

# FogosPRO サポートパック契約条項

## 第1条 (同意事項)

1. 本契約条項に同意いただくことで、FogosPRO(以下「本製品」といいます)に関する技術サポートを受けることができます。
2. お客様が FogosPRO サポートパック(以下「サポートパック」といいます)をご購入いただいた時点で、本契約条項にご同意いただいたものとします。

## 第2条 (料金・支払)

1. サポートパックは販売代理店経由でご購入いただくことができます。
2. サポートパックは新規購入、継続購入ができます。
  - (1) 本製品のライセンス購入と同時購入時のみ、サポートパックの新規購入ができます。
  - (2) すでにご購入いただいているサポートパックに継続した期間のサポートパックを継続購入することができます。

## 第3条 (サポート提供者の指定)

1. サポート提供者は、株式会社インテリジェントソフトウェア(以下「IS社」といいます)またはインテリジェントソフトウェア社が指定する販売代理店となります。
2. サポート期間内であっても、サポート提供者およびサポート受付窓口が変更になる場合があります。

## 第4条 (サポート内容)

1. 対象プロダクト
  - (1) サポート対象は、ご購入いただいた本製品のソフトウェア(以下、「本ソフトウェア」といいます)、および、本製品の専用USBメモリ(以下、「専用USBメモリ」といいます)に限ります。
2. サポートユーザー
  - (1) 事前にご登録いただいたサポートユーザーからのお問い合わせを受け付けいたします。
  - (2) サポートユーザー登録および変更の方法は販売代理店にお問い合わせください。
3. サポート時間と受付窓口
  - (1) 月曜日～金曜日、10:00～17:00(祝祭日、年末年始、および、サポート提供者が指定の休日を除く)
  - (2) 電子メールでのお問い合わせを受け付けいたします。お問い合わせ先は販売代理店にご確認ください。
4. サービス内容
  - (1) 本ソフトウェア  
機能・仕様・操作方法等についてのお問い合わせを受け付けいたします。  
バージョンアップ版の有償提供をいたします。  
マイナーバージョンアップ版の無償提供をいたします。  
バージョンアップ版・マイナーバージョンアップ版のメディア提供は有償です。  
バージョンアップ版・マイナーバージョンアップ版のインストールや適用にかかる作業は含まれません。
  - (2) 専用USBメモリ  
機能・仕様・操作方法等についてのお問い合わせを受け付けいたします。  
故障時はセンドバックによる修理または相当品への交換対応を実施いたします。  
専用USBメモリの保証期間は納品後1年間です。  
保証期間内の修理交換対応は無償(第6条2の場合を除く)、保証期間経過後の修理交換対応は有償となります。  
保証期間内であっても、サポートパックの契約終了後の修理交換対応は有償となります。  
専用USBメモリ内のデータ(ユーザーのファイル)、設定、認証情報等は保証の範囲外です。

## 第5条 (サポート期間)

1. サポートパックの証書に記載された指定の期間となります。

## 第6条 (制限事項・免責)

1. 次の場合は技術サポートの対象外となります。
  - (1) 本ソフトウェアに同梱されているマニュアルに指定されている対応稼働環境以外で使用される場合
  - (2) 本ソフトウェアをIS社が推奨しない他のソフトウェアと組み合わせて使用される場合
  - (3) 専用USBメモリをIS社が推奨しない機器と組み合わせて使用される場合
  - (4) 本ソフトウェアに同梱されているマニュアルに記載されている対応稼働環境であっても、マイクロソフト社のサポートが終了しているWindows OS環境において使用される場合
  - (5) 本ソフトウェアに同梱されているマニュアルに記載されている対応稼働環境であっても、アプリケーションメーカーのサ

ポートが終了しているアプリケーションを使用される場合

- (6) Windows Update/Microsoft Update で最新のプログラムが適用されていない環境において使用される場合
  - (7) ウイルス対策ソフトウェアの更新状態が最新でない環境において使用される場合
  - (8) IS社が 6ヶ月前までに通知することによりサポートを打ち切ることとした、旧バージョンの本ソフトウェアまたは旧バージョンの専用 USB メモリを使用される場合
  - (9) お客様の設定ミス、操作ミス、故意に不正な動作を試みたことによる障害
  - (10) 他社製品の不具合に起因する障害
  - (11) 技術サポートに必要なお客様のシステム環境に関する技術情報(システム構成、アプリケーション構成、ネットワーク状況、各種設定情報など)のご提供および調査協力をいただけない場合
  - (12) お客様のシステム特有の問題(他社製ソフトウェアの問題を含む)と本ソフトウェアにかかる不具合に関する基本的な切り分け作業について、お客様の責任において実施いただけない場合
  - (13) 天災地変、その他不測の事故、または通常の使用状態では起こり得ない事故により必要になった修復
  - (14) 前記の場合および通常の技術サポート実施中においても、お客様が稼働環境で自ら維持・管理するデータに障害が発生、または消失した場合のデータ復旧
2. 専用 USB メモリの保証期間内であっても、次の場合は有償修理(相当品への有償交換)となります。

- (1) 誤った使用(水分や湿気の多い場所での使用、データ転送中の取り外しなど)や不注意による故障(落下させる、重量物に挟む、コネクタを曲げてしまう、洗濯機で洗ってしまうなど)および損害
- (2) 不適切な改造や修理による故障および損害
- (3) 保管時や輸送時における取り扱い不注意(直射日光が当たる場所、静電気が発生する場所、漏電・漏水・湿気のある場所、暖房機の近く、振動が激しい場所)、お買い上げ後の移設で発生した故障および損害
- (4) 本来の目的とは異なる不当な取り扱いによる故障および損害
- (5) 他の機器を併用することにより被った故障および損害
- (6) 付属品等の紛失による故障および損害
- (7) 地震、火災、水害、その他天災地変、指定の電源・異常電圧による故障および損害

#### 第7条 (免責)

1. IS社およびサポート提供者は、技術サポートの提供によって全ての不具合が是正されること、お客様の環境において本ソフトウェアおよび専用 USB メモリが正常に作動すること、消失したお客様のデータを復旧することを保証するものではありません。
2. IS社およびサポート提供者は、いかなる場合においても、本ソフトウェアまたは専用 USB メモリを利用したシステム環境(ハードウェアおよび他のアプリケーションソフトウェア等を含む)に起因して生ずるあらゆる損害について何らの責任を負わないものとします。
3. IS社およびサポート提供者は、技術サポートの提供に伴うお客様の業務中断に起因して生ずるあらゆる損害について何らの責任を負わないものとします。

#### 第8条 (契約期間及び更新)

1. 本契約の有効期間は、サポートパック証書に記載された指定期間となります。
2. サポートパックを継続購入いただく場合、継続購入されたサポートパック証書に記載された指定期間更新されます。

#### 第9条 (本契約条項の変更)

1. サポート期間の途中でであっても、本契約条項はIS社により変更されることがあります。
2. お客様には、サポート期間の開始日に有効な最新の契約条項が適用されます。また、サポートパックを継続購入される場合は継続開始日に有効な最新の契約条項が適用されます。

#### 第10条 (権利義務の譲渡禁止)

1. お客様は、本契約によって生ずる権利義務を第三者に譲渡し、または担保の目的に供することはできません。

#### 第11条 (合意管轄)

1. 本契約に関して、訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第12条 (準拠法)

1. 本契約は、日本国法に準拠するものとします。