

desknet's SNSサポートサービス約款

第1条（サービス約款の適用）

1. 株式会社ネオジャパン（以下「当社」といいます）は、このdesknet s SNS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 SNS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。

第2条（定義）

- 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 SNSのサポートサービス
- 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
- 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
- サービス契約等：サービス契約およびサービス約款
- 基本モジュール：当社が販売するソフトウェア「desknet s SNS」の本体モジュール
- ライセンス：「desknet s SNS」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
- 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
- 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

第3条（サポートサービス対象製品）

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 SNS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。

第4条（通知）

1. 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。

第5条（サービス約款の変更）

1. 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日の予告期間をにおいて、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。

第6条（権利義務の譲渡禁止）

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。

第7条（合意管轄）

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。

第8条（準拠法）

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。

第9条（協議等）

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。

第10条（サービス契約の締結等）

1. 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。

- 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
- サービス申込書に虚偽の記載、誤記があったときまたは記入もれがあったとき
- 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
- その他当社が不適当と判断したとき

第11条（変更通知）

1. 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、連絡先その他サービス申込書の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。

第12条（サービス期間）

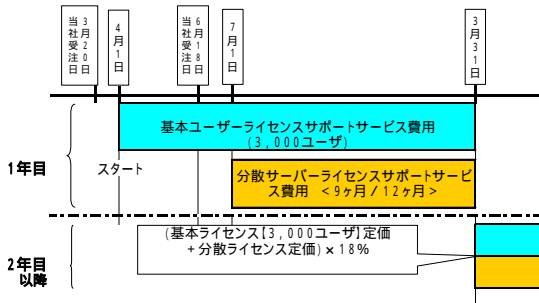
1. 1年目の本サービスは、サポートサービスの当社注文受付日（以下「サービス起算日」といいます）の翌月1日から翌年のサービス起算日前日（前月末日）までの1年間を基本期間とします。

2. 次年以降の本サービスは、前年度サポートサービスのサービス期間満了日翌日から1年間となります。

3. サービス期間中に、お客様がライセンス等を追加購入した場合、追加したライセンス等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お客様が追加ライセンス等の注文を受付した日の翌月1日を開始日とし、終了日はベースとなる基本モジュールのサービス期間に準拠するものとします。

4. 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。

<ご参考>



第13条（解約）

1. 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。

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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き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。

第14条（サービス内容）

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FAXによる「desknet s SNS」に関するお問い合わせへの回答
カスタマイズを実施している場合には、その部分も含む技術サポートとなります。
お電話でのお問い合わせは原則としてお受けしておりません。

2. ライセンスキー再発行
desknet's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. 新バージョン（Fullモジュール標準製品版）の無償または特別価格提供
「desknet s SNS」の新しいバージョンがリリースされた際には、製品版を無償または特別価格で提供いたします。

注意）提供する製品は、旧バージョンから新バージョンへ移行するためのバージョンアップ版ではございませんので、新バージョンのインストールや旧バージョンからのデータ移行等の作業は、当社にご依頼される場合には別途お見積もりにて別途費用が発生いたします。

4. カスタマイズ部分のソース・オブジェクト管理およびドキュメント管理
「desknet s SNS」をベースとしたカスタマイズを実施している場合、以後の追加カスタマイズのご依頼や新バージョンでの再カスタマイズのご依頼に対して、迅速かつ効率よく対応させていただくために、カスタマイズ部分に関するソース・オブジェクトおよびドキュメント等の管理をいたします。

5. 新バージョンへの再カスタマイズのご依頼に対する値引き対応
「desknet s SNS」標準ソフトウェアのバージョンアップの際には、3.に記載するとおり新バージョンの無償提供をいたしますが、その新バージョンに対して、前回のカスタマイズ要件の反映（再カスタマイズ）をご依頼される場合、現行のサポートサービス料金の中のカスタマイズ部にかかるサポートサービス料金1年分_を再カスタマイズ費から1回を限度として、値引き対応いたします。
現行締結済みのサポートサービス料金の中の「カスタマイズ費×18%」分

第15条（サービスの提供方法）

1. 技術サポート
お問い合わせ
<方 法> 基本：電子メールまたはFAXでご質問内容を当社へ送信
お問い合わせ本文の冒頭にサービス証書の「証書番号」を必ず記載してください。
お電話でのお問い合わせは原則としてお受けしておりませ

<宛 先> 電子メール：dnsns@desknets.com

FAX：**0 4 5 - 6 4 0 - 5 9 1 8**

<受付時間> 基本：土曜日祝祭日を除く、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。

お問い合わせにつきましては、申込書に記載された問合せ担当者からのお問い合わせに限定させていただきます。（窓口の統一）

当社からの回答

<方 法> 電子メールまたはFAX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> 電子メールまたはFAXでライセンスキー再発行のご依頼内容を当社へ送信
お問い合わせ本文の冒頭にサービス証書の「証書番号」を必ず記載してください。

<宛 先> 電子メール：dnsns@desknets.com

FAX：**0 4 5 - 6 4 0 - 5 9 1 8**

<受付時間> 基本：土曜日祝祭日を除く、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：土曜日祝祭日を除く、月～金曜日
ライセンスキーの発行には2～3日を要します。

3. 新バージョン（Fullモジュール標準製品版）の提供
<方 法> 別途問合せ担当者に通知いたします。

第16条（本サービスの提供区域）

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。

第17条（再委託）

当社は、お客様に対する本サービスの提供に関して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（機密情報の取扱い）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。

第18条（サービス料金体系等）

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。
定価（基本＋分散＋その他オプション等）×18%＋消費税等
カスタマイズのご依頼をいただいた場合には（カスタマイズ費×18%＋消費税等）がサービス料金に加算されます。
サービス期間中に追加ライセンス購入や追加カスタマイズのご依頼があった場合、購入日が月途中の場合は翌月1日（月初日の場合は当月1日）より追加のサービス料金が発生し、追加のサービス料金は当該年度のサービス期間満了日までの月割りで算定した金額となります。

(ご参考)

	ライセンス種類	定価(税込)	年間保守契約費(税込)
A	基本モジュールライセンス (3,000ユーザ)	¥ 5,250,000	¥ 945,000
B	分散サーバライセンス	¥ 525,000	¥ 94,500
C	カスタマイズ (個別見積り。右記は価格例)	¥ 4,200,000	¥ 756,000

上記価格は参考価格となり、予告なく変更する場合がございます。

例1) 基本モジュールライセンス(3,000ユーザ) + 分散1サーバライセンスを購入した場合

上記表のA + B = ¥1,039,500(税込)

例2) 基本モジュールライセンス(3,000ユーザ) + 分散2サーバライセンスを購入した場合

上記表のA + B × 2 = ¥1,134,000(税込)

例3) 基本モジュールライセンス(3,000ユーザ) + 分散1サーバライセンス + 420万円のカスタマイズを実施した場合

上記表の(A + B) + C

= (¥ 1,039,500) + (¥ 756,000)

= ¥1,795,500(税込)

第19条(遅延利息)

1. 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と一括して、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。

第20条(問合せ担当者)

1. 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上、サービス申込書に記載して当社へ通知するものとし、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。

2. お客様は、サービス申込書に記載した問合せ担当者に変更が生じた場合、当社に対し、速やかに通知するものとします。

第21条(善管注意義務)

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。

第22条(機密情報の取扱い)

1. 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、相手方が特に機密である旨あらかじめ書面で指定した情報で、提供の際に機密情報の範囲を特定し、機密情報である旨の表示を明記した情報(以下「機密情報」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。

(1) 機密保持義務を負うことなく既に保有している情報

(2) 機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

(3) 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

(4) 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公知となった情報

(5) 本条に従った指定、範囲の特定や機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、機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すみやかにこれを行うものとします。

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

4. 機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機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機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、当該複製等された機密情報についても、本条に定める機密情報として取り扱うものとし、また、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機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機密保持義務と同等のものを負わせるものとします。

6. 機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、改変した機密情報を含みます)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。

第23条(個人情報の取扱い)

1. 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(機密情報の取扱い)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。

第24条(損害賠償)

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、お客様が生じた間接的、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。

第25条(免責および適用除外)

1. (免責)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. (適用除外)次に定める事項は、本サービスの対象外とします。

(1) 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

(2) 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

以上