

メンテナンス・サービスについて

システムメトリックス株式会社

最新バージョンの提供

不具合対応なども含め不定期に提供される
Update 版（バージョンアップも含む）を利用が可能です。

※アップデート版の提供は、次バージョンがリリースされるまでとなります。

オフィシャルヘルプデスクの利用

利用上のトラブルに対して Web から問い合わせができます。
(API を利用したプログラム開発を除く)

ライセンスリカバリー対応

不良の USB プロテクトの交換対応をします。
(※USB を紛失された場合はご相談ください。)

シングル版・マルチ版でライセンス貸出状態にてパソコン
が壊れた場合、ライセンスリカバリーが利用できます。
(通常、復旧には 3 営業日以上お時間をいただきます。)

スタンドアロン版・ネットワーク版に対するのライセンス
リカバリーも一定期間利用できます。

ライセンス譲渡制限の緩和

条件等はお問い合わせください。

メンテナンス・サービス規約

最終更新日 2023年12月1日

システムメトリックス株式会社(以下「弊社」という)は、以下のいずれかのお客様に、対象ソフトウェアのメンテナンス・サービスを、以下の条件に基づき提供します。

1. 無期限の使用許諾を取得しているソフトウェアのメンテナンス・サブスクリプション期間内のお客様
2. IUCADサブスクリプション版の有効期間内のお客様

第1条(定義)

本規約における用語の意味は次の通りとします。

1. 対象ソフトウェアとは、弊社製またはインテリジヤパン株式会社製のソフトウェアのうち、メンテナンス・サービスを提供する対象となるものを言います。
2. お客様とは、有償/無償を問わず、対象ソフトウェアを取得し、利用する個人または法人を言います。
3. メンテナンス・サービスとは、対象ソフトウェアを活用するために提供される各種サービスの総称です。
4. メンテナンス・サブスクリプションとは、メンテナンス・サービスを一定期間利用できるサービスを言います。

第2条(メンテナンス・サービスの特典内容および対象範囲)

1. メンテナンス・サービスは、対象ソフトウェアがインストールされたコンピュータのハードウェアおよびオペレーティングシステム、その他対象ソフトウェアの起動に要求されるシステムが、いずれも製造元または販売元からサポートを受けられるものであることを前提条件とします。
2. メンテナンス・サービスの特典内容は、次の各号のとおりです。

A)最新版の提供

契約期間内に対象ソフトウェアのアップデート版及びバージョンアップ版がリリースされた場合、そのアップデート版及びバージョンアップ版を利用することができます。なお、契約期間内にアップデート版及びバージョンアップ版がリリースされることを保証するものではありません。

B)ヘルプデスクの利用(以下「本サービス」という)

Webサイトから受け付けます。回答は、受付後2営業日内の提供を基本とします。但し、問い合わせ内容によっては、それ以上の日数を必要とする場合があること、また回答不能のケースがあることをお客様は承知しているものとします。

弊社は次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの提供を一時的に中止します。

- ①本サービスの提供・運営もしくは運用上・技術上の観点から弊社が必要と判断した場合
 - ②天災地変その他の非常事態が発生し、本サービスの提供が困難又は不能となった場合
- お客様が本サービスを受けるために弊社に提供されるいかなるデータや情報についても、当社は機密保持の義務を負いません。お客様が、データ又は情報の提供時に機密である旨の申し出がある場合は、弊社は機密保持のための努力はいたしますが、何らかの事由により、その機密が漏れししたとしても、そのことに起因する損害に対する責任は負いません。お客様は、機密情報を弊社に提供する場合、本条項のことを予め承諾しているものとします。

C)不良USBプロテクタの交換

不良になったUSBプロテクタを無償で交換いたします。なお、紛失や過失による破損には適用されません。

D)旧バージョンの使用の許諾

- ①使用できるのは同一製品、同一グレードの弊社が特定した旧バージョンに限り、ただし、一部の製品、バージョンおよびライセンス形態については使用できないことがあります。
- ②旧バージョン又はこれの付随ドキュメントを格納した電子的又は物理的媒体をお客様に提供すること、又は当該旧バージョンに関連する追加的なライセンスキー、ハードウェアロック又はソフトウェアロックを発行することを弊社に義務付けるものではありません。
- ③旧バージョンについては、サポートのいかなる義務も負いません。

E)ライセンス譲渡制限の緩和

企業の合併、買収、分割などに伴い、個人または企業間で、対象ソフトウェアのライセンスを譲渡することができます。

第3条(本サービスの保証・免責・対象外)

1. 本サービスに対する保証は、本サービスの提供に限定されるものとし、本サービスに瑕疵があった場合、弊社は合理的な範囲で本サービスを繰り返し実施することとし、それ以上の保証は行わないものとします。また、すべての問い合わせに対して回答を保証するものではありません。
2. 前項の規定は、本サービス実施に関する弊社の責任の全てを規定したものであり、弊社製品のすべての欠陥が是正されること、弊社製品が正常の動作をすること、第三者製品に起因する障害の対応を実施すること、あるいはお客様のデータや動作環境を普及することを保証するものではありません。なお、当該データや動作環境は、お客様が責任をもって管理するものとし、いかなる場合も弊社は何ら責任を負わないものとします。
3. 下記内容については本サービスの対象外となりますが、別途ソフトウェアサポート契約によりサービスを受けることができます。

- (A)対象ソフトウェアの電話でのサポート (B)対象ソフトウェアの運用に関するサポート (C)対象ソフトウェアの不稼働及び稼働不良に関する技術サポート (D)APIを利用した開発に関するサポート (E)アプリケーションを含むソフトウェア開発に関するサポート

第4条(特典の譲渡等の制限)

お客様は、弊社の事前の書面による同意がない限り、他のいかなる個人又は組織体にたいしても、いかなる特典(特典としてお客様に対して提供される対象ソフトウェアの権利なども含む)の頒布、レンタル、リース、売却、又はその他の方法による移転をすることはできず、他のいかなる個人又は組織体とも、いかなる特典も共有することはできません。特典は、お客様のみ受けることができるものとします。

第5条(本規約の変更・削除)

弊社は、お客様に対し事前に通知することなく、自己の裁量により、適宜、メンテナンス・サービスの内容を追加、変更又は削除する権利を留保します。

第6条(サブスクリプション期間及び更新、満了後の効果)

1. 期間
メンテナンス・サービスの有効期間は、購入されたメンテナンス・サブスクリプションまたはIUCADサブスクリプションの期間終了日までとします。
2. 更新
お客様は、有効期間内にメンテナンス・サブスクリプション更新またはIUCADサブスクリプションの購入をすることで、メンテナンス・サービスを継続して受けることができます。

3. 満了後の効果

メンテナンス・サブスクリプションの更新またはIUCADサブスクリプションの購入がされない場合は、有効期間の満了をもってメンテナンス・サービスの提供は終了となります。

第7条(責任の制限)

1. 弊社は、契約期間内に特典の製造又は提供をしなかったとしても、弊社の故意または重過失による場合を除き、代替の物品又はサービスの調達にかかる費用を含め、いかなる場合においても、その責任を負わないものとします。

2. 不可抗力による損害については、お客様及び弊社が、それぞれ自己に生じた損害を負担し、相手方に生じた損害は負担しないものとします。
3. 本条における制限は、対象ソフトウェアの使用許諾契約に定められる責任制限に追加されるものであり、その制限と置き換えられるものではありません。

第8条(中途解約)

1. お客様は、いつでもメンテナンス・サブスクリプションまたはIUCADサブスクリプションを解約することができます。ただし、未払いのメンテナンス・サブスクリプション料またはIUCADサブスクリプション料がある場合は、この限りではありません。
2. 契約期間に対するメンテナンス・サブスクリプション料またはIUCADサブスクリプション料は、解約の時期に関わらず返金されないものとします。

第9条(契約の解除)

相手方が次の各号のいずれかに該当する事由が生じたとき、お客様および弊社はいつでもなんら催告を行うことなく、メンテナンス・サブスクリプションまたはIUCADサブスクリプションの全部又は一部を解除することができます。

- (1) 本規約に違反し、弊社より相当期間を定めて催告され相当の期間を経過したにもかかわらず正しないとき
 - (2) 正当な理由なく、有効期間内にメンテナンス・サブスクリプションまたはIUCADサブスクリプションを履行する見込みが無いと認められたとき
 - (3) 弊社に重大な損害を与え、あるいは重大な危害を及ぼしたとき
 - (4) 監督官庁より営業の取消、停止等の処分を受けたとき
 - (5) 財産について、仮差押、仮処分、強制執行、競売の申し立てもしくは破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始の申し立てがあったとき、もしくは清算に入ったとき、又は支払停止、支払不能の事由が生じたとき
 - (6) 合併、解散又は営業の全部もしくは一部を第三者に譲渡しようとしたとき
 - (7) 災害その他やむを得ない事由により、メンテナンス・サブスクリプションまたはIUCADサブスクリプションの履行が困難と相手方が認めたとき
 - (8) 財産状態が著しく悪化し、又はその恐れがあると認められる相当の事由があるとき
 - (9) 暴力団、暴力団員、暴力団関係者、総会屋その他の反社会的勢力(以下「反社会的勢力」という)である、又は反社会的勢力であった場合
- (10) 反社会的勢力に対し、出資、貸付、資金若しくは役務提供等している場合、又は反社会的勢力と何らかの取引をしている場合
- (11) 反社会的勢力と交際している場合
- (12) 反社会的勢力と何らかの関係を持っている場合

第10条(存続条項)

本契約のいずれかの条項又は一部が法令により無効となった場合でも、その他の条項は有効に存続するものとします。

第11条(協議事項)

本規約に定めのない事項および疑義のある事項については、両当事者は信義に基づき誠実に協議して解決するものとします。

第12条(準拠法、合意管轄)

1. 本規約の解釈は、日本国の法律に準拠するものとします。
2. 本規約に関して発生するすべての紛争については、名古屋地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。