

## ソフトウェアサポートサービスパックのご案内

ソフトウェアサポートサービスパックは、ご購入いただいたすべての **Create!Form** ソフトウェアを対象とした有償のサポートサービス(保守サービス)をパッケージ化した商品で、ソフトウェアと同時にご購入いただけます。製品をいつも安心して、かつ効率よくお使いいただくための情報や様々なサービスを提供いたします。

### サービス内容

#### ■Q&A オンラインサポート

対象ソフトウェアの機能・操作方法に関する質疑応答を実施いたします。質問に対する素早い対応、トラブルに対しての回避策の提案、障害の原因調査など、お客様が安心して製品をご利用いただけるようサポートいたします。

- \* お問い合わせ受付                      弊社ホームページのユーザーサポートサイトお問合せコーナーにて承ります。  
URL: <https://support.createform.jp/mails/>
- \* お問い合わせ内容                      対象ソフトウェアの機能・操作についてのお問い合わせ及び瑕疵と思われる現象の調査を承ります。
- \* お問い合わせ受付時間                月曜日～金曜日 9:00～17:30  
但し、土日祝日、年末年始(12月29日から1月5日まで)、弊社指定休業日を除く

#### ■サポートユーザー様向けサービスのご提供

ホームページの保守ユーザー様向けコンテンツにおける技術情報提供やダウンロード等のサービス、およびアップグレード等の製品情報を通知するサービスをご提供致します。

- \* Create!Form サポートサイト              URL: <https://support.createform.jp/>
- \* Create!Form ホームページ              URL: <http://www.createform.jp/>

保守ユーザー様向けサポートページでご提供しているサービスには以下の通りです。

#### FAQ情報

一般ユーザー様向けの FAQ(よくあるご質問と回答集)とは別に、ユーザーの皆様からの多数のお問い合わせから、より技術的な価値ある事例について製品別にお答えいたします。

#### リリース情報

ホームページの保守ユーザー様向けサポートページにおいてアップグレード等の製品情報を通知するサービスをご提供致します。

#### 瑕疵障害修正版のご提供

対象ソフトウェアの瑕疵障害修正版を無償でご提供致します。

#### マイナー・バージョンアップ版のご提供(例: Ver.1→Ver.1.xx)

対象ソフトウェアのマイナー・バージョンアップ版を無償でご提供致します。

#### ■メジャー・バージョンアップ版の優待価格でのご提供(例: Ver.1→Ver.2)

対象ソフトウェアの後継にあたるメジャー・バージョンアップ版を、優待価格でご提供致します。

#### ■OSバージョンアップ版のご提供

上位互換が保証されないOSのバージョンアップに対応するため、バージョンアップ版をご提供致します。スケジュールは弊社都合とし、マイナー・バージョンアップまたはメジャー・バージョンアップのいずれかの方法によりご提供致します。

#### ■ライセンスパスワードの再発行

ライセンスパスワードの発行は原則として 1 回と致します。但し、対象ソフトウェアをインストールしたコンピューターが変更されたときに、弊社がその事由を相当と認めた場合は(障害・リース切れ等)、ライセンスパスワードを再発行いたします。

## サポート料金

### ■サポートサービス契約料金

#### 【年間契約基本料金】

- \* ご利用のソフトウェア 1ライセンスごとに必要です。
- \* 契約期間が1年以外の場合は、別途営業担当までお問い合わせください。

項目	料金
ソフトウェアサポートサービス契約料金 (1年間)	製品標準価格の15%/年

## サポート契約がご利用いただけるまで

### ■申込方法

別紙の「ソフトウェアサポートサービス契約約款」をよくお読みの上、契約申込書に必要事項をすべてご記入下さい。契約申込書は、製品ご発注と同時にFAX(03-3360-6759)、メール(sales-c@iftec.co.jp)、または郵送にてお送り下さい。契約申込書を送付いただいた場合は、約款に同意いただいたものとみなします。

ご契約者とサポート対象者(サポートを受けるために弊社に問合せをする方)が異なる場合は、契約申込書にサポート対象者をご記入下さい。ご記入いただいたサポート対象者に対してサポートサービスをご提供いたします。契約後、サポート対象者に変更がある場合は、弊社営業担当までご連絡下さい。

### ■サポートサービスパックの送付

ご注文内容、お申込書を確認後、弊社よりお客様へサポートサービスパックを納品いたします。パックにはサポートサービス証明書が同封されています。このサポートサービス証明書には契約番号が記載されていますので、大切に保管して下さい。サポートを受けられる際には、この契約番号が必要となります。サポート対象者のお名前と合せて契約番号およびシリアルナンバーでサポート対象者ご本人であることを確認させていただきます。

### ■サポート契約期間

サポート契約期間は、ソフトウェアを弊社がお客様に納品した日を開始日とし、開始日の1年後同月末日までとします。同封のサポートサービス証明書ならびにサポートサービス内容書にサポート期間が記載されていますので、開封の際必ずご確認下さい。なお、原則として契約期間満了の1ヶ月前までにお客様または弊社のいずれか一方から、文書による別段の意思表示がないときは、契約は期間満了の翌日から起算して更に1年間同一条件で更新するものとし、その後も同様とします。他の契約期間をご希望の場合は、別途営業担当までお問い合わせください。

### ■お問い合わせ

インフォテック株式会社 Create!Form 担当  
〒160-0023 東京都新宿区西新宿 7-5-25 西新宿木村屋ビル  
Tel:03-3360-6751 FAX:03-3360-6759  
受付時間: 9:00~17:30(土・日・国民の祝祭日及び年末年始を除く)

※本サービス内容は予告なく変更する場合があります。予めご了承ください。

注意:ソフトウェアサポートサービスへの加入を希望されるお客様は以下の条件をよくご確認いただき、ご同意の上、当社所定の申込書にてお申込ください。

## ソフトウェアサポートサービス契約約款

本ソフトウェアサポートサービス契約約款（以下「本約款」という）は、インフォテック株式会社（以下「弊社」という）が提供するソフトウェアサポートサービス（以下「本サービス」という）の内容および条件を定めるものであり、本サービスを受けられるお客様の利用を規定したものです。お客様が本サービスを利用する場合は、本約款を承諾の上、弊社に申し込むものとします。

### 第1条（契約の成立）

本約款に基づくソフトウェアサポートサービス契約（以下「本契約」という）は、お客様が本契約申込書を弊社にご提出いただき、弊社のソフトウェアサポートサービスパック製品（以下「本製品」という）をご注文いただくことをもってお客様のお申込みとし、弊社が、お客様の注文をお請けし、本製品をお客様に納品した日に契約が成立するものとします。

### 第2条（契約期間）

本契約の契約期間は、サポートサービス証明書に記載されている期間とします。但し、期間満了の1ヶ月前までにお客様または弊社のいずれか一方から、文書による別段の意思表示がないときは、この契約は期間満了の翌日から起算して更に1年間同一条件で更新するものとし、その後も同様とします。

### 第3条（対価および支払方法）

本サービスの対価は、本契約申込書記載の金額で弊社が承諾した金額とします。お支払いについては、弊社が発行する請求書に基づき、本契約申込書記載の方法で支払うものとします。なお、本契約に基づきお客様がお支払い済みの金額は、弊社の責に帰すべき事由により本契約が解除された場合を除き、払い戻しはいたしません。

### 第4条（本サービスの対象者）

本サービスを受ける対象者は、第1条記載の規定に基づき本契約を締結したお客様とします。対象者は、本サービスを受ける際には、本製品に同封されているサポートサービス証明書に明記してある契約番号を必ず提示するものとします。

### 第5条（本サービスの対象ソフトウェア）

弊社はおお客様に対し、本約款所定の条件にしたがって、本製品に記載するお客様のソフトウェアに関し、サポートサービスを行います。

### 第6条（本サービスの内容）

お客様に本サービスを必要とする事由が生じたときは、お客様はただちに弊社に通知し、弊社は以下に定める条件に従いすみやかにこれに対処します。

1. 本サービスの内容は添付別紙「サポートサービス内容」の通りとします。
2. 弊社が本サービスを実施するに際し、お客様は本サービスに必要な範囲において、弊社がお客様の施設、設備等を使用することを認めるものとします。
3. 前項のサービスは、下記のいずれかに該当するときは適用されません。
  - (1) ハードウェアに起因する障害により、ソフトウェアが正常に動作しないとき。
  - (2) 弊社の指示に反するシステムの用い方をしたとき。
  - (3) 弊社がソフトウェアの欠陥を指摘し、使用の一時停止を申し入れた後に使用したとき。
  - (4) 弊社の書面による承諾なく、ソフトウェアに変更、改良を加えて使用したとき。
  - (5) 設備、環境の不備異常に起因する障害。
  - (6) 天災、火災、その他不測の事態に起因する障害。

### 第7条（機密保持）

お客様または弊社は、本契約およびそれに関連して知り得た相手方のノウハウ、技術情報、トレード・シークレットその他の業務上・技術上の機密を、相手方の事前の書面による承諾なしに第三者に公表ないし漏洩してはならないものとし、本契約終了後も同様とします。

### 第8条（損害賠償請求）

弊社は本契約の履行に際し、自己の責に帰すべき事由によりお客様に損害を与えた場合には本サービス料年額を限度として損害を賠償するものとします。なお、お客様の当該請求は当該帰責事由の発生後1年以内に行わなければならないものとします。但し、弊社は予見できたか否かにかかわらず下記の損害については一切の責を負いません。

- (1) お客様の責に帰すべき事由により生じた損害
- (2) お客様の逸失利益および間接損害、特別損害、派生的損害
- (3) お客様が第三者から請求を受けた損害賠償

### 第9条（権利義務の譲渡等）

お客様および弊社は、相手方の書面による承諾なしに、本契約にもとづく相手方に対する権利または義務を第三者に譲渡、または承継することはできません。

### 第10条（不可抗力免責）

天災地変等、お客様および弊社の責に帰することのできない不可抗力による履行遅滞、履行不能については、双方ともその責を負いません。

### 第11条（契約の解除）

お客様または弊社は、相手方が本契約に違反した場合、相当期間を定めて履行の催告をしたにもかかわらず、その期間内に履行されないときは、本契約を解除することができます。

1. お客様または弊社のいずれかが、下記の事由の一つにでも該当するときは、相手方に何ら催告を要せずただちに本契約を解除することができます。
  - (1) 差押、仮差押、仮処分、強制執行、競売、破産、民事再生、会社更生等の申し立てがあったとき、もしくは清算または内整理の手続きに入ったとき。
  - (2) 滞納処分、営業停止、または営業免許・営業登録の取消等の処分を受けたとき。
  - (3) 支払停止もしくは支払不能に陥ったとき、又は手形・小切手を不渡りとしたとき。
  - (4) 資産に関する不信用な事実があったとき。
  - (5) その他本契約の履行ができないことが明らかになったとき。
2. お客様および弊社は、前項により本契約が解除された場合、相手方に対して負担する一切の債務につき、自動的に期限の利益を喪失するものとし、債務のすべてを弁済しなければなりません。

### 第12条（合意管轄）

本契約に関する紛争については、訴額に応じて東京地方裁判所または東京簡易裁判所を管轄裁判所とします。

本契約に関してご不明な点等ございましたら、下記宛にご連絡下さい。

インフォテック株式会社  
〒160-0023 東京都新宿区西新宿 7-5-25 西新宿木村屋ビル  
Tel. 03-3360-6751 Fax. 03-3360-6759