- 当サービスの結果として、オペレーティングシステムおよびデータの再導入、再構築が必要になった場合、当社はその責任を負わないものとします。
- いかなる場合においても、当社の責任は当サービスの対象となる製品価格を上限とします。

第11条（利用料金）

- 当サービスの利用料金（「利用料金」）は別に定めるものとします。
- 申込日から、申込日の属する月の月末日までの利用料金は無料とします。
- 当社は、機器構成の拡大、経済情勢の変化、その他の事由により、契約更新時に利用料金を変更することができるものとします。
- 利用料金を変更する場合は、有効期間満了の1ヶ月前までに契約者に対し文書にて通知するものとします。当該通知をもって、利用料金は変更されるものとし、以後も同様とします。

第12条（消費税等）

契約者は利用料金に加えて当該サービスが提供される時点で適用される消費税および地方消費税（以下、消費税等といいます）を当社に支払うものとします。

第13条（支払）

当社は利用料金および消費税等を契約者に請求するものとし、契約者は別途定めるお支払い方法により支払うものとします。

第14条（解除）

当サービスの料金支払前に、契約者が以下の各号のいずれかに該当した場合には、当社は何等の催告を要せず契約を解除できるものとします。

- 差押、仮処分、租税滞納処分、特別清算、会社整理、民事再生手続、会社更生手続の開始、破産もしくは競売の申し立てを受けた場合、または自ら会社整理、民事再生手続、会社更生手続の開始または破産の申し立てをした場合。
- 自ら振り出しもしくは引き受けた手形、または小切手が不渡り処分を受けた場合。
- 営業の廃止または解散の決議をした場合。

第15条（機密保持義務）

- 契約者、当社、および当社が業務委託する第三者は、相手方の書面による事前の承諾なくして、当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、当サービス事項、その他の事項について第三者に開示・漏洩しないものとします。

- 前項にかかわらず、次の各号の1つにでも該当するものについては、当社及び当社が業務委託する第三者は前項の義務を負わないものとします。
 - 開示の時点で既に公知のもの、または開示後秘密情報に受領した当事者の責によらずに公知となったもの
 - 第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手したものの
- 当社及び当社が業務委託する第三者は、当サービスの履行に関連して知り得た業務上の秘密、当サービス事項、その他の事項について生じた契約者の損害を賠償する義務を負わないものとします。

第16条（一般事項）

- 契約者は、当サービスを受ける権利を第三者に譲渡しないものとします。製品の転売、贈与等の場合で表記の契約者と所有者が異なる場合、当社は当サービスの提供を拒否できるものとします。ただし、当社が別途同意する場合はこの限りではありません。
- 本約款は、当事者間の全ての事前合意事項、調整事項、および約束事項を併合し、本約款に関する当事者間の完全合意を構成するものとします。本約款の規定の追加または修正は、両当事者が署名する書面による他は、いずれの当事者を拘束しないものとします。
- 本約款の条項が、契約者と当社が締結した他の契約約款、契約書、または請求書に抵触する場合は、次の優先順位が適用されます。
 - 契約者と書面で取り交わした契約
 - 本約款
 - 各対象製品・サービスに付帯する契約約款
- 本約款に基づく義務の履行が、火災、地震、洪水、戦争、禁輸、ストライキ、暴動または政府当局の干渉等を含め、その合理的な支配を超える事態により遅滞した場合には、いずれの当事者も当該義務の不履行に関して相手方当事者に対して責任を負わないものとします。
- 本約款の一部が無効または執行不能とされた場合でも、残りの条項は有効に存続するものとします。
- 契約者からの注文書等に印刷される諸条件は当サービスには適用されないものとし、本約款を変更または本約款への追加とはならないものとします。
- 本約款は日本国法に準拠し、本約款に関して法律上の紛争が生じたときは東京地方裁判所をもって専属的合意管轄裁判所とするものとします。（協議）

第17条（協議）

本約款に定めのない事項、当サービスにつき疑義の生じた事項については、契約者と当社の間にて別途協議の上これを決定するものとします。

（附則）本規約は2013年11月26日より実施する

（附則）本規約は2014年8月29日に改訂し、即日実施する

（附則）本規約は2016年1月12日に改訂し、即日実施する

別表第1号 サービス受付時間

曜日	サービス受付時間帯
月曜日～金曜日	8:00～20:00
土曜日	8:00～18:00

別表第2号 サービス提供時間

曜日	サービス提供時間帯
月曜日～土曜日	8:00～18:00