

年間ユーザーサポート内容確認

製品ユーザーサポートは、お客様(以下「お客様」という)と、各ソフトウェア製品開発元から委託を受けた 3D GEOKOSMOS 合同会社(以下「3D GEO」という)との間で、ソフトウェアの使用方法に関するユーザーサポートサービス(以下「本サービス」という)の提供に関して、条件を規定するものです。本サービスの提供を受けられるお客様は、予め本サービス内容を通読し、その内容をご確認ください。

第 1 条(本サービスの目的)

3D GEO は、お客様に対して、本書内容に従いサービスの提供を行うものとします。

第 2 条(用語の定義)

インシデント

インシデントとは、本サービスの単位を意味し、1 インシデントを最小単位とするものとします。第 7 条に該当する標準質問 1 件に対して、お客様と 3D GEO との間の 1 回ないし複数回のやり取りを含め、3D GEO がお客様に対する回答を完了する時点までを 1 インシデントとします。お客様の 1 回の問い合わせに質問が複数含まれており、3D GEO がそれぞれに回答した場合には、お客様は、当該質問数に応じたインシデント数を消費するものとします。

インシデント ID

インシデント ID とは、お客様が本サービスを受ける権利を有していることを示す固有のユーザー登録番号を意味します。インシデント ID は、サービスの納品・請求書の送付時に同封される確認書に記載されています。

第 3 条(無償サポート期間)

無償サポートは、お客様が購入された対象ソフトにつき 3D GEO からの製品出荷日以降から開始され、60 日間、かつ 5 インシデント分のサポートサービスを無償で提供されます。

無償サポートは、以下の状況で終了となります。

- (1) 60 日間のサポート期間内で 5 インシデントを消費した場合。
- (2) 残インシデントに関わらず、60 日間のサポート期間が経過した場合（残インシデントは無効となります）。

第 4 条(本サービスの開始)

本サービスは、お客様が購入された対象ソフトにつき、第 3 条の無償サポート期間を含め、3D GEO から発行されるサービス確認書記載のサービス開始日（製品出荷日）からサービス終了日まで提供されるサービスです。

本サービスは、以下の状況から適用となります。

- (1) 無償サポート期間内で 5 インシデントを消費した場合、引き続き本サービスのインシデントが消費されません。
- (2) 無償サポート期間が経過した場合、無償分の残インシデントは無効となり、引き続き本サービスのインシデントが消費されます。

第 5 条(本サービスの終了)

本サービスの有効期間は、第 4 条に定めるサービス開始日から終了日の期間内で、以下の何れかの状況で終了となります。

- (1) 付与されたインシデントがすべて消費された場合。
- (2) 残インシデントに関わらず、サービスの有効期間が経過した場合（残インシデントは無効となります）

第 6 条(本サービスの提供範囲及び対価)

第 7 条に基づき 3D GEO がお客様に提供する本サービスは、本書に定めるインシデント数の範囲で提供されます。なお、お客様の質問内容が、本サービス対象ソフトの瑕疵によることが判明した場合、及び 3D GEO にて検証作業が発生しない質問（マニュアル記載の内容について、その掲載箇所を回答とした場合等）については、お客様は付与インシデント数を消費しません。

第 7 条(本サービスの内容)

本サービスの定めるところにより、3D GEO はお客様に対して、本サービス対象ソフトに関する以下の技術的事項につき、電子メールによる問い合わせを受け付けます。問い合わせに対する回答は、他の本サービス利用者からの問い合わせ状況、その内容によって必要な検証作業、本サービス対象ソフト開発元への照会等に時間を要す場合もあり、お客様への速答を保証するものではありません。

- (1) 本サービス対象ソフトの操作方法に関するお問い合わせ対応
- (2) 本サービス対象ソフトの機能に関するお問い合わせ対応
- (3) 本サービス対象ソフトの瑕疵発生時の回避方法に関するお問い合わせ対応

第 8 条(適用除外)

本サービスは技術的な問い合わせに対する対応を行うものであり、次の各号に掲げる事項の対応については、本サービスの範囲外とし、本サービスの範囲内であるという前提で本サービスが開始されていた場合でも、本サービスの範囲外であることが判明した場合には、3D GEO はその時点で当該インシデントの回答を打ち切るものとします。

- (1) お客様の過失または故意により発生した障害に対する修理、調整、復旧等のお問い合わせ対応
- (2) 本サービス対象ソフトが導入されたコンピュータ、OS の設定変更にともなうお問い合わせ対応
- (3) 本サービス対象ソフトと連携する他社ソフトに関する一切のお問い合わせ対応
- (4) 本サービス対象ソフト以外の関連するハードウェア、若しくはソフトウェアが影響して発生した障害に対する一切のお問い合わせ対応
- (5) 本サービス対象ソフトの内部設計や運用コンサルティングなど、操作方法に関連しない一切のお問い合わせ対応
- (6) 本サービス対象ソフトの瑕疵修復等、ソフトウェアの保守・メンテナンス提供に関するお問い合わせ対応
- (7) 日本語以外での言語のお問い合わせ
- (8) その他、3D GEO のサポートスタッフが本サポート対象外と判断した事項

第 9 条(利用担当者)

お客様が本サービスの提供を求める場合、お客様は 3D GEO にユーザー登録（1 契約につき 1 名のみ）した、お客様の利用担当者を介してこれを行うものとします。登録された利用担当者以外からのお問い合わせはできません。

第 10 条(保守便宜の提供)

お客様は 3D GEO が本サービスを円滑迅速に行えるよう、必要に応じて 3D GEO に対し以下の情報を提供するものとします。

- (1) 本サービス対象ソフトをご利用いただくコンピュータのシステム構成および設定情報等の提供
- (2) 本サービス対象ソフトをご利用いただくコンピュータにて運用される他社ソフトの構成および設定情報等の提供

第 11 条(秘密の保持)

両当事者は、本サービスに関連して知得した相手方の資料または知識を、本サービス有効期間中、本サービス解除後を問わず、文書による事前の相手方の承諾を得ずに第三者に漏洩してはならないものとします。

第 12 条(保証)

3D GEO は、本サービスを提供することにより、明示的であるか黙示的であるかを問わず、また法律の規定にかかわらず、商品性、特定目的に対する適合性、権原および非侵害の保証および条件も含めて、お客様に対して、何ら保証するものではありません。本サービスはお客様による問い合わせの問題を解決するためのアドバイス等を行うものであり、特定の目的に適うことを保証するものではありません。

第 13 条(免責)

- (1) 3D GEO は本サービス有効期間中といえども、天災地変その他の不可抗力の事由により、本サービスに基づく自己の義務を履行できない場合には、その責を負わないものとします。
- (2) 本サービス対象ソフトの障害等を原因とするデータの破損は本サービス適用除外とし、3D GEO はデータの修復・再入力、損害賠償等の責を負わないものとします。
- (3) 3D GEO は、本サービスで規定されたサービスを履行する以外の義務及び責任を負わないものとします。
- (4) いかなる場合においても、サービス上の行為であるか、過失またはその他の不法行為であるかにかかわらず、本サービスにおいて提供されているソフトウェア、ドキュメントの使用もしくは性能、サービスの提供または不提供、本サービスで提供されている情報に起因または関連する使用不能、データの消失、利益の損失が原因で生じた特別損害、間接損害、派生的損害、その他いかなる損害についても、3D GEO は一切その責を負わないものとします。

第 14 条(本サービスの時間帯)

3D GEO が本サービスを行う時間帯は、月曜日から金曜日までの「10 時 00 分から 12 時 00 分及び 13 時 00 分から 16 時 00 分まで」とします。但し、当該日が祝祭日又は 3D GEO の定める休業日、また社内教育・研修等の特定業務日にあたる場合は、3D GEO は本サービスを提供しません。

第 15 条(本サービス内容の改訂)

3D GEO は、第 7 条の本サービス内容を変更できる権利を有するものとします。本サービス内容の変更に際しては、お客様に事前通知、並びに最新内容は、電子メールにて通知するものとし、直ちに変更の効力が生じるものとします。

第 16 条(サービスの解除)

両当事者は、相手方が本サービスの債務を履行しない場合は、相手方に催告するものとし、催告したにもかかわらずなお履行されないときは、文書による通知をもって本サービスを解除することができるものとします。本サービスが終了または解除された場合、本サービスに基づき取り交わされた個別の覚書等は全て同時に終了または失効するものとします。また、本サービスが終了または解除されても本サービス費用は返金いたしません。

第 17 条(協議事項)

本サービスの定めのない事項または本サービスの解釈について疑義が生じた場合は、両当事者協議うえ、これを解決するものとします。