

ヘルプデスクサポートサービス契約約款

本約款は ヘルプデスクサポート契約者 (以下「契約者」という) と 株式会社ネットワーク (以下「NW」という) が、ネットワーク関連製品の技術支援 (以下「サポート」という) サービスに関し、NW が提供するサポートサービス契約 (以下「本契約」という) の内容を定めるものです。サポートは、別紙のヘルプデスクサポートサービス仕様書に基づいて提供されます。

本契約に基づくサポートを受けることを希望する場合は、別紙の NW 指定の申込書に必要事項をご記入のうえ、NW へご送付ください。NW がサポートサービス契約を受け入れる文書 (以下「サービス開始案内」という) をヘルプデスクサポート問合せ担当者 (以下「問合せ担当者」という) へ送付します。

第1条(目的)

本約款は、NW が NW のホームページに掲載しているヘルプデスクサポート価格表

(http://www.networld.co.jp/support/help_price.htm) (以下「価格表」という) 記載のサポート対象製品を、正常な状態で稼働できるようにするため、NW が契約者に提供するサポートに関して規定します。

第2条(サポート料金と支払)

サポート料金は、NW が販売するインシデントの集合単位を価格表に設定します。またサポート料金は、NW による事前の告知を以って変更できるものとします。契約者と NW 間で売買契約が締結されている場合は、その売買契約に基づいて支払いが行われるものとします。

契約者と NW 間で売買契約が締結されていない場合、原則として NW からの支払請求書に基づき NW の指定する銀行口座に現金を振込むこととします。なお、支払い済みのサポート料金は、いかなる場合でも返却されないものとします。

第3条(有効期間と更新、解約)

1. 特別な場合を除いて、有効期間は申込インシデントをすべて消費した時、またはサポート開始から一年間のいずれか早い方をもって終了とします。この特別な場合とは、NW の組織が変更となり NW によるサポートが困難となった場合、サポート対象製品のメーカーがサポートを行わなくなった場合、または NW の取り扱い製品でなくなった場合を含みます。
2. 契約の更新は、契約者が契約終了日の前日までに、契約更新の旨を明記したインシデント購入の申込書を NW に送付することによりなされます。新たな契約開始日は、契約終了日の翌日となります。
3. 本契約の期間中に契約者または NW の都合により、本契約を解約する場合には、相手方に対して 60 日前までに文書による申し入れを行い、解約条件については双方協議するものとします。

第4条(再委託)

NW は本契約に基づくサポートを、NW の指定する第三者へ委託できるものとします。但し、その場合においても、NW は本契約で NW に課せられた責を免れるものではないものとします。

第5条(秘密保持)

契約者および NW のいずれにおいても、本契約の有効期間中であるか否かを問わず、本契約の履行過程で相手方から知得した全ての情報のうち、秘密として得た情報及び個人情報を第三者に漏洩しないものとします。但し、NW がサポートを前条に定める第三者へ委託する場合を含み、本契約に基づくサポートを実施するにあたり、契約者から秘密として得た情報及び個人情報のうち、合理的な範囲について当該第三者または製品開発メーカーへ提供することがあります。NW における個人情報の扱いは <http://www.networld.co.jp/privacy/main.htm> に記載された内容に準じるものとします。

第6条(特定個人情報の取扱い)

1. 特定個人情報とは、個人情報(「個人情報の保護に関する法律」に定める個人情報をいう)や特定個人情報(「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に定める「個人番号」や「特定個人情報」をいう)をいいます。
2. サポートは、特定個人情報を含む電子データの中身の取扱いは行わないため、特定個人情報関係事務や特定個人情報利用事務の委託には該当しません。
3. サポートの履行のために問合せ担当者が NW に提供した情報に特定個人情報が含まれている場合であっても、NW はその電子データの中身を取扱うことはありません。

第7条(責任の制限)

1. サポートは、NW の社員または NW が選任した代行者 (以下「サポート要員」という) により行なわれるものとします。
2. サポート要員の助言に基づいての作業は、問合せ担当者の責任において全て実施するものとします。
3. NW はいかなる場合においても本契約にしたがったサポートの提供に関して、間接的損害、付随的損害、結果的損害、経済的損害、逸失利益、売上げの喪失、データの消失について、そのような損害が生じる可能性について知っていたか或いは知り得たかに拘わらず、一切の責任を負わないものとします。
4. 明らかなる NW の責に帰すべき事由により契約者に損害が発生した場合、その賠償額は本契約に基づいて契約者が NW に支払った当該サポート料金を上限とします。
5. 天災、火災、騒乱、その他不可抗力によりサポートを提供できない場合があることを契約者は承諾するものとします。

第8条(権利譲渡の禁止)

契約者は、本契約上の地位、権利及び義務をいかなる理由があろうとも譲渡、貸与、販売することはできません。ただし、NW は、本契約上の地位、権利及び義務を契約者の承諾を得ることなく、第三者に譲渡することができるものとします。

第9条(その他)

1. 本契約にて提供されるサポートに関して、NW と契約者の間に係争が生じた場合は、お互いに信義誠実の原則に従って解決するものとします。
2. 前項において、訴訟による解決が必要な場合には、東京地方裁判所を管轄裁判所とします。
3. 本契約は、日本法に準拠し解釈されるものとします。
4. 契約者は、本約款を保管し、遵守するものとします。