

「PolarisGate テクニカルサポート規約」

本規約は、お客様に対する当社サービスのテクニカルサポートに適用されます。

1. 定義

「本規約」とは、この PolarisGate テクニカルサポート規約を意味します。

「本サービス」とは、お客様が本規約に基づき PolarisGate を利用する際に当社が提供するテクニカルサポートを意味します。

「当社」とは、〒102-0084 東京都千代田区二番町 3-5 麹町三葉ビル 7階に主たる事業所を有する日本企業、日商エレクトロニクス株式会社を意味します。

「お客様」とは、本規約を承諾した会社または法人、及びその会社または法人の関係会社を意味します。

「お客様データ」とは、お客様の会社に関する情報（住所、電話番号、メールアドレス等）を意味します。

「本ユーザ」とは、お客様の組織に所属し、お客様が本サービスを利用することを承認した個人であり、その者のために本サービスが注文され、お客様がアカウントを付与した者を意味します。

「提携先」とは、本サービスの提供・保守・運用に必要なソフトウェアベンダー、クラウド基盤ベンダー、運用・保守ベンダー等の当社の提携先を意味します。

「保存データ」とは、お客様及び本ユーザが本サービスに保存した全てのデータ及び設定情報を意味します。

2. 本規約の変更

当社は、本サービスの変更並びに当社及びお客様に適用される法律の変更に伴い、本規約を適宜変更することがあります。あらゆる変更の内容は本サービスに対し、本規約の改定版が発行された日をもって発効します。お客様は、定期的な本規約の改定をチェックする責任を負うものとし、変更後に本サービスを継続してご利用頂いた場合には、変更に同意したものとみなされます。尚、お客様の権利義務に関わる重要な変更の場合は、当社は相当な期間を定めて事前に通知するように努めるものとします。

3. 本サービスの内容及び提供時間

当社は、PolarisGate 利用規約に基づいて提供するサービスに対するテクニカルサービスを以下の時間帯と内容で提供します。

(1) サービス時間帯

祝祭日、当社の定める休日を除く月曜日から金曜日までの 9:30～12:00、13:30～17:00

(2) お客様からの問い合わせ方法

お客様は、本サービス時間内に、当社へ登録している当社サポート窓口のご担当者を通じ、電子メールにより問い合わせを行い、当社が電子メールを通じて回答します。

(3) 一般的な製品 QA 対応サービス

お客様はからの本サービスに関するお問い合わせに対して、当社が回答します。回答に要する時間は依頼内容により変わりますが、一次回答は依頼受付後 2 日以内(サービス時間帯)を目安とします。尚、当社からの回答は、以下の一般情報に当社のナレッジベースの情報を付与して提供します。

(a) 提携先のプロダクト情報、サポート情報

(b) ナレッジベースでの情報提供

(4) 障害対応サービス

お客様はからの本サービスに関する障害の連絡に対して、当社が問題発生時の障害原因等の調査、対応を行います。回答に要する時間は依頼内容により変わりますが、一次回答は依頼受付後 1 日以内(サービス時間帯)を目安とします。尚、障害の原因が本サービスによるものと想定されるのか、もしくは回線、お客間の環境、オペレーション等に起因すると想定されるかの切り分けに関しては、当社への調査依頼前にお客様にて行うことを前提とします。お客様から受け付けた問題についての当社の支援は、以下の内容をもって完了とします。

(a) 問題が解決した場合

- (b) 問題が回線やお客様の環境、オペレーションに起因するもので、当社のテストにおいては仕様の通りに動作していることを確認し、提示した場合
- (c) 一過性の問題で原因が特定できなかった場合
- (d) 本サービス対象外の問題であることを確認し、提示した場合

(5) フロー対応サービス

本サービスで使用されるフローを当社が開発した場合、お客様からのフローに関するお問い合わせ及び障害の連絡に対して、当社が対応を行います。回答に要する時間は依頼内容により変わりますが、一次回答は依頼受付後2日以内(サービス時間帯)を目安とします。尚、障害の原因が本サービスによるものと想定されるのか、もしくは回線、お客間の環境、オペレーション等に起因すると想定されるかの切り分けに関しては、当社への調査依頼前にお客様にて行うことを前提とします。お客様から受け付けた問題についての当社の支援は、以下の内容をもって完了とします。

- (a) 問題が解決した場合
- (b) 問題が回線やお客様の環境、オペレーションに起因するもので、当社のテストにおいては仕様の通りに動作していることを確認し、提示した場合
- (c) 一過性の問題で原因が特定できなかった場合
- (d) 本サービス対象外の問題であることを確認し、提示した場合

4. 本サービスの責任範囲

本サービス提供における当社の責任範囲は、前条に定める本サービスの提供のみとなり、お客様のすべての障害の解決を保証するものではありません。本サービスの提供によって原因が特定されず、本サービスに関連するアプリケーションやデータ等に何らかの損害が生じて、当社は一切の責任を負いません。

5. お客様の責任範囲

本サービスを円滑に運用するため、お客様は次の事項を実施するものとします。お客様がこれを怠った場合は、当社は一切の責任を負いません。

(1) 設定情報のバックアップ

お客様は、障害時の設定復旧のため、設定変更等の都度、設定情報のバックアップを実施し、バックアップ・ファイルを保管するものとします。

(2) 問題調査への協力

当社が、問題調査のために設定情報やログ等の収集または設定変更等をお客様に要請した場合、お客様は速やかに対応するものとします。

6. 本サービスの範囲外となる事項

次に定める事項は本サービスの対象外とし、当社は、本サービスの提供を行わないことができるものとします。当社の裁量により本サービスの範囲外となるサービス、作業を提供した場合、それに要する費用はお客様の負担とします。

- (1) お客様の要望に応じてサービス時間外に行う本サービス
- (2) 調査の結果、本サービスに障害原因を認められなかった、もしくは他の利用機器、利用アプリケーション、あるいは回線等に起因する障害であった場合のそれ以降の対応
- (3) お客様の故意または過失によって生じた障害の対策
- (4) お客様が取扱説明書、及び注意銘板などに記載されている取扱仕様に基づかず設定・使用したことによって生じた障害の対策
- (5) 当社の承認していない環境により発生した障害の対策
- (6) お客様が当社の承認していないアプリケーションをインストール・使用した為に発生した障害の対策
- (7) 設定やログ等、問題調査のために必要と思われる情報をご提示頂けない場合もしくは問題調査のために提示した設定変更等の作業を実施頂けない場合のそれ以降の対応
- (8) その他、お客様の依頼に基づき行う本サービス以外の作業

7. 秘密保持

(1) 秘密情報の定義

「秘密情報」とは、一方当事者(以下「開示者」)が他方当事者(以下「受領者」)に、口頭または書面で開示する全ての情報であって、秘密であると指定されたもの、または情報の性質及び開示の状況から合理的に秘密であると理解されるものを意味します。各当事者間の秘密情報には、本規約及びすべての注文書の条件(価格が含まれます)、並びに当該事業者が開示する、事業・マーケティング計画、テクノロジー・技術情報、製品の計画・設計、ビジネスプロセス等が含まれます。但し、秘密情報には、以下の情報は含まれません。

- (a)開示者に対する義務違反なく、公知であるかまたは公知となった情報
- (b)開示者に対する義務違反なく、開示者による情報開示前に受領者が知得していた情報
- (c)開示者に対する義務違反なく、受領者が第三者から受領する情報
- (d)受領者が独自に開発した情報

(2) 秘密情報の保護

受領者は、善良な管理者の注意をもって以下の対応を行なうものとします。

- (a)開示者の秘密情報を、本規約の範囲外の目的のために利用しません。
- (b)開示者が書面で別段の承認をした場合を除き、開示者の秘密情報へのアクセスを、本規約に合致した目的のためにアクセスする必要がある自己及び自己の関係会社の従業者及び受託者に限定し、それらの者に、本条に定めるものを下回らない保護について定める、受領者との秘密保持契約に同意させるものとします。何れの当事者も、本規約または注文書の条件を、相手方の事前の書面による同意なく、第三者に開示しないものとします。

(3) 開示の強制

受領者は、法令により強制される場合には、開示者の秘密情報を開示することができます。但し、受領者は、当該開示の強制について開示者に事前の通知を行ない、事前に通知を行うことが法令等上制限される場合には事後可能な限り速やかに通知を行うものとします。開示者が開示に異議を唱えることを望む場合には、開示者の費用で、合理的な援助を開示者に与えるものとします。開示者が当事者である民事訴訟手続きの一部として、法令により開示者の秘密情報の開示を受領者が強制されている場合には、当該秘密情報を収集して、安全なアクセスを提供する為の受領者の合理的な費用を開示者が受領者に弁済するものとします。

8. 本サービスの提供中止

お客様が次の各号のいずれかに該当したときは、当社は何らの通知、催告を要せず直ちに本サービスの提供を中止することができます。

- (1) 重大な違反について 30 日の期限を定めた書面の通知を行ない、当該違反は、当該期間の満了時に是正されていない場合
- (2) 手形または小切手が不渡りとなった場合
- (3) 差押え、仮差押えまたは競売の申立てがあった場合、もしくは租税滞納処分を受けた場合
- (4) 破産または支払停止、管財人による財産管理、清算または債権者の為の財産譲渡に関するその他の手続きの申し立ての対象となった場合
- (5) 後述の「15 (3) 反社会的勢力の排除」に定めるいずれかの表明に違反していることが判明した場合

9. 本サービスの再委託

当社は、本サービスを、当社の責任において提携先に再委託できるものとし、お客様への連絡は当社に替わり提携先が行う場合があるものとします。当社は、再委託先に対し、本規約に基づく当社の義務を遵守させるものとします。当社は、お客様の要求があった場合には、再委託先をお客様に通知するものとします。

10. 譲渡制限

お客様は、当社の書面による事前承認がない限り、本規約に基づくいかなる権利義務の全部または一部を第三者に譲渡することはできないものとします。

11. 免責

- (1) 本サービスの提供に瑕疵があった場合、当社は本規約に基づくサービスを繰返し提供することについてのみ責任を負うものとし、本サービス提供の瑕疵によって発生したお客様の損害に対しては責任を負わないものとします。
- (2) 本サービスの提供に瑕疵があった場合に、当社が負う責任は、法律上の瑕疵担保責任、不法行為責任等理由の如何を問わず前項に定める範囲に限られるものとします。

12. 不可抗力

天災地変、戦争、内乱、法令の改廃、公権力による命令処分、労働争議、回線もしくは諸設備の故障その他お客様及び当社の責に帰す事の出来ない事由に起因する本サービスの履行遅延または履行不能については、当社は免責されるものとします。

13. 契約期間

本サービスの契約期間は、お客様と当社間で有効な PolarisGate 利用契約が存続している期間内とします。

14. 通知、準拠法及び裁判管轄

(1) 通知の方法

本規約に別段の定めがない限り、本規約に関する全ての通知、許可、承認は書面または電子メールによるものとし、以下の時点で到達したものとします。

- (a) 個人に交付されたとき
- (b) 郵送後、2 営業日目
- (c) 電子メールによる送信後 1 営業日目

但し、電子メールは、解約または相手方の補償を請求する通知としては十分ではないものとします。当社への通知は、以下の宛先に送付されるものとします。

〒102-0084 東京都千代田区二番町 3-5 麹町三葉ビル 7 階に主たる事業所を有する日本企業、日商エレクトロニクス株式会社 法務担当者 行。

お客様への請求関連の通知は、お客様が指定する該当する請求担当者宛てに送付されるものとします。お客様に対するその他の全ての通知は、お客様が指定する該当する本サービスのシステム管理者宛てに送付されるものとします。

(2) 準拠法及び裁判管轄の合意

各当事者は、本規約に起因する紛争について、抵触法の原則に関わらず、日本国法の準拠法、及び東京都内に所在する裁判所の専属的裁判管轄権に同意します。

15. 一般条項

(1) 輸出法の順守

当社は、本サービスが日本以外で使用可能であることまたはかかる仕様が適切であることを保証しません。本サービスを日本以外から利用する場合、適用されるあらゆる法律（他国の輸出入規制を含む）を順守することは、お客様の責任となります。日本の法律に違反する本サービスの流用は禁じられています。本サービスを利用することで得られるいかなる情報も、直接的、間接的にかかわらず、輸出禁止措置の対象国やそれらの国の人々のために取得されてはならず、これらに向けて出荷、移転または再輸出されてはなりません。お客様は全ての日本国輸出規制及び管理法に従うものとし、また必要な輸出及び再輸出に関するライセンスを取得する責任を負います。

(2) 腐敗行為防止

お客様は、本規約に関連して、当社の従業者または代理人等から、いかなる違法または不適切な賄賂、リベート、支払、贈答品、その他価値のある物を受領したり、提供を受けたりしたことがないものとします。通常の取引の過程で提供された合理的な贈答品、接待等については、上記の制限に違反するものではありません。

(3) 反社会的勢力の削除

当社及びお客様は、相手方に対し、本発効日及び本規約の有効期間中において次の各号の事項を表明します。

- (a) 自己、自己の役員(業務を執行する役員、取締役、執行役またはこれらに準ずるものをいいます)、その経営を実質的に

支配する者または経営に従事する従業員が暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団もしくはこれらに準ずる者またはその構成員（以下、総称して「反社会的勢力」といいます）ではないこと

(b)自己または役員等が反社会的勢力と社会的に非難される関係を持たないこと

(c)自己または役員が、反社会的勢力に対して資金を提供し、または便宜を供与する関係を持たないこと

(d)反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本規約及び注文書を締結するものでないこと

(e)自らまたは第三者を利用して、相手方に対し次の行為をしないこと

①暴力的な要求行為、②法的な責任を超えた不当な要求行為、③取引に関し脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為、

④風説を流布し、偽装または威力を用いて業務を妨害し、または信用を棄損する行為

明確化の為、当社及びお客様は、相手方の本項の違反による解約により、解約された当事者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。

(4)完全合意及び優先順位

本規約は、お客様による本サービスの利用に関する当社とお客様間の完全な合意であり、書面か口頭かに関わらず、本規約の目的事項に関する全ての従前または同時期の合意、提案または表明に優先します。本規約の何れかの規定の修正、変更または放棄は、当該修正、変更または放棄の主張を受ける側の当事者が、署名もしくは記名捺印した書面によらなければ効力を有しないものとします。両当事者は、お客様の発注書またはその他の発注の為の書類に定められる如何なる条件も無効であることに合意します。

(5) 契約譲渡

何れの当事者も、本規約に基づく自己の何れかの権利または義務を、法の作用またはその他の原因に関わらず、相手方の事前の書面による同意なく、譲渡することはできません。但し、何れの当事者も、自己の関係会社に対する場合、または合併、買収、会社分割、その他同等の会社再編もしくは自己の全てもしくは実質的に全ての事業の譲渡に伴う場合には、相手方の同意なく、本規約を全体として(全ての注文書が含まれます)譲渡することができます。上記に関わらず、一方当事者が、相手方の直接の競合者により買収され、自己の全てもしくは実質的に全ての事業を相手方の直接の競合者に譲渡し、または一方当事者に、相手方の直接の競合者の利益となるような支配権の変更があった場合には、当該相手方は、書面の通知によって本規約を解約することができます。

(6) 両当事者の関係

両当事者は独立した契約者です。本規約は、当事者間に組合、フランチャイズ、合弁会社、代理、信託または雇用の関係を創設するものではありません。

(7) 第三受益者

当社及び、本サービスのライセンサーは、該当する本コンテンツに関して本規約に基づく当社の権利及び保護の受益者となるものとします。本規約に基づくその他の第三受益者は存在しません。

(8) 放棄

何れかの当事者が、本規約に基づくいずれかの権利を行使せず、または行使が遅滞した場合でも、当該権利を放棄したものとみなされません。

(9) 可分性

本規約のいずれかの規定が、管轄権を有する裁判所により法廷に反するものと判断された場合には、その規定は無効とみなされるものとし、本規約のその他の規定は有効に存続します。

附 則

(実施期日)

この規約は、2016年4月1日から実施します。

(変更期日)

この規約は、2017年1月1日に変更しました。

(変更期日)

この規約は、2017年3月15日に変更しました。

(変更期日)

この規約は、2017年11月1日に変更しました。

(変更期日)

この規約は、2018年1月1日に変更しました。