

ヘルプデスク・サポートサービス利用規約

第1条（規約の適用）

1. 株式会社ネット・コミュニケーションズ（以下、「当社」といいます。）は、ヘルプデスク・サポートサービス利用規約（以下、「本規約」といいます。）を定め、本規約に基づきヘルプデスク・サポートサービス（以下、「本サービス」といいます。）を提供します。
2. 本サービスの提供を受ける者（以下、「利用者」といいます。）は、本規約を遵守するものとします。
3. 本サービスは、別添の付帯「ヘルプデスク・サポートサービス仕様書」（以下、「仕様書」といいます。）に基づいて提供されます。

第2条（本規約の変更）

当社は、本規約および仕様書を利用者の承諾なくして変更・改訂できるものとします。当該変更・改訂は、当社サイト上に公開するものとします。この場合の提供条件は、変更後の利用規約、仕様書によります。

第3条（本サービスの提供区域）

本サービスの提供区域は日本国内とし、日本国内からの問い合わせに対して日本語で提供するものとします。

第4条（本サービスの終了）

1. 当社は、本サービスを終了することがあります。
2. 本サービスを終了するときは、終了する1か月前までにその旨を通知あるいは告知します。

第5条（料 金）

本サービスの提供に係わる料金は無料とします。ただし、別に有償オプションとして定める場合、もしくは有償として当社が定めるサポートを利用者が受ける場合には、それに従うものとします。

第6条（再委託）

当社は本規約に基づくサポートを、当社の指定する販売代理店等の第三者へ委託できるものとします。その場合のサポート内容や価格等の提供条件は委託先が個別に取り決めるものとします。

第7条（秘密保持）

本サービスの利用者および当社のいずれにおいても、本規約の適用期間中であるか否かを問わず、本規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等を第三者に漏洩しないものとします。但し、当社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、本規約に基づくサポートを実施するにあたり、利用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メーカー等へ提供することがあります。

第8条（責任の制限）

1. 本サービスは、当社の従業員または当社が選任した代行者（以下、「サポート要員」といいます。）により行なわれるものとし、サポート要員の助言に基づいての作業は、利用者の責任において実施するものとしします。
2. 当社はいかなる場合においても、本サービスの提供に関して利用者にした間接的損害、付随的損害、結果的損害、経済的損害、逸失利益、売上喪失、データ消失等について、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します。
3. 天災、事変、その他の非常事態あるいは不可抗力により本サービスを提供できない場合があることを利用者は承諾するものとしします。

第9条（カスタマーハラスメント対応ポリシー）

当社は、以下の行為に該当すると当社がその単独の裁量において判断した場合、「ヘルプデスク・サポートサービス」や「各種サービスの提供」をお断りする場合があります。また、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士に相談等のうえ、厳正に対処します。

自らまたは第三者を利用して、当社または当社の関係者に対し、

1. 脅迫、恫喝、威圧的、暴力的な発言および行為
2. 侮辱的な発言、人種差別的な発言、人格を否定するような発言、性的な発言
3. プライバシーの侵害
4. 利用規約に規定された範囲を超える補償の要求
5. 社会通念上過大なサービスを要求する行為
6. 合理的な理由なく、謝罪や、処分を要求する行為
7. 同一の要求・クレームの過度な繰り返しによる拘束等
8. ソーシャルネットワーキングサイトやインターネット上での誹謗中傷
9. その他、業務を妨害する行為

第10条（その他）

1. 本規約にて提供される本サービスに関して、当社と利用者と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、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所としします。
3. 本規約は、日本法に準拠し解釈されるものとしします。

附 則

第1条（発効期日）

本規約は、2010年5月6日より施行します。

第2条（改定）

- ・ 2010年6月28日 仕様書「4. サポートの受付時間」の変更、施行
 - ・ 2013年8月01日 仕様書「4. サポートの受付時間」の変更、施行
 - ・ 2017年10月13日 仕様書「5. 受付時間外のサポート対応」の追加、施行
「インシデントのクローズ」の番号を6に変更。
 - ・ 2018年11月01日 仕様書「4. サポートの受付時間」の変更、施行
 - ・ 2024年5月15日 利用規約「第9条（カスタマーハラスメント対応ポリシー）」の追加、施行
「(その他)」を第10条に変更。
-

(別添)

ヘルプデスク・サポートサービス仕様書

本書は、ヘルプデスク・サポートサービス利用者（以下、「利用者」といいます。）に対して、株式会社ネット・コミュニケーションズ（以下、「当社」といいます。）が提供する各種サービスに関するお客様支援（以下、「サポート」といいます。）の内容を定めるものです。

1. サービスの内容

- ① サポートは、利用者からのそれ以上細分化できない問合せを「1 インシデント」と定義し、当社がオフサイトで実施するものです。
- ② 利用者からの問合せを当社が受理した時点で、1 インシデントが消費されることとします。
- ③ 利用者の問合せの中に、複数の問合せ案件が含まれる場合は、1 問合せ毎に1 インシデントが消費されるものとします。
- ④ サポートの内容は以下の通りとします。
 - ・ サービス内容、契約内容の確認等、一般的な問い合わせに関するもの
 - ・ 当社提供の各種サービスを正常に利用するためのセットアップ方法等の確認
 - ・ 操作、設定方法に関する技術上の助言
 - ・ 障害についての回避策、対応策等の助言
 - ・ その他、当社がサポートするのが適当と判断するもの
- ⑤ コンサルティング、システム構築、サポート対象サービス外のソフトウェアやハードウェアが関係するトラブルの解決や検証を必要とする問合せ、及び開発に係わる問合せはサポート対象外とします。ただし、内容によっては善意の回答をする場合があります。
- ⑥ 当社は、利用者の問合せの原因となる製品・商品・その他関連するサービス等の不具合の解消に関して保証するものではありません。
- ⑦ 各メーカーのサポートが終了した等の理由により、当社はサポート対象サービスとサポート内容を変更できるものとします。

2. サービスの運用

- ① サポートは、当社の従業員または当社が選任した代行者（以下、「サポート要員」といいます。）により行われるものとします。
- ② 当社は、当社の都合により、サポート要員を随時交代できるものとし、利用者の専属的なサポート要員となるわけではありません。
- ③ サポートは日本語で行い、日本国内からの問合せのみを対象とします。
- ④ 利用者は、当社がサポートを行う上で必要な情報を当社の要求に応じて適時に無償で提供するものとし、当社は提供された情報をサポート以外の用途では使用しないものとします。ただし、当社は利用者への適切な回答を目的として利用者から提供された情報を必要に応じてメーカー等へ提示する場合があります。

3. 問合せ方法

- ① 問合せは、当社の指定した電話番号、FAX 番号、電子メールアドレス及びウェブでのサポートシステムを使用して行われるものとします。
- ② 利用者は、社名、氏名、ドメイン名、顧客番号等をサポート要員に告げるか、メール・FAX に明記する必要があります。

4. サポートの受付時間

- ① 電話による問合せの受付時間は、土日祝祭日と当社の休業日（夏期、年末年始等）を除く、月曜日から金曜日の午前 10:00 ～ 12:00、午後 13:00 ～ 17:00 とします。
- ② FAX、電子メール及びウェブによる問合せは随時受け付けますが、サポートは当社の業務時間内に行われるものとします。

5. 受付時間外のサポート対応

- ① 緊急時には、「4. サポート受付時間」で定めた時間外でのサポートも行います。
- ② 内容により有償サポートとなる場合があります。（目安 ¥3,000/0.5H）
- ③ 有償サポートとなる内容は以下の通りとします。
 - ・ お客様側の都合による場合
 - サービス内容、契約内容の確認等、一般的な問い合わせに関するもの
 - 当社提供の各種サービスを正常に利用するためのセットアップ方法等の確認
 - 操作、設定方法に関する技術上の助言
 - その他、当社が緊急性が低いと判断するもの
 - ・ 原因がお客様側であった場合
 - ・ 当社提供サービス以外が原因の場合

6. インシデントのクローズ

- ① インシデントのクローズは、利用者の了承もしくは不具合等の解消を以って行われます。
- ② 当社サポート要員からの回答後、5 日が経過しても利用者からの連絡がない場合、当該インシデントはクローズされるものとします。

株式会社ネット・コミュニケーションズ
サポート・サービス部