

# テクニカルサポート 対面形式（Web 会議システム）規約

本規約は、キヤノン ITソリューションズ株式会社（以下、弊社といたします）が、お客様に対してテクニカルサポート 対面形式（Web 会議システム）について定めたものです。なお、本規約は、お客様から直接または販売代理店を経由して別途ご送付いただく注文書が弊社に到達したときをもって成立するものとします。

## 第 1 条（定義）

本規約において、次の各号の用語はそれぞれ当該各号に定める意味を有するものとします。

- (1)「申込書」とは、本書表面をいいます。
- (2)「対象製品」とは、申込書で定めるサービスをいいます。
- (3)「仕様書」とは、本書【別紙】の本サービス仕様書をいいます。
- (4)「本サービス」とは、対象製品に対するテクニカルサポート 対面形式（Web 会議システム）をいい、その詳細は仕様書および第 3 条に定める通りとします。
- (5)「販売店」とは、弊社が指定する対象製品の利用権の販売代理店をいいます。

## 第 2 条（「本サービス」の提供）

1. 弊社は、本規約に同意のうえお申込みいただいたお客様に対して、「本サービス」を提供するものとします。
2. 「本サービス」は準委任であり、仕事の完成を目的とした請負ではありません。

## 第 3 条（「本サービス」の内容）

「本サービス」は、お客様が「対象製品」を利用（「対象製品」を利用してお客様のアプリケーション（以下「対象アプリケーション」という）を開発することを含む）するに当たり、弊社が行う「対象製品」の利用方法、開発手法に関するテクニカルサポート 対面形式（Web 会議システム）、その他支援サービスをいいます。

## 第 4 条（「本サービス」の期間および対応時間）

1. 「本サービス」の期間および対応時間は、別途弊社とお客様で取り決めた通りとします。
2. お客様の要請に基づき弊社において「本サービス」の対応時間外に「本サービス」の実施が可能な場合において、弊社が「本サービス」を実施したときは、お客様は当該時間外サポートサービスを受けた月の翌月末日までに、第 6 条に定める「サポートサービス料金」とは別に弊社または「販売店」所定の料金を支払うものとします。

## 第 5 条（連絡窓口）

お客様および弊社は、「本サービス」の実施に当たり、お客様と弊社との連絡窓口は、別途弊社とお客様で取り決めた通りに定めるものとし、「本サービス」実施の依頼、回答等についてはかかる申込書記載の企業情報にのみ行うものとします。尚、お客様および弊社は、相手方への書面による通知をもって企業情報を変更できるものとします。

## 第 6 条（「本サービス」の料金および支払方法）

お客様は、「本サービス」の対価（以下「サポートサービス料金」という）を、弊社の請求書に従い、弊社に対して支払うものとします。  
万一、期限までに「サポートサービス料金」が支払われなければ、弊社はお客様に対し、「本サービス」を実施しないものとします。

## 第 7 条（適用除外）

1. 仕様書に定める本サービスの対象外事項は「本サービス」の対象外とします。
2. 前項の定めにかかわらず、弊社の対応が可能な場合において、お客様の要請により弊社が前項の業務を行ったときは、お客様は弊社のサービスを受けた月の翌月末日までに、「サポートサービス料金」とは別に弊社または「販売店」所定の料金を支払うものとします。

## 第 8 条（責任の制限）

1. 弊社は、「本サービス」の実施に当たり、合理的な範囲で最善の努力を尽くすものとします。ただし、弊社は、「本サービス」の結果について、また、「対象製品」および「対象アプリケーション」のすべての瑕疵が訂正されることならびに「対象製品」および「対象アプリケーション」が正常に作動し続けることを保証するものではありません。
2. 弊社は、「対象製品」および「対象アプリケーション」のバグその他の瑕疵により、また「本サービス」の実施における「対象製品」および「対象アプリケーション」の使用停止により、お客様に直接または間接の損害が発生した場合であっても、弊社の故意または重過失によるものを除き、一切その責任を負わないものとします。
3. 本条の規定は、本規約の終了にかかわらず効力を有するものとします。

## 第 9 条（機密保持）

1. お客様または弊社は、相手方より機密である旨指定されて開示を受けた相手方の営業上または技術上の事実・資料その他情報（以下、機密情報という）を、本規約に定める目的以外に使用しないとともに、機密として保持するものとし、第三者に開示・漏洩・公表してはなりません。  
ただし、次の各号の何れかに該当するものについてはこの限りではありません。

- (1) 知得した時、既に公知の情報。
- (2) 開示を受ける以前に、受領者が既に知得していた情報。
- (3) 知得した後、自己の責に帰し得ない事由により公知となった情報。
- (4) 正当な権限を有する第三者から、機密保持義務を負わずに知得した情報。
- (5) 相手方から開示された機密情報によらずに、受領者が独自に開発した情報。

2. 本条の定めは本規約終了後も 1 年間有効に存続するものとします。

## 第 10 条（本規約の変更）

1. 弊社は、法令・諸規則の制定・改正、監督官庁の指導等があった場合、または弊社が必要と判断した場合には、本規約を変更できるものとします。
2. 弊社は、前項の変更を行う場合は、変更内容およびその効力発生日を原則として当該効力発生日の 30 日以上前に書面またはメール等によりお客様に通知（弊社 Web サイトへの掲載を含みます。）するものとします。お客様が変更後の本規約に同意できない場合は、効力発生日までに弊社にその旨通知するものとします。弊社に何ら通知がなく、効力発生日後も、お客様が「本サービス」の利用を継続する場合、お客様は、本規約の変更に同意したものとみなします。

## 第 11 条（契約期間および解約）

1. 本規約の有効期間は、申込書「利用開始希望日」に基づき弊社が別途お客様に通知する本サービスの利用開始日から申込書「申込サービス」に定める期間の満了日までとします。
2. お客様および弊社は、相手方の債務不履行が相当期間を定めてした催告後も是正されないときは、本規約を解除することができます。
3. お客様および弊社は、相手方に次の各号に掲げる事由の一が生じたときには何らの催告なく直ちに本規約を解除することができます。
  - (1) 重大な過失または背信行為があったとき
  - (2) 支払の停止があったとき、または仮差押、差押、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始若しくは特別清算開始の申立があったとき
  - (3) 手形交換所の取引停止処分を受けたとき
  - (4) 公租公課の滞納処分を受けたとき
4. お客様および弊社は、本規約の有効期間が 1 年間の場合は、相手方に対し 2 ヶ月前までに書面により通知することにより、本規約を中途解約することができるものとします。
5. 前項の定めに基づき、本規約の有効期間満了前に終了した場合といえども、弊社は、お客様から受領した「サポートサービス料金」は返還しないものとします。但し、弊社の都合により本規約が終了した場合はこの限りでないものとします。

## 第 12 条（権利義務譲渡の禁止）

お客様は、弊社の書面による事前の承諾を得ずに、本規約の地位を第三者に承継させ、あるいは本規約から生じる権利義務の全部または一部を第三者に譲渡し若しくは引き受けさせまたは担保に供してはなりません。

## 第 13 条（準拠法および裁判管轄）

1. 本規約は、日本国の法律に準拠し、日本国の法律に基づいて解釈されるものとします。
2. 本規約に関し、訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 第 14 条（協議）

本規約に定めのない事項または疑義のある事項については、お客様弊社協議して解決するものとします。

以上

## 【別紙】 本サービス仕様書

### 1. 本サービスの内容

対象製品	内容
WebPerformer-NX	Web 会議を通して、WebPerformer-NX を利用した開発における標準化規約策定の支援や、お客様の具体的な開発システムに応じた開発方法のご支援（解説やサンプルプログラム作成）を行います。

原則 Web 会議となります。

期間：原則 8 週間（最長 1 0 週間）、1 回 2 時間以内、最大 8 回を限度といたします。

原則、上記 8 週間単位での契約となります。

- ① 支援期間中は、弊社による課題・質問に関する調査・回答準備や、サンプル作成を上限 26 時間で実施します。
- ② 訪問をご希望される場合、別途、旅費・交通費・移動に関わる人件費など諸経費が必要となります。  
(訪問の場合もご支援の内容は変わりません。)
- ③ ①で記載の上限 26 時間を超える場合、また、②で記載の訪問をご希望される場合、会議時間および会議回数を調整させていただく場合があります。

対応時間：9:00～17:00（土日、祝日、弊社休業日を除く）

### 2. 本サービスの対象外事項

以下の事項につきましては、本サービスの対象外とさせていただきます。

- ① 対象製品の不具合・バグ等の修正作業、瑕疵対応、バージョンアップ版の提供
- ② アプリケーションプログラムの開発、デバッグ作業
- ③ データ、ファイルなどの復旧作業
- ④ 通信回線の障害等、弊社の責によらざる事由により、対象製品の稼働に障害が生じた場合の対応