

<有償サポートサービス利用者カード>

住 所		<JUSE-StatWorks サポートセンター> 有償サポートサービス専用電話 TEL：**-****-**** お電話の際は契約者番号をご確認する 場合があります 電子メール：*****
会社名 部課名 氏 名		
対象ソフトウェア製品		
有償サポートサービス 契約者番号		
ユーザーID		
利用期限		

JUSE-StatWorks 有償サポートサービス規約

第1条（目的）

本規約は、お客さまが、本有償サポートサービスの対象となる株式会社日本科学技術研究所（以下「当社」という）製のソフトウェア製品（JUSE-StatWorks）について、所定の有償サポートサービス申込手続を行われたときに提供されるサービス内容に関する規約です。

当社がお客さまに提供する有償サポートサービスは、当該ソフトウェア製品（以下「本ソフトウェア」という）に関する有効な技術情報の提供、問合せ対応等の役務提供により、お客さまの統計解析業務を支援することを目的とします。なお、本ソフトウェアの使用および保証については、本ソフトウェアに同梱されている「使用および保証に関する規定」が適用されます。

第2条（有償サポートサービスの内容および方法）

当社は、本ソフトウェアに対して、次に挙げるサポートサービスを実施します。なお、有償サポートサービスの提供対象者は、お客さまが登録された担当者となります。

- 専門スタッフによるテクニカルサポート。
本ソフトウェアの動作、稼働環境などトラブル支援、出力結果やドキュメント類の技術的な解説およびアドバイスなど。
(なお、詳しくは当社ホームページに掲載されている「テクニカルサポートのサービス内容および範囲」などをご参照下さい。)
- 活用事例シンポジウムなどで紹介された活用事例などを提供。
- PDF版マニュアルおよびアップデート版のシステムディスク媒体提供（CDもしくはDVD）。
- 契約更新時のアップデート版のシステムディスク媒体提供（CDもしくはDVD）。
- 契約者向け電子メールサービス。
- 専用電話によるサポートサービス。
- 当社各種製品・サービス等の標準価格からの割引。
 - インストール出張作業料の10%オフ
 - 当社主催セミナーの受講料10%オフ
 - ソフトウェア製品購入価格、バージョンアップ版標準価格の10%オフ
 - 当社発行マニュアル類の10%オフただし、ご利用にあたっては、キャンペーンなど他の特別サービスとの併用はできません。
- システムディスク媒体（CDもしくはDVD）を破損、紛失した場合の再発行。
- 手法選択ナビの利用。

第3条（サービスの期間および実施場所）

有償サポートサービスの期間は1年間とし、本ソフトウェアの納品あるいは契約更新日または新規契約日より、1年後の月末までとします。

また、有償サポートサービスの実施場所は本ソフトウェアの日本国内における設置場所とします。

第4条（制限事項）

第2条に定めるサービスには、次に挙げる各号は含まれないものとします。

- 当社によるプロダクトリリースおよびメンテナンスリリースのインストール作業。
- ソフトウェアの不適切な使用、誤用、故意または重大な不注意および事故などお客さままたは第三者の責に帰すべき事由により生じた障害に対するサービス。
- 当社の許可なく変更、修正、修復が行われたことにより生じた障害に対するサービス。
- 天災地変により生じた障害に対するサービス。
- 当社の提供したものでないソフトウェア製品に起因する障害に対するサービス。
- お客さまが利用中のパソコンが故障した際の本ソフトウェアの再インストールサービス。

第5条（お客さまの責任）

- お客さまは、本ソフトウェアの不具合を発見した場合は当社に通知すると共に、不具合に関する必要な情報を当社に提供するものとします。
- お客さまは、本ソフトウェアの適切な操作環境ならびに動作環境を確保し、この目的のために当社より指示が為されているときにはこれに従い、その他当社によるサービス実施のために必要とされる措置を講じるものとします。
- お客さまが所有もしくは占有する機器に記録された自己のデータ、情報などを保護するための適切な措置は、お客さまの責任において実施するものとします。

第6条（当社の責任）

当社は、データの喪失および逸失利益に対して責任を負わないものとします。

当社の責めに帰すべき事由によりお客さまに損害（ただし、データの喪失および逸失利益を除く）が発生した場合において、当社の損害賠償責任は、本有償サポートサービスの年間料金を限度とします。

第7条（テクニカルサポートの時間帯）

当社は、午前9時30分より正午まで、および午後1時より5時までの時間帯においてテクニカルサポートを実施するものとします。なお、土曜、日曜、祝日および夏季休暇、年末年始、その他事前にお客さまに連絡する当社の休日は除くものとします。ただし、電子メールによるお問い合わせは常時受け付けます。

第8条（本契約の解除）

お客さままたは当社が次の各号に該当した場合は、相手方は直ちに本サービスを解除することができるものとします。

- 会社解散の決議をしたとき。
- 差し押さえ、仮押さえを受けたとき。
- 破産、民事再生もしくは会社更生の申し立てを行いまたはこれらの申し立てを受けたとき。
- 本契約の条項を履行せず、その不履行を是正するよう書面で催告された後30日以内には是正されないとき。
- 暴力団、暴力団関係企業、総会屋、これらに準ずる者若しくはその構成員である場合、またはその疑いがあると相手方により判断された場合（役員が該当する場合を含む）

第9条（秘密の保持）

お客さまおよび当社は、本規約の履行に関して知りまたは知り得た相手方（以下「開示者」といい、他方を「被開示者」という）の秘密を本サービスの期間中のみならず、その満了または解約後においても第三者に漏洩してはならないものとします。ただし、次のいず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。

- お客さまが本規約に同意されたときに公知であった情報
- お客さまが本規約に同意された後、被開示者の故意、過失によらず公知になった情報
- お客さまが本規約に同意されたとき、被開示者が既に保有していた情報
- 被開示者が秘密保持義務を負うことなく第三者から適法に取得した情報
- 被開示者が開示者の秘密情報によらず、独自に開発・創作した情報

第10条（協議）

本規約に定めない事項、または本規約のいずれかの条項の解釈に疑義が生じた場合は、お客さまと当社は誠意をもって協議し円満に解決するものとします。

第11条（管轄裁判所）

本規約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とします。



2024年10月1日改訂

別紙「有償サポートサービスご利用者窓口登録・窓口確認用紙」をご返送ください。