



2017年6月1日  
PCSxS1706

## サポート@クラウド契約約款

**POPCHAT** 株式会社(以下、「当社」とします)は、次の契約条項の定めるところにより、**POPCHAT** シリーズを対象としたサポートサービスである「サポート@クラウド」を「サポート@クラウド申込書兼請求書(以下、「申込書」)」に記載の販売店様ならびにそのお客様(以下、「契約者」とします)に提供します。契約者は、申込み前必ず次の契約条項の内容を十分に確認して下さい。

### 第1条 (規約の適用)

当社は、このサポート@クラウド契約約款を定め、それを遵守することを条件として契約者に申込書を提出して頂き、これによりサポートサービスを提供します。

### 第2条 (規約の変更)

当社は契約者の事前の承諾を得ることなく、サポート@クラウド各種サービスの円滑な提供に影響のない範囲で本約款の内容を変更することがあります。また、約款が変更された場合のサービスに係わる料金その他の提供条件は変更後の約款によります。

### 第3条 (サポート目的)

サポート@クラウドの目的は、サポート対象機器自身の正常/異常を判断して切り分け、契約者に報告することで、契約者においてサポート対象機器が設置された当該ネットワークの運用に貢献することを目的としたものであり、回線や、当該ネットワークに接続されたサポート対象機器以外の装置に対する切り分けは含まれません。

### 第4条 (サポート対象外)

- ・オンラインユーザー登録に正しい情報が登録され完了していない場合
- ・申込書を提出していない場合
- ・その他サポート業務に必要な情報が得られない場合

### 第5条 (サポート内容)

- ・サポート@クラウドは、サポートデスク対応とクラウドサービスから構成され、次の通りサポート内容が一部異なる複数の契約プランに分かれます。
- ・基本サポート@クラウド
- ・24時間サポート@クラウド

サポート@クラウドは、当社より次のサポートメニューを履行することにより、契約者に対して円滑なインターネット接続サービスの提供を図るものとします。また、契約者は、円滑なサポートサービスを受けるために、希望する契約プランを選択して申込みの上で、サポートに必要な設置図、ネットワーク図等の情報を当社に提出する必要があります。また、提出済みの書面へ変更があった場合には、速やかに変更後の該当書面を当社へ提出する必要があります。

対応メニュー	[参考]初年度保証	基本サポート@クラウド	24時間サポート@クラウド
■サポートデスク	—	—	—
問い合わせ対応 平日 9:00~18:00	×	○	○
問い合わせ対応 24時間 365日	×	×	○
販売店サポート(電話・メール) ※1	×	○	○
ユーザーサポート(電話・メール) ※1※2	×	×	○
POPCHAT シリーズ:リモート障害解析支援 ※3	×	○	○
POPCHAT シリーズ:設定済代替機先出しセンドバック ※4※5	×	○	○
POPCHAT シリーズ:無償修理	○	○	○
POPCHAT シリーズ:バージョンアップ ※6	○	○	○
■クラウドサービス(保守)	—	—	—
POPCHAT シリーズ:ログ自動バックアップ/設定ファイル保管 ※7	×	○	○
POPCHAT シリーズ:稼動監視 ※8	○	○	○
POPCHAT シリーズ:障害自動復旧	○	○	○
ネットワーク機器稼動監視 ※9	○	○	○
■クラウドサービス(認証サポート)	—	—	—
認証@クラウド※10 多言語対応5種類 — 日/英/韓/中(簡体)/中(繁体)	×	○	○
認証@クラウド※10 認証方式2種類 — ハッシュ認証/アサヒID 認証	×	○	○
認証@クラウド※10 「Japan Wi-Fi」ドメイン認証ローミング	×	○	○
■クラウドサービス(稼動レポート)	—	—	—
シスログ@クラウド※11 前月1ヶ月分	×	○	○

※1: 予め申込書に記載された販売店、保守担当会社の担当者を対象とします。

※2: 予め申込書に記載された **POPCHAT** シリーズ設置先の運用管理者を対象とし、宿泊客等一般の利用者は含まれません。

※3: サポート対象機器に対して弊社管理サーバからリモート接続できる場合に限ります。必ず障害原因が解明されるものではありません。

※4: 代替機は、再整備された同等品となります。当社が保管する設定情報を当該機器へ再設定して出荷します。お客様による設定変更が行われた場合は当該の設定ファイルを電子データで当社へ提出していただく必要があります。

※5: 14:00以降の修理・代替機発送依頼は、翌営業日の発送となります。機器の送料は元払いとし、故障機器は代替機到着後1週間以内に当社へ送付して下さい。

※6: 新バージョンの都度、実施する日時のお申込みが必要となります。また、バージョンアップ後の再起動及び動作確認は原則契約者が実施する必要があります。

※7: ログ・バックアップは直近3ヶ月間保管します。

※8: **POPCHAT** シリーズ未対応時、アラートメールを発信します。

※9: **POPCHAT** シリーズ以外の機器の死活監視を行う場合は、事前にお客様により **POPCHAT** シリーズ管理画面で設定を行う必要があります。

※10: 別途、「認証@クラウド」をご契約いただくことにより、当該サービスの適用範囲が以下の通り拡張可能となります。  
 └ 多言語対応について、最大11種類に拡張可能(追加6種類: タイ/マレーシア/フランス/ロシア/スペイン/ポルトガル)  
 └ 認証方式について、最大8種類から選択可能(追加5種類: アンケート認証/OPEN ID 認証/メンバー認証/メールアドレス認証/コールバック認証)  
 └ 任意の Wi-Fi エリアオーナー一同上で、「ドメイン認証ローミング」の機能を適用可能(要申込み)。

※11: クラウド上のユーザー向け管理画面にて、前「前月1ヶ月分」の利用状況を確認していただけます。

### 【注意事項】

- ・上記クラウドサービスのご利用には、ユーザー単位でユニークに発行されるアカウント情報(ID/パスワード)が必要です。アカウント情報は、厳重に管理して下さい。
- ・オンラインサポートは、サポート@クラウドのメニューに含まれません。
- ・契約者の担当者は構成を理解し、障害時の状態を正しく伝え、サポート業務に支障がないように協力して頂く必要があります。
- ・機能追加等の設計及び設定に関するサポートは本サポートサービスに含まれません。
- ・申込書に記載された対象機器以外及び回線やお客様の PC 環境(OS、ブラウザ等)に起因する問題の対応は含まれません。

### 第6条 (契約)

サポート@クラウドは機器購入時のみ契約できます。未加入期間を経た後の契約は原則できません。

本契約の有効期限は、別途、申込書に記載の期間とします。複数年の契約として、機器購入時のみ最大5年までの契約が可能です。契約の延長については、注文書面の提出を以て更に1年間これを延長するものとします。(但し、当社から契約者に対する販売停止の通知後、販売停止日から起算し最大5年間、または機器購入から10年間を限度とします。)

### 第7条 (契約の変更)

契約者は申込書の内容に変更が生じた場合には、すみやかに当社に対して申込書の再提出する必要があります。また、契約者は機器の設置場所、構成、設定に変更が

**POPCHAT, Inc.**

生じた場合は、速やかに変更後の該当書面を当社へ提出する必要があります。

### 第8条 (免責条項)

以下の業務は、本サービスには含まれないものとします。

- ① 機器の移設、増設、撤去、立会い作業
- ② 指定業者以外による機器の操作、改造もしくは修理に起因する損傷、故障
- ③ 事故(落下等)、自然災害(落雷、地震、火災、台風、紛争等)による損傷、故障
- ④ カタログなしマニュアルに記載されている使用方法、操作方法、又は接続方法以外の使用に起因する損傷、故障
- ⑤ 障害発生時、その原因切り分け作業の結果、明らか不具合が認められない場合の技術サポート
- ⑥ 装置内部へ蓄積されたデータの復旧作業
- ⑦ その他、当社以外の責に配すべき事由により生じた業務

### 第9条 (損害賠償)

契約者は、当社が本契約にあたりその責に帰すべき事由により契約者に損害を与えた場合、当社に対して通常かつ直接の損害に限り賠償を請求することができます。但し、当該損害賠償の額は、いかなる場合においても本契約に基づき当社が受領したサポート@クラウド契約料金の総額を超えないものとします。当社は、対象機器に關し常時適正な稼動状態を保つようサポート業務遂行にありますが、機器の故障、データの紛失に起因する損害については、一切その責を負わないものとします。また、利用者が持ち込んだウイルス感染等の端末より起因する、**POPCHAT** シリーズならびに他のお客様に対しての攻撃、感染、スループットの低下等が発生した場合も同様とします。

### 第10条 (支払い条件及び請求方法)

サポート@クラウドのサービス提供開始日は申込書に記載された開始日とし、申込書の受付時又は完了後、契約者相互間の事前にて定められた支払条件にて契約金額を請求するものとします。但し、オンラインユーザー登録に正しい情報が登録され完了していない場合、申込書を提出していない場合、その他サポートに必要な情報が得られない場合は、当社が開始日を延期する場合があります。

### 第11条 (再委託)

当社は、サポート@クラウドのサービス提供に係る業務の全部又は一部を当社が指定する保守会社に委託することができるものとします。この場合、当社は契約者に対し、当該委託先の行為についての責任を負うものとします。

### 第12条 (契約者による契約の解約)

契約者は、解約日の1ヶ月前に書面による予告をもって、本契約を解約することができるものとします。原則、契約満了日前に解約した場合でも契約金額の一部払い戻しは行いません。(但し、当社の責に帰すべき理由による場合を除く)

### 第13条 (当社による契約の解約)

当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当する場合は、事前に催告することなく、ただちに解約できるものとします。

- ① 実質に従業員、事務所等が存在せず、業務が停止していると認められるとき。
- ② 差し押さえ、仮押さえ、仮処分、強制執行等の処分を受けたとき。
- ③ 破産、民事再生、会社更生、会社更生の申立てがなされ、又は自ら申し立てをしたとき。
- ④ 解散し又は事業が廃止になったとき。

### 第14条 (機密保持)

契約者、当社および当社が業務委託する第三者は、本サービスの履行に関連して知り得た相手方の業務上の情報、本サービス事項その他の情報のうち、個人情報、秘密である旨の明示がされている情報、および商價買上で社外秘と扱われる可能性が推量される情報を、相手方の同意を得ることなく他に開示しないものとします。

### 第15条 (申込み情報の利用等)

1. 当社は、契約者からの本サービス申込みにより取得した情報(以下、「申込み情報」)を、本サービスの履行、**POPCHAT** シリーズやサポート@クラウドの品質向上および販売促進のため、アンケート調査や参考事例紹介等に必要最低限範囲で利用する場合があります。
2. 当社は正当な理由がある場合を除き、契約者から取得した申込み情報を第三者に提供しないものとします。ただし、前項に定める範囲内で当社が業務委託する第三者に契約者の申込み情報を開示する場合があります。

### 第16条 (不可抗力)

契約者は、天災地変、戦争・騒乱、ストライキ、行政行為その他当事者の支配力が及ばない事由によって生じた本契約の不履行又は履行の遅延について、相手方に対し責任を負わないものとします。

### 第17条 (権利義務の譲渡)

契約者は、書面による事前の同意がない限り、本契約の権利又は義務の全部又は一部を第三者に譲渡・継承することはできないものとします。

### 第18条 (サービスの一時中絶)

当社は、設備の保守・障害、不可抗力等やむを得ない場合、本サービスの提供を一時的に中止できるものとします。中止する場合、契約者に対してその旨と中止期間を当社で定める方法にて事前に通知するものとします。

### 第19条 (サービス提供の停止)

- 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当するときは、サポート@クラウド契約に基づくサービス提供を停止する場合があります。停止する場合は、あらかじめその理由、停止日を当社で定める方法で契約者に通知するものとします。
- ① 利用契約上の債務の支払いを怠ったとき。
  - ② 申込みにあたって虚偽の事項を申込書に記載したことが判明したとき。

### 第20条 (サービスの終了)

当社はサポート@クラウド契約に基づき提供されるサービスの全部または一部を終了することがあります。終了する場合は、6ヶ月前までに当社の定める方法で契約者に通知します。サポート@クラウドの契約期間内にサービスを終了する場合は、サービス終了日から起算し、残存期間の金額を契約者に支払うものとします。

### 第21条 (協議事項)

本契約に定めのない事項及び本契約の解釈につき疑義を生じた事項については、協議のうえ友好的に解決するものとします。

### 第22条 (合意管轄)

当社ならびに契約者は、本契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所として処理することに合意する必要があります。

### 付則

この契約約款は、2017年6月1日から実施します。

**POPCHAT** 株式会社

**POPCHAT, Inc.**