「Joruri Mail 技術サポート・サービス」　規定書

サイトブリッジ株式会社（以下、「弊社」という）は、お客様に以下の内容についてご同意いただくことを条件として、「Joruri Mail 技術サポート・サービス」（以下「本サービス」という）を提供いたします。

第１条　本サービス内容

１．弊社はお客様に対し、Joruri Mail の導入方法、操作方法及び機能に関するお問い合わせに対する、以下の技術サポート・サービスを提供します。

■メールサポート:

E-Mail による操作方法等のお問い合わせに対し助言と支援をいたします。

具体的なサービス内容は以下の通りです。

・Joruri Mail の使用時に発生した質問、障害に関するお問い合わせに対する助言と支援。

・マニュアル記載事項の不明点に関する回答。

なお、通信料金はお客様のご負担とさせていただきます。

また、詳細な情報を確認したい場合など、弊社が電話でのやり取りを必要と判断した場合は、弊社から電話連絡をさせていただく場合があります。

■Joruri Mail 修正版提供:

・不具合の修正は、常に最新版の Joruri Mail を対象に行うこととします。

・Joruri Mail の不具合と判断され、Joruri プロジェクトが既に修正版を開発済である場合は、その修正版を提供いたします。

・修正版が無い場合でも、修正が可能な場合は、最新版の Joruri Mail に対して不具合を修正し、今後のリリース版で反映いたします。

・不具合修正の要否、時期は Joruri プロジェクトの判断とします。

・お客様専用の修正バージョンのご提供は出来ません。

・修正版は、Joruri プロジェクト（http://joruri.org/）からの提供となります。

・修正版の導入管理はお客様の責任で行ってください。

２．本サービスの範囲

・Joruri Mail に関するサービスのみ行います。

・本サービスの対象バージョンは、リリースから１年以内のバージョンとします。

なお、不具合の修正は、常に最新版の Joruri Mail を対象に行うこととします。

（※第１条　本サービス内容の１．「■Joruri Mail 修正版提供」をご参照ください）

不具合対応などでバージョンアップする場合は、最新版への移行をお願いします。

３．本サービスには、以下の事項は含まれません。

・ハードウェアのトラブルに関して発生した問題の回答及び責任。

・「２．本サービスの範囲」以外の作業。

・お客様による特殊な使用方法に関するお問い合わせへの回答。

・お客様による Joruri Mail の改変を原因として生じた障害の解決。

・本製品には含まれない製品に関するお問い合わせへの回答や責任。

（OS、パソコン、HTML、CSS など本製品以外の製品に関するお問い合わせへの回答）

・Joruri Mail のプログラムソースコードに関するご質問。

・E-Mail 以外での受付・回答。

・オンサイトサポート。

・Joruri Mail の導入、構築、運用、動作確認に関する作業の代行。

・Joruri Mail 以外のソフトや、サポート対象外となるバージョンに対しての対応。

・Joruri Mail の機能追加や、機能変更、及びインターネットサーバーでのクラッカーなどによる障害の責任及び解決。

・その他、弊社の責によらずして発生した障害に対する対応。

第２条　本サービスの対象ソフト

本サービスは、Joruri Mail のみを対象とします。

第３条　本サービスのお申し込み方法

お客様は「Joruri Mail 技術サポート・サービス申込書」に必要事項を記入・押印の上、弊社にお申し込みいただくものとします。

弊社がこれを受理、承諾することにより、本サービスの契約が成立します。

第4条　サービス契約ナンバー

１．弊社はお客様に対し「サポート ID」を「Joruri Mail 技術サポート・サービス契約通知書」に記載して発行します。
この「サポート ID」は、本サービスを利用する際に必要です。
また、お送りする「Joruri Mail 技術サポート・サービス契約通知書」は、お客様が本サービスを利用する権利を持つことの証明になりますので、本サービス期間中は大切に保管していただくものとします。

２．弊社は、お客様の「サポート ID」を第三者が不正使用することにより発生した損害については、
一切責任を負わないものとします。

３．お客様は、「サポート ID」を紛失すると本サービスを受けられなくなることがあります。

第5条　担当者

１．お客様は、窓口担当者様を設定するものとします。
窓口担当者様は、本サービスに関する事務手続きや「Joruri Mail 技術サポート・サービス契約通知書」の保管、弊社に対する窓口となります。

２．窓口担当者様は、統括する範囲内において「サポート ID」を管理・運用するものとし、
いかなる場合においても、第三者に「サポート ID」を譲渡、貸与、販売したり、または使用させたり
しないものとします。

３．窓口担当者様は「サポート ID」の不正使用を発見した場合は、弊社へご連絡いただくものとします。

第6条　本サービスの期間及び日時

弊社はお客様に対し「Joruri Mail 技術サポート・サービス申込書」受理から 30 日以内に弊社が指定する日より、お客様が申し込んだ Joruri Mail 技術サポート・サービス期間中(1 年)本サービスを提供いたします。
サービス時間及びサービス休業日は以下の通りです。
■サービス時間　：10:00～17:00　（サービス時間後に受理しましたメールにつきましては、翌営業日受け付け扱いとさせていただきます。）
■サービス休業日：土・日曜日・国民の祝日・お盆(8 月 12 日～15 日)・正月(12 月 29 日～1 月 3 日)

第7条　本サービス料金と支払い方法

１．本サービス料金は、1 年契約 93,000 円（税抜き）とします。

２．運用稼働している(運用予定含む)Joruri Mail　１インストールにつき１本の本サービス契約を必要とします。

３．お客様は、本サービス料金を、弊社より請求書を発行した月の翌月末日までに銀行振込にて
お支払いいただくものとします。

４．本サービス料金は、ソフトのバージョンアップ及び本製品の範囲の拡大、縮小により変動することがあります。

第8条　本サービスに対する協力

お客様からお問い合わせ頂いた問題の原因調査において、お客様に協力いただく場合があります。
その場合、お客様は可能な範囲で弊社に協力いただくものとします。

第9条　本サービス期間の更新

本サービス期間満了の 30 日前までに、お客様がサービスを更新しない旨書面にて弊社に通知しない限り、本サービスは自動的に更新されるものとし、以後も同様とします。

第10条　本サービスの期間途中の終了

１．お客様は、本サービスを期間の途中で終了させ、返金を要求することはできません。

２．弊社は、お客様のお申し込み時に予測できなかった事由により、本サービスを期間途中で終了する場合があります。この場合の返金については、弊社より別途ご連絡するものとします。

３．弊社は、お客様が次のいずれかに該当するときには、お客様の同意を得ることなく本サービスを期間途中で終了することができるものとします。
・本規定に違反したとき
・弊社に対する債務の支払いを怠ったとき

第 11 条　機密保持

１．お客様および弊社は、本契約および個別契約に関連して知り得た秘密情報を、事前に相手方の書面による承諾を得ずして相手方以外の第三者に開示、漏洩または提供してはならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する情報については、本条は適用されないものとします。

① 開示の時点で既に公知のもの、または開示後秘密を受領した当事者（以下「受領者」といいます）の責によらずして公知となったもの
② 受領者が第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手したもの
③ 開示の時点で受領者が既に保有しているもの
④ 開示された秘密情報によらずして、独自に受領者が開発したもの

２　お客様および弊社は、機密情報を相手方に開示する場合は、機密である旨を表示する。
３　本条の規定は、本契約期間中だけでなく、本契約終了後も有効に継続する。

第 12 条　責任の制限

本サービスの利用によりお客様に損害が生じた場合、弊社が負担する損害賠償額は、支払済の本サービス料金を上限とし、弊社は、派生的又は間接的な損害についていかなる責任も負いません。

第 13 条　お申し込み時の登録データの変更

お客様は、お申し込み時の登録データ内容（窓口担当者様についての情報など）に変更があった場合は、速やかにこれを弊社に通知するものとします。

第 14 条　本規定の変更

弊社は、合理的な範囲内で本規定の内容を変更することがあります。

第 15 条　本サービス内容及び料金の変更

本サービス内容及び料金等を変更したり、本サービスを停止したりする必要が生じた場合、弊社は事前にお客様にご連絡いたします。

徳島県徳島市昭和町３丁目６−５
サイトブリッジ株式会社