

## 「テクニカルサポートサービスメニュー(無制限)」内容

対象製品	サポートメニュー内容	価格
<b>&lt;AutoCAD&gt;</b> 2024・2023・ 2022・2021 <b>&lt;BricsCAD&gt;</b> V23・V22・ V21・V20 <b>&lt;ARES&gt;</b> 2020 <b>&lt;EQ-II&gt;</b> 躯体・電気 機械(空調・衛生)	<b>1. フリーダイヤル・FAXによるお問い合わせ</b> 直接操作・トラブルに関するサービスを受けることができます。 ※電話の窓口を技術担当者が行います。 ※FAX, E-mailによるお問い合わせも迅速に対応します。  <b>2. リモートサポート</b> リモート支援ツール「無料」(TeamViewer)を利用することでサポートを向上させます。 オペレーターがお客様PC画面を操作してサポートを行います。 ※セキュリティ設定によっては、接続できない場合があります。  <b>3. オンサイトサポート</b> TEL・FAXではカバーできないトラブルに対しサポートエンジニアを特別割引価格にて派遣いたします。	<b>¥79,200(年間)</b>  <b>表記金額は税込価格です</b>

※旧バージョンのお客様は、別途打ち合わせにて対応させていただきます。

※autodesk社、Bricsys社又はGraebert社のサポートコンポーネントサービスは、含まれておりません。

※基本、サポートサービスはEQ-IIをご使用のお客様に限ります。

#### 1. サポートサービス受付

申込者は、申込書記載の管理者1名を通じてサポートサービスを1年間受けることができます。

サポート受付時間について、土・日・祝祭日・年末年始は除く、月～金曜日午前9時30分～午後5時迄とさせていただきます。(但し、昼休みの1時間は不可)

#### 2. サポートID番号の通知

管理者には、申込書受領後30日以内にサポートID番号の通知を致します。

#### 3. オンサイトサポート

復旧技術料金は、一日当たり¥38,720(税込)を上限とし、交通費を別途請求させていただきます。

機器上のトラブルの場合は、機器メーカーの対応とさせていただきます。 ※標準価格 ¥55,000-(税込)

#### 4. サポートサービスの更新

本申込は、サービス期間満了時に双方の異議なき場合は第7条のサポート料の送金にて継続されます。

### ●出張料金一覧 <広島拠点>

岡山・山口・島根	¥13,750
香川	¥18,700
大阪市内・福岡・佐賀・徳島	¥23,100
大分・高知・愛媛	¥25,300
熊本・鳥取・長崎	¥27,500
東京都内	¥57,200

※表記金額は税込価格です。

※広島県内は出張料金無料とさせていただきます。

※左記以外の地域は、別途お問い合わせ下さい。

※宿泊が生じた場合は実費請求申し上げます。

### ●その他注意事項

※テクニカルサポートサービス(無制限)は、オートデスク社(AutoCAD)、Bricsys社(BricsCAD)又はGraebert社(ARES)及び弊社製品に同梱されている「使用者契約同意書」をご返送いただき、ライセンス登録していただきましたユーザー様がお申し込みいただけます。

※ご契約はAutoCAD、BricsCAD又はARESの1担当者1契約となります。

(EQ-IIの本数に制限はありません)。



# テクニカルサポートサービス（無制限）約款

本約款は、ひろぎん IT ソリューションズ株式会社（以下、HITS といいます）が、HITS 製品のユーザー（以下、ユーザーといいます）に対して、テクニカルサポートサービス（無制限）申込（以下、サポートサービス申込といいます）に基づき提供する HITS 製品に関する有償テクニカルサポートサービス（以下、サポートサービスといいます）の内容及び条件を定めるものです。

## 第1条（申込の成立）

- サポートサービス申込は、オートデスク株式会社製品（以下、AutoCAD といいます）、Bricsys 社製品（以下、BricsCAD といいます）又は Graeber 社製品（以下、ARES といいます）及び HITS 製品に同梱されている「使用者契約同意書」によりユーザー登録を済ませたユーザーにおいて HITS 所定の「テクニカルサポートサービス（無制限）申込書」（以下、申込書といいます）に所定の事項を記入押印したうえ HITS に提出し、HITS において第7条に定めるライセンス料の入金確認後、30 日以内に、HITS がこの申込みを承諾することにより、HITS と当該ライセンス登録者（以下、申込者といいます）との間において成立します。
- 前項の HITS の承諾は、申込者に対してサポートサービス申込に関するサポート ID 番号の通知が発送又は発信されたときにあったものとみなされません。
- HITS はサポートサービス申込について、申込書が提出され、ライセンス料の支払いがあった場合であっても、第一項の承諾をしないことがあります。
- サポートサービス申込の内容は、別段の定めがない限り、本約款の定めるところによります。

## 第2条（サポートサービスの提供）

HITS は、申込者に対して、本約款に定める条件の下に次条第2項で定めるサポートサービス目的製品に関してサポートサービスを直接提供します。

## 第3条（対象製品・サポートサービス目的製品）

- サポートサービス申込の対象となり得る製品（以下、対象製品といいます）は、[別紙1] に定められる AutoCAD、BricsCAD 又は ARES と HITS 製品です。
- HITS は、前項の製品の内、申込者が申込書において指定した製品（申込者が HITS にユーザー登録を完了している製品に限られます。以下、これをサポートサービス目的製品といいます）に関してサポートサービスを提供します。

## 第4条（サポートサービスの内容）

- サポートサービス申込に基づき提供され得るサポートサービスの内容（以下、サービス・メニューといいます）は対象製品に [別紙1] 記載の通りです。
- HITS は、申込者に対し、30 日前の事前の通知をなすことによりサービス・メニューも内容を変更できるものとします。但し HITS は、事前の通知なくしてサービス・メニューの内容の追加変更ができるものとします。
- サポートサービス申込に基づき HITS から申込者に提供されるサポートサービスの内容は、サービス・メニューの内、申込者が申込書において指定したサービスです。但し、前項により、サービス・メニューが変更された場合、申込者に提供されるサポートサービスの内容のこれに応じて変更されるものとします。

## 第5条（サポートサービスの方法）

- HITS の提供するサポートサービスは、申込者よりフリーダイヤル・FAX・e-mail にて受付け、原則として電話・FAX・e-mail にて回答致します。電話での回答では、解決できない時は、サポートエンジニアを派遣致します。（[別紙1] のオンサイトサポート）
- HITS によるサポートサービスとして助言は、速やかに行われる事を原則としますが、事案によっては速やかに回答し得ない場合がある事を、申込者は承諾します。
- サポートサービスは、日本国内から日本語による問い合わせに対して、日本語により実施されます。
- 申込者は、申込書にサポート担当者（記載が無い場合は管理責任者）として明記された者一名（申込者本人、若しくはその役員又は従業員に限りません）をサポートサービスが受ける担当者とし、サポートサービスを受けることができます。

## 第6条（サポート期間）

- 申込者がサポートサービス申込に基づきサポートサービスが受けられる期間（サポート期間といいます）の開始日は、HITS による申込書の受領後 30 日以内において HITS が指定する日（HITS がサポート ID 番号の通知と同時に指定します）とします。
- サポートサービスの提供される期間（サポート期間）は、サポートサービスの種類毎にそれぞれ [別紙1] 記載の期間とし、この期間の満了後は双方意義なき場合は第7条のサポート料の送金にて継続するものとします。

## 第7条（サポート料）

- サポートサービス申込の対価（以下、サポート料といいます）は [別紙1] 記載の通りであり、申込者は、HITS に対し、申込書の提出の際 HITS の別途指定する銀行口座宛て振り込み送金することによりこれを支払うものとします。
- 申込者が HITS の販売代理店を通して HITS とサポートサービス申込を申し込む場合、申込者のサポート料金の支払い方法は、当該 HITS 販売代理店の定めるところに従うものとします。

## 第8条 (サポート ID 番号)

1. HITS は、サポートサービス申込を承諾するに際し、申込者がサポートサービスを受けるために必要なサポート ID 番号その他情報を文章にして提供します。
2. 申込者は、HITS から提供を受けた ID 番号等前項の情報を第三者に譲渡、貸与、担保提供等一切の処分をせず、善良なる管理者と同一の注意をもって管理するものとします。
3. HITS は、第一項の情報に基づきサポートサービスを提供するものであり、その不正使用及び不正使用から生ずる一切の損害に関して何ら責任を負わないものとします。

## 第9条 (申込者の義務)

1. 申込者は、サポートサービス目的製品その他の HITS 製品に関し、HITS との間で締結したソフトウェア使用許諾書を遵守しなければなりません。
2. 申込者は、その住所、氏名(社名)、管理責任者等、サポートサービス申込締結時の申込書記載の事項に変更が生じた場合、速やかに HITS へ通知しなければなりません。HITS に変更前の情報に基づきサポートサービスを提供するものであり、申込者が本項の通知を怠った場合、HITS は申込者に対してサポートサービスを提供しないことがあります。
3. 申込者は、サポート ID 番号の不正使用を認知した場合は、速やかに HITS に届け出るものとします。

## 第10条 (解約)

1. 申込者は、サポートサービスを途中で解約することはできません。
2. 以下のいずれかの事情が発生した場合、HITS はサポートサービスを申込者に対する通知・催告なしに直ちに解除することができるものとします。
  - (1) 申込者が本約款の条項又はサポートサービス目的製品に関するソフトウェア使用許諾の条項に違反し、HITS が文書により違反状態の是正を催告したにも関わらず、催告から 30 日以内に当該違反を是正しない場合
  - (2) 申込者において手形・小切手不定処分又は差押、仮差押若しくは仮処分等の申し立てがなされる等、申込者の経済状態が悪化した場合
  - (3) 申込者 [団体(法人・会社)の場合その団体] が解散した場合
  - (4) 申込者において破産、和議、会社更生、会社整理等の申し立てがなされた場合
  - (5) その他申込者において申込者としての義務を果たせないと HITS が判断した場合
3. 前項によりサポートサービスが解除された場合、サポート期間が残存している場合でも、サポートサービスに基づく申込者の権利は失効し、HITS は申込者に対して、残存期間に応じた対価の払い戻し等一切の金銭の支払い等を行いません。
4. HITS は、申込者に対して 30 日前に通知することによりサポートサービスを解除することができます。この場合、サポート期間が残存している限りにおいて、HITS は、サポート料の内残存期間に相当する料金を払い戻します(日割り計算によります) また、HITS は、申込者において HITS の定めるサポート料金の差額分を受領することにより、サポートサービス目的製品の後継製品に関する同種のサポートを受けることができるように取り計らうことがあります。

## 第11条 (保証)

HITS は、サポートサービスを提供するにあたって、明示たるか、黙示たるか、制定法によるか、その他の表示においてかを問わずいかなる保証(特定目的についての市場性・適応性の保証、申込者の問い合わせの原因となる製品のバグの修正に関する保証を含みます)もしません。また、HITS は、申込者において発生した問題がサポートサービスの提供により解決する事を目的とするもので、保証するものでもありません。

## 第12条 (責任の制限)

HITS は、サポートサービスを申込者に提供することに関して生じた一切の損害(直接的障害、並びにデータの喪失、逸失利益、回復費用その他の特別、偶発的、結果的及び間接的な損害を含み、これらに限定されません)について、そのような損害の生じる可能性について知っていたか否かに関わらず、またその発生事由、原因を問わず一切責任を負いません。

## 第13条 (権利の譲渡の禁止)

申込者は、サポートサービス上の権利及び義務をいかなる理由があろうとも第三者に譲渡、継承、貸与、担保供与等一切の処分をすることはできません。

## 第14条 (情報等の帰属)

1. サポートサービス申込に基づき HITS と申込者間で交換されるサポートサービスに関する情報、及びこれにかかるノウハウ等はすべて HITS に帰属するものとします。また、HITS は申込者の承諾なしにこれらを使用、利用、変更、複製、販売等を行うことができます。
2. 申込者は、サポートサービス申込に基づき HITS から入手した情報については、サポート目的製品の使用のためにのみ使用することができ、複製、販売、出版その他の目的で使用することはできません。

## 第15条 (管轄、準拠法)

1. サポートサービス申込に関して当事者間において紛争が生じた場合、広島地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。
2. 本約款は日本法に準拠し解釈されるものとします。

## 第16条 (約款の保管)

申込者は本約款を申込書の控えとともに保管するものとします。

その他サポートサービス約款に関して疑義が生じた場合、当事者は信義誠実の原則に従って、これを協議・解決するものとします。