

desknet's CAMSサポートサービス約款

（サービス約款の適用）

第1条 株式会社ネオジャパン(以下「当社」といいます)は、このdesknet's CAMSサポートサービス約款（以下単に「サービス約款」といいます）に基づき、desknet's CAMSサポートサービスを購入したお客様に本サービスを提供します。

2．サービス約款と個別のサービス契約の規定が異なるときは、個別のサービス契約の規定がサービス約款に優先して適用されるものとします。

（定義）

第2条 サービス約款において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによるものとします。
一 本サービス：サービス約款に基づき、当社がお客様に提供するdesknet's CAMSのサポートサービス
二 お客様：本サービスを購入した、サービス約款に基づく本サービスの提供を受ける者
三 サービス契約：サービス約款に基づき当社とお客様との間に締結される本サービスの提供に関する契約
四 サービス契約等：サービス契約およびサービス約款
五 基本モジュール：当社が販売するソフトウェア「desknet's CAMS」の本体モジュール
六 ライセンス：「desknet's CAMS」を試用期間を超えて利用する際に必要となるライセンス
七 追加ライセンス：お客様が既に購入しているライセンスの使用許諾ユーザ数に合算する目的で追加購入するライセンス
八 消費税等：消費税法および同法に関連する法令の規定に基づき課税される消費税の額並びに地方税法および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額その他お客様が支払に際して負担すべき公租公課

（サポートサービス対象製品）

第3条 サービス約款に基づく本サービスの対象となる製品は、desknet's CAMSサポートサービス購入証書（以下「サービス証書」といいます）に定めるとおりとします。

（通知）

第4条 当社からお客様への通知は、サービス契約等に特段の定めのない限り、通知内容を電子メール、書面または当社のホームページに掲載するなど、当社が適当と判断する方法により行います。

2．前項の規定に基づき、当社からお客様への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、お客様に対する当該通知は、それぞれ電子メールの送信またはホームページへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。

（サービス約款の変更）

第5条 当社は、サービス約款を随時変更することがあります。なお、この場合には、お客様の利用条件その他サービス契約の内容は、変更後の新サービス約款を適用するものとします。

2．当社は、前項の変更を行う場合は、30日の予告期間において、変更後の新サービス約款の内容をお客様に通知するものとします。

（権利義務の譲渡禁止）

第6条 お客様は、あらかじめ当社の書面による承諾がない限り、サービス契約上の地位、サービス契約に基づく権利または義務の全部または一部を他に譲渡し又は承継してはならないものとします。ただし、合併、営業譲渡等による包括承継についてはこの限りではないものとします。

（合意管轄）

第7条 お客様と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所をもって合意による専属管轄裁判所とします。

（準拠法）

第8条 サービス契約等の成立、効力、履行および解釈に関する準拠法は、日本法とします。

（協議等）

第9条 サービス契約等に規定のない事項および規定された項目について疑義が生じた場合は両者誠意をもって協議の上解決することとします。なお、サービス契約等のいずれかの部分が無効である場合でも、サービス契約等全体の有効性に影響がないものとします。

（サービス契約の締結等）

第10条 サービス契約は、お客様からの本サービスの注文を当社が受注し、当社がこれに対しサービス証書を発送したときに成立するものとします。なお、お客様はサービス約款の内容を承諾の上、かかる注文を行うものとし、お客様が注文を行った時点で、当社は、お客様がサービス約款の内容を承諾しているものとみなします。

2．当社は、前項その他サービス約款の規定にかかわらず、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には、サービス契約を締結しないことができます。
一 本サービスに関する金銭債務の不履行、その他サービス契約等に違反したことを理由としてサービス契約を解除されたことがあるとき
二 サポートサービス購入申請用紙、またオンライン販売申請に虚偽の記載、誤記があったときまたは記入もれがあったとき
三 金銭債務その他サービス契約等に基づく債務の履行を怠るおそれがあるとき
四 その他当社が不適当と判断したとき

（変更通知）

第11条 お客様は、その商号若しくは名称、本店所在地若しくは住所、連絡先その他お客様にかかわる事項に変更があるときは、当社の定める方法により変更予定日の30日前までに当社に通知するものとします。

2．当社は、お客様が前項に従った通知を怠ったことによりお客様が通知の不到達その他の事由により損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。

（サービス期間）

第12条 初年度の本サービスは、お客様の初回ライセンス購入日から提供いたしますが、契約上のサービス期間は初回ライセンスの当社ご注文受付日の翌々月1日（当社ご注文受付日が月初日の場合は翌月1日）から1年間を基本期間とします。

2．次年度以降の本サービス期間開始日は、前年度サービス期間内にお客様からの注文を当社が受け付けた場合、前年度サービス期間満了日の翌日からとします。また、前年度サービス期間満了後にお客様からの注文を当社が受け付けた場合、受付日の翌月1日（当社受付日が月初日の場合には当月1日）からとします。

3．サービス期間途中に、お客様が追加ライセンスを購入した場合、追加ライセンスのサポートサービスは、お客様が購入した日から提供いたしますが、追加サービスの期間は追加前ライセンスのサービス期間に準拠するものとします。サービス期間途中にライセンスの追加購入を行い、サービス料金に変更が生じた場合、追加後の新サービス料金の適用は翌年度のサポートサービス購入時からになります。追加ライセンスに同梱されているサービス証書は無効となります。

4．お客様が追加前ライセンスのサービス期間外に、追加ライセンスを購入した場合、追加ライセンスのサポートサービスは提供されません。

5．本サービスのサービス期間は、サービス証書に定めるものとします。

（解約）

第13条 お客様および当社は、本サービス期間中においても2ヶ月前までに文書による申し出を行うことで本サービスを解約することができます。

2．当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合にはお客様に対し何等の通知、催告を要せず直ちに本サービスを解約することができるものとします。
一 本サービスに基づく義務を履行せず、相当期間を定めて書面による催告をした後もなおこれを履行しないとき。
二 差押、仮差押、仮処分、競売の申立てを受け、または公売処分、租税滞納処分を受け、または破産、民事再生、会社更生の申立があったとき。
三 手形または小切手を不渡りとしたとき、または手形交換所の取引停止処分を受けたとき、その他支払停止または不能の状態に陥ったとき。
四 会社が解散したとき、または会社清算手続が開始されたとき。
五 その他財産状態が著しく悪化し、または著しく悪化するおそれがあると認められる相当の事由があるとき。
六 本サービスの妨害又はそれに類する行為を行っているとして当社が判断したとき

3．前2項に基づいて本サービスが解約された場合、お客様は当社に対し、自ら支払ったサポートサービス料金の全部または一部の返還を求めることはできないものとします。

（サービス内容）

第14条 サポートサービスの内容は次のとおりとします。

1．技術サポート
電子メールまたはF A Xによる「desknet's CAMS」に関するお問合せへの回答
2．ライセンスキー再発行
desknet's CAMSサーバ（ハードウェア）の変更に伴う再発行
ハードウェア等の環境によって、表示されるお客様コードが変更された場合に、ライセンスキーの再発行が必要となりますので、ハードウェアの故障以外のお客様のご都合によるサーバ変更に対する再発行を行います。

3．バージョンアップ移行モジュールの特別価格提供
メジャーバージョンアップ版への移行モジュールの特別価格での提供
機能追加などの大幅な変更（メジャーバージョンアップ）を行った次期バージョンリリースの際に、従来のバージョンからのデータ移行を行う「バージョンアップ移行モジュール」を有償とする場合に、当該モジュールを特別価格で提供いたします。

「desknet's CAMS+SQL Server」をご利用のお客様は、下記の内容についてもご確認ください。

1．「desknet's CAMS+SQL Server」によって許諾されるMicrosoft SQL Server®の利用はdesknet's CAMSの専用データベースに制限されます。
2．Microsoft SQL Server®データベース本体の使用法に関するお問合せは、本サポートサービスの対象外となります。

「desknet's CAMS+PostgreSQL」をご利用のお客様は、下記の内容についてもご確認ください。
・PostgreSQL本体データベース製品の使用方法に関するお問合せは、本サポートサービスの対象外となります。

（サービスの提供方法）

第15条 サポートサービスの提供方法は次のとおりとします。

1．技術サポート
お問合せ
<方 法> 基本：電子メールまたはF A Xでご質問内容を当社へ送信
お問合せ本文の冒頭にサービス証書の「サポートサービス番号」を必ず記載してください。
お電話でのお問合せは原則としてお受けしておりませんが、難易度の低いお問合せはカスタマーセンターでお答えできる場合があります。
<宛 先>電子メール：camstech@desknets.com

F A X：**0 4 5 - 6 4 0 - 5 9 1 8**
カスタマーセンター T E L：**0 4 5 - 6 4 0 - 5 7 7 5**
難易度の低いお問合せに限定

<受付時間> 基本：土曜日曜祝祭日を除く、月～金曜日の下記時間帯
午前10：00～12：00および**午後1：00～6：00**
ただし、別途通知する、当社休業日（夏期休暇、年末年始休暇）も受付時間外とさせていただきます。

当社からの回答
<方 法> 電子メールまたはF A Xで回答内容を通知
内容によっては、電話連絡の場合がございます。
<返信時間> 基本：土曜日曜祝祭日を除く、月～金曜日
内容により、返答までにかかる時間が異なります。

2．ライセンスキー再発行
お客様からのご依頼
<方 法> 当社製品サイトからライセンスキー再発行のご依頼内容をオンラインで当社へ送信
<U R L><http://www.desknets.com/cams/support/licensekey.html>

当社からのライセンスキー通知
<方 法> 電子メール
<返信時間> 基本：土曜日曜祝祭日、および別途通知する当社休業日（夏期休暇、年末年始休暇）を除く、月～金曜日
当社営業日17時までの申請受理分につきましてはその当日中に、また当社営業日17時以降および当社休業日の申請受理分につきましては翌営業日に送付いたします。

3．バージョンアップ移行モジュールの特別価格提供
<価 格> 別途通知いたします。
<方 法> 別途通知いたします。

| <p><サポートサービス内容一覧表></p> | | | |
|---|------------|---------|-----|
| 内容 | 無償(1年目) | 有償(2年目) | |
| | 1年間 | 購入 | 未購入 |
| 技術サポート（問合せに対する電子メールでの回答） | | | |
| 1 desknet's CAMSの操作関連 <ul style="list-style-type: none">操作方法や個人設定・管理者設定など | | | |
| 2 desknet's CAMSの動作環境関連（ ） <ul style="list-style-type: none">サーバ環境やP C環境など | | | × |
| 3 desknet's CAMSの不具合確認・調査・切り分け <ul style="list-style-type: none">再現性の低い障害に対する対応 | | | × |
| 4 desknet's CAMSのバグF I Xパッチ適用支援 <ul style="list-style-type: none">パッチ作業の指導 | | | |
| 5 desknet's CAMSのバージョンアップ支援 <ul style="list-style-type: none">バージョンアップ方法についての指導 | | | × |
| 6 desknet's CAMSのサーバ変更に伴う <ul style="list-style-type: none">データ移行支援 データ移行方法についての指導 | | | × |
| ライセンスキー再発行 | | | |
| 7 desknet's CAMSのサーバ変更に伴う「ライセンスキー」の再発行 | 3回/年 | 3回/年 | × |
| メジャーバージョンアップ移行モジュール（有償版） | | | |
| 8 データ移行モジュールの提供（有償版） <ul style="list-style-type: none">一般提供を有償とするバージョンアップ | 期間限定での無償提供 | 割引提供 | 定価 |

：O SやW e bサーバなどのセッティングやチューニングまでの指導は含みません。
：カスタマーセンターでお答えできる範囲（簡単なお問合せ）に限定されます。
：バグF I X用のパッチの提供はいたしますが、セッティング等の指導は含みません。

（本サービスの提供区域）

第16条 本サービスの提供区域は、サービス契約等で特に定める場合を除き、日本国内に限定されるものとします。

（再委託）

第17条 当社は、お客様に対する本サービスの提供に必要となる業務の全部または一部を当社の判断にて第三者に再委託することができます。この場合、当社は、当該再委託先（以下「再委託先」といいます）に対し、第22条（秘密情報の取扱い）および第23条（個人情報の取扱い）のほか当該再委託業務遂行についてサービス契約等所定の当社の義務と同等の義務を負わせるものとします。

（サービス料金体系等）

第18条 本サービス料金（1年間）は以下のとおりです。なお、本サービス料金の支払に必要な振込手数料その他の費用はお客様の負担とします。

| | desknet's CAMSライセンス種類 | サービス料金 |
|-------|---------------------------------|-------------------------------|
| Aサービス | 5ユーザライセンス | ¥ 28,350- (税抜 ¥ 27,000-) |
| Bサービス | 10ユーザライセンス以上 ～ 15ユーザライセンス迄 | ¥ 37,800- (税抜 ¥ 36,000-) |
| Cサービス | 20ユーザライセンス以上 ～ 25ユーザライセンス迄 | ¥ 56,700- (税抜 ¥ 54,000-) |
| Dサービス | 30ユーザライセンス以上 ～ 45ユーザライセンス迄 | ¥ 75,600- (税抜 ¥ 72,000-) |
| Eサービス | 50ユーザライセンス以上 ～ 95ユーザライセンス迄 | ¥ 113,400- (税抜 ¥ 108,000-) |
| Fサービス | 100ユーザライセンス以上 ～ 145ユーザライセンス迄 | ¥ 207,900- (税抜 ¥ 198,000-) |
| Gサービス | 150ユーザライセンス以上 ～ 195ユーザライセンス迄 | ¥ 302,400- (税抜 ¥ 288,000-) |
| Hサービス | 200ユーザライセンス以上 ～ 245ユーザライセンス迄 | ¥ 396,900- (税抜 ¥ 378,000-) |
| Iサービス | 250ユーザライセンス以上 ～ 295ユーザライセンス迄 | ¥ 491,400- (税抜 ¥ 468,000-) |

2. サービス期間途中でライセンスの追加購入を行い、サービス料金に変更が生じた場合、追加後の新サービス料金の適用は翌年度のサポートサービス購入時からになります。

例1) 初回20ユーザライセンスを購入後、1年以内に追加20ユーザライセンスを購入した場合のサービス料金

20ユーザ+20ユーザ=40ユーザライセンスのサービスとなり、上記表の「Dサービス」に該当するので、2年目以降のサービス料金は **¥75,600-**。

1年目のサービス料金は無償です。

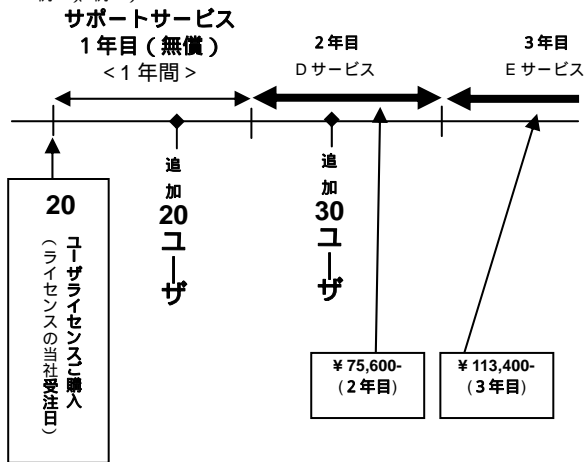
例2) 40ユーザライセンスでのサービス期間中に、30ユーザライセンスを追加した場合のサービス料金

40ユーザ+30ユーザ=70ユーザライセンスのサービスとなり、上記表の「Eサービス」に該当するので、翌年度以降のサービス料金は **¥113,400-**。

既にサービス提供中のサービス料金は **¥ 75,600-**のままで追加料金等は発生しません。

<ご参考>

例1) 例2)



（遅延利息）

第19条 お客様が、本サービスのサービス料金その他サービス契約に基づく債務を所定の支払期日が過ぎてもなお履行しない場合、お客様は、所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年14.5%の利率で計算した金額を延滞利息として、本サービスの料金その他一括して、当社が指定する期日までに当社の指定する方法により支払うものとします。

2. 前項の支払に必要な振込手数料その他の費用は、お客様の負担とします。

（問合せ担当者）

第20条 お客様は、本サービスに基づく問合せ担当者をあらかじめ定めたと、本サービスに基づく当社への問合せは、原則として問合せ担当者を通じて行うものとします。

（善管注意義務）

第21条 当社は、本サービス期間中、善良なる管理者の注意をもって本サービスを提供するものとします。ただし、サービス契約等に別段の定めがあるときはこの限りでないものとします。

（機密情報の取扱い）

第22条 お客様および当社は、本サービス遂行のため相手方より提供を受けた技術上または営業上その他業務上の情報のうち、相手方が特に秘密である旨あらかじめ書面で指定した情報で、提供の際に秘密情報の範囲を特定し、秘密情報である旨の表示を明記した情報（以下「秘密情報」といいます）を第三者に開示または漏洩しないものとします。ただし、相手方からあらかじめ書面による承諾を受けた場合および次の各号のいずれかに該当する情報についてはこの限りではありません。

- 一 秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
- 二 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
- 三 相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発した情報
- 四 サービス契約等に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず告知となった情報
- 五 本条に従った指定、範囲の特定や秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報

2. 前項の定めにかかわらず、お客様および当社は、秘密情報のうち法令の定めに基づきまたは権限ある官公署からの要求により開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先または当該官公署に対し開示することができるものとします。この場合、お客様および当社は、関連法令に反しない限り、当該開示前に開示する旨を相手方に通知するものとし、開示前に通知を行うことができない場合は開示後速やかにこれを行うものとします。

3. 秘密情報の提供を受けた当事者は、当該秘密情報の管理に必要な措置を講ずるものとします。

4. 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方より提供を受けた秘密情報を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、本サービス遂行上必要な範囲内で秘密情報を化体した資料等（以下本条において「資料等」といいます）を複製または改変（以下本項においてあわせて「複製等」といいます）することができるものとします。この場合、お客様および当社は、当該複製等された秘密情報についても、本条に定める秘密情報として取り扱うものとします。なお、本サービス遂行上必要な範囲を超える複製等が必要な場合は、あらかじめ相手方から書面による承諾を受けるものとします。

5. 前各項の規定に関わらず、当社が必要と認めた場合には、第17条（再委託）所定の再委託先に対して、再委託のために必要な範囲で、お客様から事前の書面による承諾を受けることなく秘密情報を開示することができます。ただしこの場合、当社は再委託先に対して、本条に基づき当社が負う秘密保持義務と同等のものを負わせるものとします。

6. 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方の要請があったときは資料等（本条第4項に基づき相手方の承諾を得て複製、改変した秘密情報を含みます）を相手方に返還するものとします。

7. 本条の規定は、本サービス終了後1年間有効に存続するものとします。

（個人情報の取扱い）

第23条 お客様および当社は、本サービス遂行のため相手方より提供を受けた営業上その他業務上の情報に含まれる個人情報（個人情報の保護に関する法律に定める「個人情報」といいます。以下同じとします）を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者に開示または漏洩しないものとするともに、個人情報に関して個人情報の保護に関することを含め関連法令を遵守するものとします。

2. 個人情報の取扱いについては、前条（秘密情報の取扱い）第3項ないし第6項の規定を準用するものとします。

3. 本条の規定は、本サービス終了後も有効に存続するものとします。

（損害賠償）

第24条 当社は、自らの責に帰すべき事由によりサービス契約等に基づく当社の義務の履行に際して、お客様に損害をおよぼした場合、お客様に対し当該損害を賠償するものとします。ただし、当社のかかる賠償責任は、請求の原因の如何を問わず、お客様に現実生じた直接損害に限定され、サービス契約等に基づいてお客様から当社に支払われた1年分のサービス料金の額を超えないものとし、当社はいかなる場合にも、お客様に生じた間接的、派生的および特別損害ならびに逸失利益について責任を負わないものとします。

（免責および適用除外）

第25条 天災、水害、戦争、内乱、法令の改廃、その他当社の責に帰すことのできない事由による本サービスの履行遅滞、履行不能または不完全履行については、当社は免責されるものとします。

2. 次に定める事項は、本サービスの対象外とします。
 - 一 お客様以外の者による対象製品の改造に起因した不具合、損傷に関する対応
 - 二 運用上のはなはだしい誤用、悪用に起因した不具合、損傷に関する対応

（反社会的勢力の排除）

第26条 お客様は、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」といいます）に該当しないこと、及び次の各号のいずれか一にも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証するものとします。

- 一 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
- 二 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
- 三 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用して認められる関係を有すること
- 四 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
- 五 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

2. お客様は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれか一にでも該当する行為を行ってはならないものとします。

- 一 暴力的な要求行為
- 二 法的な責任を超えた不当な要求行為
- 三 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
- 四 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為
- 五 その他前各号に準ずる行為

3. 当社は、お客様が第1項のいずれか一ににでも違反すると疑われる合理的な事情がある場合には、当該違反の有無につき、お客様の調査を行うことができ、お客様はこれに協力するものとします。また、お客様は、自らが第1項のいずれか一ににでも違反し、又はそのおそれがあることが判明した場合には、当社に対し、直ちにその旨を通知するものとします

4. 当社は、お客様が前三項のいずれか一ににでも違反した場合は、お客様の有する期限の利益を喪失させ、また、通知又は催告等何らの手続を要しないで直ちに利用契約を解除することができるものとします。

5. 当社は、前項に基づく解除によりお客様が被った損害につき、一切の義務及び責任を負わないものとします。

以上