

## X シリーズ・Dstar・発行くん 保守サポートサービス 規定

株式会社エフ・ビー・エス（以下、弊社と言います）は、お客様が以下の内容に同意することを条件に、お客様に保守サポートサービス（以下、本サービスと言います）を提供します。お客様は、サブスクリプション製品または保守サポート付き商品を購入することで本サービスを受けることができます。

### 第 1 条（本サービスの対象）

本サービスは、「保守サポートサービス 証書」（以下、証書と言います）に記載された対象製品（以下、本ソフトウェアと言います）に対して提供されます。サポート前に、お客様の確認のため、ユーザ No.とお客様の名前を伺います。

### 第 2 条（本サービスの内容）

#### 1. 次のサービスを提供します

- ① 本ソフトウェアのマニュアル記載内容に関する問合せに回答します。
- ② 本ソフトウェアの製品仕様（機能、仕様、制限）に関する問合せに回答します。
- ③ コンピュータの障害発生やコンピュータを変更する場合などに、本ソフトウェアライセンスの強制取り消しとライセンスの再発行を行います。ライセンスの強制取り消しおよびライセンスの再発行の対象製品は別紙 1 の「ライセンスの強制取り消し」と「ライセンスの再発行」対象製品に定めます。

#### 2. 本サービスは下記の形態で提供します

- ① E-mail によるサポートサービス  
弊社ホームページのサポート専用ページ（<https://www.fbscorp.com/support>）にて受付しています。
- ② 電話によるサポートサービス  
TEL 03-3230-4119（X シリーズサポート担当係）

### 第 3 条（本サービスの期間および提供時間）

- ① 証書に記載された期間、本サービスを提供します（ただし、第 7 条で終了する場合を除きます）。
- ② 本サービスの受付および提供時間は、平日 9：30～12：00、13：00～17：30 です。土曜、日曜、祝日、弊社特別休業日は、本サービス業務も休業します。

### 第 4 条（本サービスの制限事項）

#### 1. 弊社は、お客様の全ての不都合や不明点を完全に解決することを保証するものではありません。また、次の事項は本サービスの対象外とします。

- ① システムの設計や運用のコンサルティング、お客様作成プログラムのデバッグやコンサルティングなどの問い合わせ。
- ② 日本国外からの問い合わせ、および日本語以外の言語での問い合わせ。
- ③ 現地でのサポート。
- ④ 弊社が提供したサンプルプログラムを使用した場合の障害のサポート。

#### 2. 弊社が以下の項目に該当すると判断する事由がお客様にあった場合、本サービスの提供を行わない場合があります。

- ① 弊社の規定する動作環境外、あるいはお客様固有の特殊な動作環境における不具合に対する問合せの場合。
- ② 弊社が規定・提供する本サービス以外の対象・方法によるサポートを強要する行為。
- ③ 第三者または弊社の財産もしくはプライバシーを侵害する行為、または侵害する恐れのある行為。
- ④ 第三者または弊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。
- ⑤ 弊社および本サービスに従事する者に対し、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。
- ⑥ 他人のメールアドレスを登録するなど、虚偽の申告、届出を行なう行為。
- ⑦ 公序良俗に反する行為、またはその恐れのある行為。
- ⑧ 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。
- ⑨ その他法令、条例または規則に違反する行為、またはその恐れのある行為。
- ⑩ その他弊社が不適切と判断する行為。

#### 3. 上記 1 に定めるほか、火災、停電、天変地異およびシステム上の不具合が発生した場合は、お客様に本サービスをご提供できない場合があります。

#### 4. 弊社は、本サービスの実施により生じた、データの損失、逸失利益、特別損害、付随的損害、間接的損害および懲罰的損害については賠償の責任を負わないものとします。また、本サービスに関する弊社の損害賠償責任は、契約責任、不法行為責任その他法律上の請求原因を問わず、本サービスの対価としてお客様がお支払済の代金の額を限度と致します。

#### 第5条（情報の守秘義務と不正使用の禁止）

お客様は、故意、過失を問わず、また本サービス終了の前後を問わず、いかなる場合においても、本サービスにおいて知り得た全ての情報を第三者に対して開示・漏洩してはならず、また、本サービス以外の目的で使用することはできません。

#### 第6条（本サービスの更新と継承）

1. 本サービス提供期間終了の3ヶ月前までに、弊社はお客様にサービス提供期間終了を通知します。お客様は、サービス提供期間が終了する1ヶ月前までに、新たにサポートサービス商品を購入することで、本サービスを更新できます。ただし本サービス提供期間が満了し、時間が経過した場合に更新する際は、お客様は超過した年月分の年間サポートサービス費用と併せて負担するものとします。
2. 本サービスの対象商品が販売終了となった場合でも、1回（1年間）のみ本サービスを更新できます。

#### 第7条（本サービスの終了）

1. 証書に記載された期間が終了した時点で、本サービスを終了します。
2. 対象商品の使用許諾上の使用権が、お客様の契約違反により消滅した場合は、本サービスを終了します。
3. 本サービス提供期間終了の1ヶ月前までにお客様の申し出により、本サービス提供期間の途中で本サービスを終了できます。  
なお、1ヶ月間をきっての解約は受け付けないことをご了承下さい。

#### 第8条（その他）

1. 本規約は、抵触法の原則に関わらず、日本国の法律を準拠法とします。
2. 本規約ないし本サービスに関して紛争が生じた場合には、弊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。

#### 第9条（その他）

1. 本サービス提供期間の途中で、お客様の理由により本サービスを終了する場合でも、本サービス料金は返却しません。
2. お客様は、弊社の許諾なく本サービスの権利を第三者に販売、転売、譲渡、および貸与しないものとします。
3. 弊社は、合理的な理由により、本規定の内容を変更することがあります。

以上