

まいと〜く Center 保守サポートサービス 規定

株式会社インターコム（以下、弊社といいます）は、お客様が以下の内容に同意することを条件に、お客様に「保守サポートサービス」のサービス（以下、本サービスといいます）を提供します。

第1条（本サービスの対象）

本サービスは、「保守サポートサービス 証書」（以下、証書といいます）に記載された対象商品に対して提供されます。サポート前に、お客様の確認のため、本サービスのサポートIDとお客様の名前を伺います。

第2条（本サービスの内容）

1. 次のサービスを提供します。

- ① 専用電話（フリーコール）で、対象商品（API連携キットを除く）の操作や機能に関する問い合わせに回答します（Eメールを含む）。
- ② API連携キットの利用方法に関する問い合わせをEメールで受付、回答します。
※問い合わせ回数が設定されたAPI連携キットオプション商品を購入した場合は、設定された回数の範囲内で問い合わせに回答します。
- ③ 障害切り分けおよび原因究明を支援します。
- ④ マニュアルを紛失した場合は、無償で提供します。
- ⑤ インストールメディアを破損、紛失した場合は、無償で提供します。
- ⑥ 最新の技術情報やリビジョンアップ情報をメールで提供します。
- ⑦ お客様からの依頼に応じて、最新リビジョンのソフトウェアを提供します。
- ⑧ 対象商品に付属するハードウェアが故障した場合は、お客様から連絡があった時点で交換品を送付します。
※取扱説明書やマニュアルに従った正常な使用状態で故障した場合に限ります。
※ハードウェアの製造終了、修理期間終了などの理由で交換品を確保することが困難な場合は、代替ハードウェアで対応する場合があります。

2. 次の事項は、本サービスの対象外とします。

- ① システムの設計や運用のコンサルティング、お客様作成プログラムのデバッグやコンサルティングなどの問い合わせ。
- ② 日本国外からの問い合わせ、および日本語以外の言語での問い合わせ。
- ③ 現地でのサポート。

第3条（本サービスの期間および提供時間）

1. 証書に記載された期間、本サービスを提供します（ただし、第5条で終了する場合を除きます）。
2. 本サービスの受付および提供時間は、平日9:00~12:00、13:00~17:00です。土曜、日曜、祝日、弊社特別休業日は、本サービス業務も休業します。

第4条（本サービスの更新と継承）

1. 本サービス提供期間終了の1か月前までに、弊社はお客様にサービス提供期間終了を通知します。お客様は、サービス提供期間が終了する前に「保守サポートサービス」を更新することで、本サービスを継続して受けることができます。
2. 本サービスは、本サービスの販売が継続されている限り、更新できます。
3. お客様が、本サービス提供期間内に対象商品を後継商品にバージョンアップした場合は、残り期間の本サービスを受ける権利をバージョンアップ品へ継承できます。

第5条（本サービスの終了）

1. 証書に記載された期間が終了した時点で、本サービスを終了します。
2. 対象商品の使用許諾上の使用権が、お客様の契約違反により消滅した場合は、本サービスを終了します。
3. お客様の申し出により、本サービス提供期間の途中で本サービスを終了できます。

第6条（委託）

弊社は、本サービスの提供およびサポートにあたり、その全部または一部の業務を第三者に自由に委託することができるものとします。

第7条（その他）

1. 本サービス提供期間の途中で、お客様の理由により本サービスを終了する場合でも、本サービス料金は返却しません。
2. お客様の質問に対し原因が特定できない場合、原因調査のため、お客様は可能な範囲で弊社に協力するものとします。
3. 問い合わせの問題の解決、お客様の特定の目的にかなうことを保証するものではありません。
4. 本サービスを受けた結果として、万一お客様に逸失利益、プログラム、データ類の消滅などが生じた場合、それによる直接的、派生的、または間接的損害についての責任は負わないものとします。いかなる場合も弊社が負う責任は本サービス料金を上限とします。
5. お客様と弊社および弊社委託先は、本サービスにより、一方の当事者から知り得た技術上、営業上の情報、個人情報、その他財産的情報は、すべて機密事項として取り扱うものとし、第三者（弊社委託先を除く）に対し、全部または一部を漏洩、開示できません。ただし、お客様と弊社（弊社委託先を含む）で交換されるサポートの情報は、弊社に帰属するものとします。
6. お客様は、弊社の許諾なく本サービスの権利を第三者に販売、転売、譲渡、および貸与しないものとします。
7. 本サービスで発生する通信料、送料は、それぞれの発信元、発送元のお客様または弊社の負担とします。
8. 本サービスは、事業者向けのサービスです。
9. 弊社は、合理的な理由により、本規定の内容を変更することがあります。