Trixbox Pro スタンダード・サポート規約 （改定 2013 年 1 月 10 日）

第 1 条 目的

1. trixbox Pro スタンダード・サポート規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー（以下「弊社」といいます。）が、trixbox Pro をご利用頂いているユーザー（以下「お客様」といいます。）に対してご提供する有償でのテクニカルサポートの内容及び取扱いを定めたものです。
2. trixboxPro をご利用頂く場合には、お客様において本規約の全条項を同意いただいたものとして、サポートを提供いたします。

第 2 条 サポートの対象

弊社が国内にて販売する trixbox Pro 製品に対し、テクニカルサポートを提供します。Fonality 社が提供する、trixboxPro ソフトウェアライセンスサポートのご購入を条件とさせて頂いております。

第 3 条 サポートの内容

以下の問合せに対する回答を、サポートとして提供します。

- 5 インシデントサポート (1 インシデント 5 日間フォローアップ)
- 9 時～18 時の電話・メールによる対応
- リセラーポータルのチケットシステムによるサポート

対象：このサポート契約により trixbox Pro 製品そのものに対するサポートを提供します。それには trixbox Pro の機能説明や各種設定のサポートを含みます。ただし拠点内外の他の PBX やその他のテレフォニーインターフェースとのインテグレーションや AGI による特定のスクリプト作成に関するサポート、また特定のアプリケーションに関するコードのデバッグは含まれません。ハードウェア保守は各メーカーからの提供となります。

第 4 条 サポートの形態

1. 原則的に電話、メール、チケットシステムによるサポート対応
   営業: sales@cba-japan.com
   テクニカル：tech@cba-japan.com
   チケット発行サイト：別途お知らせ致します。
2. 対象外のサポート
   (1) オンサイトによるテクニカルサポート
   (2) ログデータの送付による解析サポート
   *ただし、上記 2 項は、別途お客様との契約により、実施することもあります。
3. 営業時間
   平日午前 9 時から午後 6 時 土日祝休み
   E メールによる問い合わせは 24 時間受付

第 5 条 サポート提供期間

本規約第7条（サポートの期間途中の終了）で規定する場合を除き、Fonality が提供する tirxboxPro ソフトウェアライセンスサポートの終了時までとします。

第 6 条 サポートの適用外事項

1. 本製品以外の製品に関する事項
2. お客様固有の動作環境（OS 、ハードウェア、ネットワーク環境）に関する事項
3. 他社製品との互換の確認及び検証

第 7 条 サポートの期間途中の終了

下記のいずれかに該当する場合は、お客様の同意なくサポート提供を途中で終了することがあります。この場合、受領済みのサポート料金の返還はいたしません。

1. 本規約に違反した場合
2. 登録情報の内容に虚偽があった場合
3. その他、弊社が不適確であると判断した場合

第 8 条 ご協力

お客様からお問い合わせいただいた問題の原因調査を行う必要がある場合は、可能な範囲で弊社にご協力いただくものとします。

第 9 条 責任の免除

1. 弊社のサポートはあくまで助言としてお客様に提供されるものであり、お問い合わせいただいた問題の解決、お客様の特定の目的に適うこと、及び不具合の修補を保証するものではありません。
2. 弊社はサポートの利用によりお客様に生じた逸失利益、データの消失、派生的又は間接的な損害についていかなる責任も負いません。いかなる場合も弊社が負う賠償責任は、本製品の購入金額を上限とします。
3. 火災、天災、地変、水害などにより生じた損傷への保証は行ないません。

第 10 条 登録情報の変更

お客様の登録住所、担当者氏名、メールアドレス、電話番号に変更があった場合、すみやかに下記の弊社担当者宛に通知する必要があります。販売事業部：sales@cba-japan.com

第 11 条 情報などの帰属

1. サポートのもとにお客様と弊社間で交換されるサポート情報、およびこれにかかる技術、知識の情報などは、弊社に帰属するものとし、弊社はこれらを使用、利用、変更、複製、販売、出版などを行なうことができます。
   *本サービス提供に伴い取得したサポート情報は、本規約とは別個にお客様が同意した場合を除き、本サービス提供の目的にのみ使用いたします。
2. お客様は、弊社から入手した技術情報については、複製、頒布、販売、出版、その他第三者への提供はできないものとします。

第 12 条 合意管轄裁判所

弊社とお客様との間で紛争が生じた場合には、双方が誠意をもって解決にあたるものとし、解決が困難かつ訴訟の必要が生じた場合は、横浜地方裁判所横須賀支部を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

Copyright (C) 2013 http://cba-japan.com All rights reserved