

NexTop Cloud サポートサービス規約

本 NexTop Cloud サポートサービス規約（以下「**本規約**」といいます。）は、インターネットウエア株式会社（以下「**弊社**」といいます。）が提供する DaaS「NexTop Cloud」（以下「**本サービス**」といいます。）について、弊社から提供されるサポートサービス（以下「**本サポートサービス**」といいます。）の内容を以下に示します。お客様が、NexTop Cloud に関する、サービス提供約款又は利用許諾書にご同意頂けない場合は、本サービスの提供を受けることができません。

1. サポートサービス内容

- (1) 弊社もしくは弊社の販売代理店（以下「**代理店**」といいます。）を通じて購入されたお客様のうち、事前にご登録いただいたお客様のご担当者様（以下、「**ご登録者様**」といいます。）からの本サービスのご利用に関するお問合せに対するご対応。

弊社は、ご登録者様からのお問い合わせに対応する場合には、サービス窓口担当者がご登録者様からの要請を受領してから、弊社 3 営業日以内に、本サービスの利用に関する状況等を改善するため、以下の各号に掲げる対応のいずれかを行います。

また、調査等で日数を要する場合は、弊社は、ご登録社様に対して、その旨を通知するものとします。

- ① メールによる対応
- ② インターネット回線を利用した遠隔サポート対応
- ③ 弊社技術担当者の訪問対応（弊社にて工事、および機器設置を実施した場合）

- (2) ご登録者様からのメール、又は本サービス WEB サイト「お問い合わせページ」にて受付。

・ **受付時間：24時間 365日**

・ **対応時間：平日 9：00～17：00 ※年末年始（12/29～1/3）を除く**

- (3) 弊社によるご対応に要する費用はお客様の負担とし、弊社とお客様との間で別途合意された金額をお支払いいただきます。

別紙 4 (NexTop Cloud サポートサービス規約)

2. 提供期間

お客様が許諾を受けた本サービスの利用期限が到来するまでの期間。

3. 制限事項

- (1) 本サポートサービスは弊社からお客様に提供されるサービスです。プラットフォーム及びライセンスの提供元となる Accops 及び Accops and Zevoke Technologies 株式会社 (Accops 日本総販売代理店) (以下総称して「**Accops**」といいます。) はお客様に対して、サポートサービスを提供致しません。
- (2) お客様の全ての不都合や不明点を完全に解決することを保証するものではありません。また、お客様の行為が以下に掲げる項目に該当すると判断した場合、弊社は、本サポートサービスの提供を行わない場合があります。
 - ① 本サービスについて定める動作環境外又はお客様固有の特殊な動作環境における不具合に対するお問い合わせが行われた場合。
 - ② 本サポートサービスの所定外となる対象・方法によるサービス提供を強要する行為。
 - ③ Accops、弊社、代理店又は第三者の財産もしくはプライバシーを侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
 - ④ Accops、弊社、代理店又は第三者に不利益もしくは損害を与える行為、又はそのおそれのある行為。
 - ⑤ Accops、弊社、代理店の名誉・信用等を毀損する行為又はそのおそれのある行為。
 - ⑥ 他人のメールアドレスの登録その他虚偽の申告、届出を行なう行為。
 - ⑦ 公序良俗に反する行為又はそのおそれのある行為。
 - ⑧ 犯罪行為及び犯罪に結びつく行為又はそのおそれのある行為。
 - ⑨ 法律、条例又は規則に違反する行為又はそのおそれのある行為。
 - ⑩ その他、弊社が不適切と判断する行為。
- (3) 上記 (2) に定めるほか、火災、停電、天変地異その他の不可抗力により本サポートサービスをご提供することができない事由が発生した場合は、お客様に本サポートサービスをご提供できないことがあります。この場合、弊社及び代理店は本サポートサービスに関する義務を免責されます。

別紙 4 (NexTop Cloud サポートサービス規約)

- (4) 弊社は、本サポートサービスの実施により生じた、通常生ずべき損害（逸失利益及び特別の事情によって生じた損害を含まない。）についてのみ賠償する責任を負うものとしします。

4. 動作・環境条件

本サポートサービスのご利用に際しては、利用許諾書で定める各種条件を遵守頂くことが必要となります。

5. 不具合の修正

本サービスの利用に支障をきたす重度の不具合が発見された場合、本サポートサービスの提供とは別に、以下の(1)ないし(3)の条件に従って、本サービスに施す修正パッチが Accops から発行されることがあります。

- (1) 本修正パッチは Accops 独自の裁量により発行の有無が決定されるものであり、その発行を約束又は保証するものではありません。
- (2) 修正パッチにはウェブブラウザ、OS 等の対応範囲拡大を伴う機能追加は含まれません。
- (3) 修正パッチ適用後、本サービスの全ての不具合の修正を約束又は保証するものではありません。

6. 守秘義務

お客様は、いかなる場合においても、本サービスにおいて知り得た全ての情報を第三者に対して開示・漏洩してはならず、また、本サービス以外の目的で利用することはできません。本サービスの利用期間が終了した後も同様とします。

7. その他

本規約は、本サポートサービスの提供に関する基本条件を定めるものであり、予告なく変更されることがあります。予めご了承ください。

以上