

Pao@Officeパッケージ製品 保守サービス規約

第1条 (目的)

Pao@Office(以下、弊社)がお客様に提供する保守サービスは、弊社ソフトウェアに関する有効な技術情報の提供、問合せ対応等の役務提供により、お客様の業務を支援することを目的とします。なお、本ソフトウェアの使用および保証については、次ページの「[使用および保証に関する規定](#)」が適用されます。

第2条 (保守サービス内容および方法)

次に挙げる保守サービスの提供対象者は、お客様が製品ライセンスをご購入時に登録した担当者あるいは管理者とします。

- 1) 掲示板・メールによるサポート
ソフトウェア動作・稼働環境などのトラブル支援
- 2) 本ソフトウェア不具合対応。
- 3) ご要望機能を検討し本ソフトウェアに反映。

無償保守・有償保守との差異につきましては、本文書3ページ目の「[無償サポート・有償サポートサービスの違い](#)」を参照。

第3条 (保守サービスの期間および場所)

保守期間につきましては、「[無償サポート・有償サポートサービスの違い](#)」を参照。

第4条 (制限事項)

第2条に定めるサービスには、次に挙げる各号は含まれないものとします。

- 1) ソフトウェアの不適切な使用、誤用、故意または重大な不注意および事故などお客様または第三者の責に帰すべき事由により生じた障害に対するサービス。
- 2) 弊社の許可なく変更、修正、修復が行われたことにより生じた障害に対するサービス。
- 3) 天災地変により生じた障害に対するサービス。
- 4) 弊社の提供したものでないソフトウェア製品に起因する障害に対するサービス。
- 5) お客様が利用中のパソコンが故障した際の本ソフトウェアの再インストールサービス。

第5条 (お客様の責任)

- 1) お客様は、本ソフトウェアの不具合を発見した場合は弊社に通知すると共に、不具合に関する必要な情報を弊社に提供するものとします。
- 2) お客様は、本ソフトウェアの適切な動作・操作環境を確保し、この目的のための弊社の指示には従い、その他弊社によるサービス実施のために必要とされる措置を講じるものとします。
- 3) お客様が所有もしくは占有する機器に記録された自己のデータ、情報などを保護するための適切な措置は、お客様の責任において実施するものとします。

第6条 (弊社の責任)

弊社は、データの喪失および逸失利益に対して責任を負わないものとします。

弊社の責めに帰すべき事由によりお客様に損害（が発生した場合において、弊社の損害賠償責任は、お客様が支払ったサポート料金を限度とします。

第7条 (サポートの受付)

弊社は、掲示板・メールによるサポートは、常時受け付けます。

掲示板:各製品のサイトからのリンク

(情報共有のためなるべく掲示板を使って頂きたく存じます)

メール:info@pao.ac

電話:047-452-0057

第8条 (本契約の解除)

お客様または弊社が次の各号に該当した場合は、相手方は直ちに本サービスを解除することができるものとします。

- 1) 会社解散の決議をしたとき。
- 2) 差し押え、仮押えを受けたとき。
- 3) 破産、会社整理、民事再生もしくは会社更生の申し立てを行またはこれらの申し立てを受けたとき。
- 4) 本契約の条項を履行せず、その不履行を是正するよう書面で催告された後30日以内に是正されないとき。

第9条 (秘密の保持)

お客様および弊社は、本規約の履行に関して知りまたは知り得た相手方(以下「開示者」といい、他方を「被開示者」という。)の秘密を本サービスの期間中のみならず、その満了または解約後においても第三者に漏洩してはならないものとします。ただし、次のいずれかに該当するものについてはこの限りではありません。

- 1) お客様が本規約に同意されたときに公知であった情報
- 2) お客様が本規約に同意された後、被開示者の故意、過失によらないで公知になった情報
- 3) お客様が本規約に同意されたときに被開示者が既に保有していた情報
- 4) 被開示者が秘密保持義務を負うことなく第三者から適法に取得した情報

第10条 (協議)

本規約に定めない事項、または本規約のいずれかの条項の解釈に疑義が生じた場合は、お客様と弊社は誠意をもって協議し円満に解決するものとします。

第11条 (管轄裁判所)

本規約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

2011年6月10日



使用および保証に関する規定

有限会社パオ・アット・オフィスは、以下「弊社」といいます。

第1条 プログラムの選択および使用

お客様が期待する成果を得る為の許諾プログラムの選択、導入、使用および使用結果につきましては、お客様の責任とさせていただきます。

第2条 プログラム等の権利

弊社が提供した許諾プログラムおよびマニュアル等の著作権は、全て弊社に帰属します。

第3条 契約期間

本規定は許諾プログラムのライセンスをお客様が登録されたときから本契約に同意されたものとみなされ、お客様が本規定に違反した場合は、弊社が自己の判断でお客様の使用を中止させることができます。

第4条 使用制限

お客様が、許諾プログラムの全部または一部を第三者へ売却、譲渡、貸与することを禁止します。

第5条 保守サービス

お客様は製品のライセンス登録をする事により、技術的なサポートを受けることができます。サポートについては「[保守サービス規約](#)」を参照してください。

第6条 保証の範囲

弊社は、許諾プログラムが添付の製品マニュアル通りに実質的に動作しない場合、納入後2ヶ月間に限り、交換、補修または代金返還のいずれかにより対応します。

2) 上記の事態が、地震などの天変地変、お客様の故意、過失または誤用など、弊社の責に帰さない理由により生じた場合、弊社はその責任を負いません。

3) 弊社は、許諾プログラムに関して、商品性および特定の目的に対する適合性を含む本規定に規定されていないその他の保証を、明示あるいは黙示の如何を問わず一切いたしません。

第7条 責任の限定

弊社は、本規定に定める事項以外の一切の責任を負わないものとします。本契約に基づきまたは関連して生じた直接の損害に対する弊社の賠償責任額は、本製品についてお客様が現実に支払った金額を上限とします。



無償サポート・有償サポートサービスの違い

無償サポート	<ul style="list-style-type: none">・メール(info@pao.ac)・掲示板によるサポート (常時ではございませんが電話での問い合わせにも対応させて頂いております)・ご購入製品バージョンアップの通知・ご購入製品の不具合対応・ご要望機能をご購入製品に反映 <p>(製品機能向上のためのご意見として拝聴させて頂きます)</p>
有償サポート	<ul style="list-style-type: none">・メール(info@pao.ac)・掲示板によるサポート (常時ではございませんが電話での問い合わせにも対応させて頂いております)・ご購入製品バージョンアップの通知・ご購入製品の不具合対応(お客様運用を考慮した個別対応含む)・ご要望機能を製品に反映 <p>(お客様運用を考慮した個別対応含む)</p>

※ 無償サポート期間は、以下のいずれかの長い方の期間となります。

- (1) 製品購入後12ヶ月
- (2) 製品発売から36ヶ月(メジャーバージョンアップ時を製品販売時とする)
- (3) 販売終了から12ヶ月

※ また、無償サポート期限1ヶ月前に無償で延長の要請を行うことができます。

無償サポート延長の旨、info@pao.ac宛てにメールを頂き、弊社より申請を受理した旨、返信させて頂きます。それをもって、無償サポート期間は1年間延長されます。

※ 有償サポート期間は、製品ご購入時に選択されたサポート期間となります。

※ 有償サポート期限1ヶ月前にサポート期間延長の要請を行うことができます。

有償サポート延長の旨、info@pao.ac宛てにメールを頂き、弊社より、その後の手続きをお知らせするメールを返信いたします。延長の申請は、有償・無償サポートどちらでも可能でございます。

