

# CELF遠隔サポートサービスご利用規約

SCSK株式会社（以下、「当社」といいます）は、第2条に定義する本件申請書およびCELF遠隔サポートサービスご利用規約（以下、「本規約」といいます）に基づきお客様にCELF遠隔サポートサービスを提供します。

## 第1条（遠隔サポートサービスの定義）

「CELF遠隔サポートサービス」（以下、「本サービス」といいます）とは、プレミアムコンファレンシング株式会社が提供するCISCO社の「WebEX Meeting Center」という専用ソフトおよび電話を用いて、お客様のパソコンとCELF遠隔サポートセンターの対応者のパソコンをインターネットを通じて接続し、お客様のパソコンの画面に表示された内容を共有または遠隔操作をしながら、各種操作・設定方法やトラブル診断に必要な操作方法をご案内する遠隔支援サービスのことをいいます。

## 第2条（契約成立および本規約の適用範囲）

1. お客様が当社所定の「CELF遠隔サポートサービス利用申請書」（以下、「本件申請書」といいます）に必要事項を記載のうえ、当社に提出し、当社から本件申請書記載のお客様指定のメールアドレス宛に、本サービスの利用開始日（以下、「利用開始日」といいます）および第9条に定義するチケットの番号を通知することにより、本サービスの利用契約（以下、「本契約」といいます）が成立するものとします。
2. 本規約と本サービスに関わる他の規約等の定めが異なるまたは矛盾する場合には、本規約の定めを優先して適用するものとします。

## 第3条（本サービスの対象製品）

本サービスの対象製品（以下、「対象製品」といいます）は、次に定めるとおりとします。

当社が日本国内向けに販売する下記製品

- ・CELF オンプレミス
- ・CELF クラウドサービス

## 第4条（本サービスの内容）

当社は、以下の各号に定める本サービスをお客様に提供するものとします。

- (1)対象製品の機能、使用方法などに関する事項に対する説明・ご案内
- (2)対象製品のインストレーション、セットアップ、オペレーションなどの各操作方法に関する事項に対する説明・ご案内

## 第5条（本サービスの対象外）

お客様の要求または行為等が次のいずれかの項目に該当する場合は本サービスの対象外とします。

- (1)苦情やクレームに関する内容
- (2)本サービスまたは対象製品に関する要望
- (3)当社の規定する使用条件もしくは使用環境以外またはお客様固有の特殊な環境における不具合に起因する内容
- (4)対象製品の改造に関する内容
- (5)対象製品以外のハードウェアおよびソフトウェア等に関する内容
- (6)お客様が開発されたアプリケーションの障害調査など本サービスの対象製品の機能に直接関係しない内容
- (7)本サービスの提供時間外でのお問い合わせ
- (8)ソフトウェア・ウィルス、セキュリティホール等に関する内容
- (9)その他本規約および本件申請書に記載のない事項に関する内容

## 第6条（本サービスの対象者）

本サービスを利用できる対象者は、第3条に定める本サービスの対象製品に関するCELFライセンス契約またはCELFクラウドサービス契約（以下、併せて「ライセンス契約」といいます）を当社と締結されているお客様とします。

## 第7条（本サービスの提供条件）

当社は、以下の条件をすべて満たすお客様に限り、本サービスを提供いたします。

- (1)当社とライセンス契約を締結されているお客様
- (2)インターネットに接続し、かつ当該インターネットを利用できる状況にあるお客様
- (3)対象製品の利用にあたり、当社の規定する使用条件もしくは使用環境に対応できるお客様
- (4)対象製品を日本国内で使用しており、日本語を用いて本サービスの提供を受けることができるお客様

## 第8条（本サービスの料金）

1. 本サービスの利用料金（以下、「サービス料金」といいます）については、本件申請書記載のサービス利用料をいいます。なお、お客様が本件申請書記載の販売店（以下「販売店」といいます）経由で本サービスに加入する場合は、お客

様及び販売店間の書面合意により定める料金をいいます。なお、本サービスを受けるお客様は、サポートに必要なサービス料金に消費税を加算した額を当社が指定する銀行口座に振り込みの方法にて支払うものとします。なお、振込手数料はお客様の負担とします。

2. 税法令の改正等により消費税等の税率が変更された場合、改正後の税法令等に従って変更後の税率が適用されるものとします。
3. 如何なる事由により本契約が終了した場合であっても、お客様は、既に当社に支払ったサービス料金その他一切の料金について、返還を求めることはできないものとします。

#### 第9条 (チケットについて)

1. チケットとは、本サービスで行われるサポートサービスの最小単位をいいます。本契約に基づく当社のお客様への本サービスによるサポートサービスは、1チケットあたり2時間以内となります。
2. 当社がお客様に本サービスを1回提供した時点で1チケットを消費するものとします。
3. 本サービスにおいて、お客様の問題解決・問題解消がなされなかった場合、または、お客様のご都合により本サービスが中断された場合でも、チケットを消費します。
4. チケットの有効期間は利用開始日から6ヶ月となります。

#### 第10条 (本契約の有効期間)

1. 本契約の有効期間は、利用開始日から6ヶ月間または3チケットを消費した時までとします。
2. 当社は、本契約が終了した際には、その終了事由の如何を問わず、当社が受領したお客様情報およびデータをすべて消去するものとします。
3. 本契約終了後といえども、第8条、本条第2項および本項、第13条第2号および第7号、第14条、第15条、第16条、第18条第2項、第20条、第21条第3項、第22条第3項、第23条、第25条および第26条は、なお有効に存続するものとします。

#### 第11条 (本サービスの提供時間帯)

月曜日～金曜日 10:00～17:00

(祝祭日、年末年始(12月30日から1月3日)、当社営業日以外またはシステムメンテナンスのためにご利用いただけない場合を除きます)

#### 第12条 (本サービスの窓口)

本サービスの当社への問い合わせ窓口については、本件申請書記載のとおりとします。

#### 第13条 (本サービス利用にあたってのお客様による同意事項)

お客様は、本サービス利用にあたり、以下各号の条件に同意するものといたします。

- (1) お客様による対象製品の使用状況やご利用環境等の理由により、当社がお客様に本サービスを有効に提供できないと判断した場合、当社は、本サービスの提供をお断りすることができるものとします。
- (2) お客様は、本サービス利用にあたり、お客様の責任においてプレミアコンファレンシング株式会社が提供する CISCO 社の「WebEX Meeting Center」の専用プログラムをダウンロードするものとします。なお、「WebEX Meeting Center」の使用条件および「WebEX Meeting Center」の不具合または権利侵害等については、当該「WebEX Meeting Center」に関する利用契約等に基づき処理するものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。
- (3) 当社は、お客様からお問い合わせいただいた内容の履歴を残すことができるものとします。また、当社は、本サービスの対応品質の管理および維持向上のために、通話録音およびモニタリングを実施することができるものとします。
- (4) お客様は、本サービスにおいて CELF 遠隔サポートセンターの対応者を指名することはできないものとします。
- (5) 接続時間帯、本サービスご利用状況等によっては、お客様に対して当社が直ちに対応できない場合があります。
- (6) 当社は、本サービスの提供を目的として第三者(以下、「業務委託先」といいます)に業務委託することができるものとします。
- (7) 第三者による不正アクセスにより当社が受領したお客様情報またはデータが漏洩した場合、当社はその責任を負わないものとします。

#### 第14条 (お客様の義務)

お客様は、本サービスを利用する場合、対象製品がインストールされたハードウェアに記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容等について、事前にお客様ご自身の責任においてバックアップをとるものとし、当社はこれに関する一切の責任を負いません。また、本サービスでは、データのバックアップおよびリストアについての操作代行は行わないものとします。

#### 第15条 (お客様の個人情報について)

本サービスを通じて当社が知り得たお客様の個人情報は、本サービスの利用目的以外において使用致しません。なお、本サービスの提供目的の範囲内においてお客様の個人情報を業務委託先に預託することがあります。当社は、個人情報の取扱について「個人情報保護方針」に基づき取り扱うものとします。

<https://www.secsk.jp/privacy.html>

#### 第16条（機密保持）

お客様は、本サービスに関連して知り得た当社の技術上または営業上その他一切の機密情報（非公開情報）を第三者に開示または漏洩してはならないものとします。

#### 第17条（本サービスの提供の停止）

当社は、お客様が以下のいずれかの事由に該当する場合、本サービスの提供を停止することができるものとします。

- (1) 本サービスの提供が不可能または不適切と当社が判断した場合
- (2) 当社または第三者の財産もしくはプライバシーを侵害する行為、または侵害するおそれのある行為がある場合
- (3) 当社に対し、著しく名誉もしくは信用を毀損する行為、またはその恐れのある行為がある場合
- (4) 犯罪行為または犯罪に結びつく行為、またはその恐れのある行為がある場合
- (5) お客様が虚偽の申告を行った場合、またはそのおそれがある場合
- (6) 法令または条例に違反する行為がある場合
- (7) 公序良俗に反する行為、またはその恐れのある行為がある場合
- (8) 本サービスの運営を妨げる行為またはその恐れのある行為がある場合
- (9) 第三者または当社に不利益もしくは損害を与える行為、またはその恐れのある行為がある場合
- (10) 当社に対する支払い代金（支払い期限の過ぎたものに限る。）の未納がある場合
- (11) 当社と何らかの係争中にある場合
- (12) お客様がご利用になるインターネット接続サービスの状況により、本サービス中のセッションの切断等が発生する場合
- (13) 対象製品が接続されているパソコンが正常に稼働しない状態およびウイルスに感染している場合

#### 第18条（本サービスの中断）

1. 当社は、次のいずれかに該当する場合には、お客様に対する本サービスの全部または一部の提供を中断することがあります。

- (1) 天変地変、火災その他第23条に定義する不可抗力事由、通信障害、停電その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合
- (2) 本サービス提供用の設備またはシステムの保守を行う場合
- (3) 法令または管轄官公庁の要請があった場合
- (4) その他やむを得ない事由が生じた場合

2. 当社は、本サービスを中断した場合であっても、お客様に対して本サービスの中断に伴う損害、損失、その他の費用の賠償または補償の責任を一切負わないものとします。

#### 第19条（本サービスの廃止）

1. 当社は、理由の如何を問わず、本サービスを廃止する場合、廃止する2ヶ月前に当社指定Webサイト（[www.celf.jp](http://www.celf.jp)）上へ掲載を行うことにより、本サービスのすべてまたは一部を廃止することができるものとします。
2. 前項に基づき本サービスの全部が廃止された場合、当該廃止の日に本契約は解約されるものとします。

#### 第20条（免責事項）

1. 当社は、お客様が本サービスを利用することにより得た情報等について何らの保証をするものではありません。
2. 当社は、対象製品の操作方法およびトラブル解決等のための支援を目的として本サービスを提供しますが、お客様のすべての不都合や不明点の完全な解決あるいは目的の達成を保証するものではありません。また、お客様による作業を代行するものではありません。
3. 本サービスにおいて当社がお客様に提供した情報について、その正確性、完全性、有用性等について何らの保証をするものではありません。
4. お客様は、当社の責に帰すべき事由により損害を被った場合、請求原因の如何によらず、直接の結果として現実に被った通常の損害に限り、当該損害の直接の原因となった対象製品のサービス料金を限度として、当社に対して損害賠償を請求することができるものとし、当社が損害の発生を予見し得たか否かにかかわらず、特別損害、間接損害、逸失利益については損害賠償を請求できないものといたします。
5. お客様が本サービスを利用することにより、万一第三者に対し損害を与えた場合、お客様は自己の費用と責任においてこれを解決するものとします。

#### 第21条（解約）

1. お客様が以下のいずれかの事由に該当した場合、当社は、何ら通知・催告することなく、本契約を解約することができるものとします。

- (1) 本契約に違反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず、是正されないとき

- (2) 重大な過失または背信行為があったとき
  - (3) 差押、仮差押、仮処分、公売処分その他公権力の処分を受け、または民事再生手続開始、会社更生手続開始、特定調停、もしくは破産その他倒産手続開始の申立がなされたとき
  - (4) 手形交換所の取引停止処分を受けたとき
  - (5) 租公課の滞納処分を受けたとき
  - (6) お客様の資産、信用状態が悪化し、またはそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき
  - (7) 当社への届出内容に虚偽の内容があったとき
  - (8) その他本契約を継続しがたい重大な事由が発生したとき
2. ライセンス契約が解約された場合、本契約も同時に解約されるものとします。
  3. 前二項により本契約が解約された場合、お客様は、当然に期限の利益を失い、当社に対する一切の債務を直ちに履行するものとします。

#### **第 22 条 (反社会的勢力との取引排除)**

1. お客様は、暴力団、暴力団構成員、準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロまたは特殊知能暴力団等、その他これらに準ずる者（以下、これらを「反社会的勢力」といいます）との取引排除に関し、当社に対し、次の各号に定める事項を表明し、保証するものとします。
  - (1) 自らおよび自らの役員（事実上の役員、実質的に経営に関与している者を含み、以下同様とします）が反社会的勢力ではないこと
  - (2) 自らおよび自らの役員が反社会的勢力を利用しないこと
  - (3) 自らおよび自らの役員が反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供給するなどの関与をしていると認められる関係を有しないこと
  - (4) 自らおよび自らの役員が反社会的勢力もしくはその関係者である旨を伝えず、相手方の名誉や信用を毀損もしくは毀損するおそれのある行為をしないこと
  - (5) 自らまたは第三者を利用して、相手方に対し暴力的行為、脅迫的な言動を用いないこと
  - (6) 自らまたは第三者を利用して、相手方に対し偽計または威力を用いて相手方の業務を妨害しないこと
2. 当社は、お客様が前項に違反した場合、お客様に対し何らの催告を要せずして、直ちに当社・お客様間で締結した一切の各契約等の全部または一部を解約することができるものとします。
3. 前項に基づき、当社・お客様間で締結した各契約等が解約された場合、お客様は、当該契約に関する一切の期限の利益を失い、直ちに債務を弁済するものとします。

#### **第 23 条 (不可抗力)**

天災地変、戦争、暴動、内乱、テロリズム、重大な疫病、その他の不可抗力、法令の制定・改廃・公権力による命令・処分、争議行為、輸送機関・通信回線等の事故、その他当社の責に帰することができない事由（以下、「不可抗力事由」といいます）による本サービスの全部または一部（金銭債務を除く）の履行遅滞または履行不能については、当社は責任を負わないものとします。当社は、当該事態が長引くと判断した場合、その旨をお客様に通知し、お客様に対し何らの責めを負うことなく本契約を解除できるものとします。

#### **第 24 条 (権利譲渡等の禁止)**

お客様は、本契約から生じる権利義務を第三者に譲渡、売買、名義変更、その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

#### **第 25 条 (準拠法)**

本契約は、日本法に準拠し解釈されるものとします。

#### **第 26 条 (合意管轄裁判所)**

本契約に関し、お客様と当社との間に紛争が生じた場合、当社の本店所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。なお、裁判で使用される言語は日本語とするものとします。

以上