

東京エレクトロデバイス CSPサポート規約

この規約（以下「本規約」といいます。）は、マイクロソフト社CSPにおける対象オンラインサービス（第3条において定義されます）に関して、東京エレクトロデバイス株式会社（以下「当社」といいます。）がお客様に対し提供するサポートサービス（以下「本サービス」といいます。）の内容及び条件について定めるものです。本サービスを利用する前に、本規約をよくお読みください。

第1条（本規約への同意）

本規約は、お客様が「同意する」ボタンをクリックすることにより同意した日付（以下「発効日」）をもって効力が生じるものとします。お客様が「同意する」ボタンをクリックすることにより、お客様は、(i)本規約の当事者となる法人又は機関等を代理または代表して本規約を確認の上同意すること、かつ(ii)当該法人または機関等を本規約の内容に拘束させる完全な法的権限を有していることを表明し、保証するものとします。

第2条（本規約の変更）

1. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合は、民法第548条の4の規定に基づき、本規約の変更により変更後の規約の条項について合意があったものとみなし、個別にお客様と合意することなく本規約の内容を変更できるものとします。

- (1) 本規約の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき
- (2) 本規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき

2. 前項の場合、当社は、当社所定のウェブサイトへの掲載等の方法により、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容をお客様に通知します。変更後の本規約は、当社が前記の通知を行ったとき（当社が変更後の本規約の発効日を別途設定した場合は当該発行日）に効力を生じます。ただし、重要な内容の変更であり、当社が必要と判断した場合については、一定の通知期間を設けるものとします。

第3条（定義および本サービスの内容）

「本サービス」に関連する用語の定義および本サービスに係る内容は以下のとおりとします。

(1) 「本サービス」

本規約に基づき当社がお客様に無償または有償で提供するテクニカルサポートおよび障害時の技術支援をいい、詳細の内容および提供条件等は本規約の別紙（項目1）に定めるものとします。

(2) 「対象オンラインサービス」

本サービスの対象となる製品であって、当社が提供しお客様に契約いただいている、マイクロソフトクラウドソリューションプロバイダープログラム（以下「CSP」といいます。）で提供されるオンラインサービスをいいます。

なお、CSPの詳細は以下のURLに記載されるとおりです。

<https://partner.microsoft.com/ja-jp/cloud-solution-provider>

(3) 「マイクロソフト顧客契約」

CSPで提供されるオンラインサービスをご利用頂く際に、日本マイクロソフト株式会社（以下「マイクロソフト」といいます）とお客様が締結する契約をいいます。本規約に定義のない文言については、マイクロソフト顧客契約にて定義する通りとします。契約の詳細は以下のURLに記載されるとおりです。

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

(4) 「本契約」

お客様による本サービスの利用に関し、本規約の規定に従いお客様と当社との間に成立するサポートサービス契約をいいます。

(5) 「お客様」

当社との間に本契約が有効に存続している法人又は機関等をいいます。なお、お客様が当社のリセラーである場合、本条以下の条文中に使用される「お客様」は、適宜「お客様」または「お客様（リセラー）」を経由して対象オンラインサービスを購入したユーザー」を意味するものとします。但し、この場合であっても、本サービスの提供先は当該ユーザーではなくお客様となります。

(6) 「CP-TechWeb」

本サービスを提供するためのサポートツールとして、当社が以下のURLにて用意する以下のWebサービスをいいます。

URL : <https://cptechweb.teldevice.co.jp/hc/ja>

お客様は、別途当社が定める「CP-TechWebご利用手引き」の記載内容に従いCP-TechWebを利用するものとします。

(7) 「サポートプラン」

当社がお客様に提供する本サービスのプランをいい、各プラン毎の提供内容は本規約の別紙（項目 2）に定めるとおりとします。

第4条（本サービス料金）

1. 本サービスの料金（以下「本サービス料金」といいます）の金額及び支払時期は、別途当社所定の書面により定めるものとします。
2. お客様が料金の全部又は一部を支払わない場合、お客様は、所定の支払期日の翌日から支払い日の前日までの日数に、年14.6%の利率で計算した金額を遅延損害金として支払うものとします。
3. 本契約に基づきお客様より支払われた本サービス料金は、いかなる場合も返還されないものとします。

第5条（お客様の責任範囲）

お客様は次の事項につき、責任をもって管理・運用するものとします。

- (1) 本契約の担当者が変更になった場合、お客様は直ちに当社まで担当者情報の変更を依頼するものとします。
- (2) 当社からのメールを受信できる適切な環境設定をするものとします。
- (3) 当社が本サービスの提供に必要な情報の提供をするものとします
- (4) お客様の問題解決のため、当社に対するお問合せは、対象オンラインサービスとその利用環境、およびPC 操作について一定の知識を有する方にて行われるものとします。

第6条（当社の責任範囲）

- (1) 当社は、本サービスをお客様に対して提供するものとします。
- (2) 当社は、本サービスの提供により、対象オンラインサービスがエラーや中断なく稼働すること、エラーが補正されること、およびその他の問題が解決することを保証するものではありません。
- (3) 当社は、対象オンラインサービスについて、その完全性、確実性、有用性、及び特定目的への適合性につき、いかなる保証も行わないものとします。
- (4) 本条の保証が本サービスに関し当社が負担する唯一の責任であり、明示的または黙示的を問わず、当社は本条に定める以外の一切の保証および責任を負担しません。

第7条（サービスの再委託）

当社は、本サービスを、当社の裁量により第三者に再委託できるものとします。当社は、再委託先に対し、本規約に基づく当社の義務を遵守させるものとします。

第8条 本サービスの範囲外のサービス

次の業務は、本サービスの範囲外とします。当社がお客様の要請に応じて次の業務を行う場合には、事前にお客様と当社間で協議の上、実施する時期およびその方法ならびに料金およびその支払方法等の詳細条件を定めるものとします。

- (1) 本サービス対応時間外、または期間外に行うサービス
- (2) 調査の結果、対象オンラインサービスの不具合を認められなかった場合、もしくは、その他の機器、サービス、回線等に起因すると当社が認めた場合
- (3) お客様の責に帰すべき事由より生じた損傷の修復
- (4) お客様がマイクロソフト所定の取扱説明書や操作関連マニュアル等に記載されている仕様に基づかずに設定、使用したことによって生じた障害あるいは損傷の修復
- (5) お客様がマイクロソフトに承認されていない、もしくはマイクロソフトのサポートが終了したサービス、製品を導入・利用したことによって発生した障害あるいは損傷の修復
- (6) お客様が対象オンラインサービスを改造し、またはマイクロソフトが承認していない改変を行ったことに起因して生じた障害もしくは不具合に対する措置、または修復。
- (7) マイクロソフトが認めていない使い方をした場合
- (8) お客様が行った設定やログ等、問題解決のために当社が必要とする情報を事前に提供しない場合、もしくは問題解決のために提示した設定変更等の作業を実施しない場合
- (9) 対象製品の仕様に起因する障害あるいは損傷の修復
- (10) 障害調査等の報告書の作成、提供
- (11) マイクロソフトによる一般公開前のプレビュー製品に対するサービス

(12) その他第3条に規定する以外の作業。

第9条（本規約違反に対する措置等）

1. 当社は、お客様が、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、事前に通知又は催告することなく、本サービスの利用を一時的に停止し、又は本契約を解除することができます。
 - (1) 本規約のいずれかの条項に違反した場合
 - (2) 本サービスの利用にあたり当社に提供した情報又は当社がお客様に要請した情報に虚偽の事実があることが判明した場合
 - (3) 当社、他のお客様その他の第三者に損害を生じさせるおそれのある目的又は方法で本サービスを利用した、又は利用しようとした場合
 - (4) 手段の如何を問わず、本サービスの運営を妨害した場合
 - (5) 支払停止若しくは支払不能となり、又は破産手続開始、民事再生手続開始若しくはこれらに類する手続の開始の申立てがあった場合
 - (6) 自ら振出し、若しくは引受けた手形若しくは小切手につき、不渡りの処分を受けた場合、又は手形交換所の取引停止処分その他これに類する措置を受けた場合
 - (7) 差押、仮差押、仮処分、強制執行又は競売の申立てがあった場合
 - (8) 租税公課の滞納処分を受けた場合
 - (9) その他、本サービスの提供が困難であると当社が判断したとき
2. 当社は、本条に基づき当社が行った行為によりお客様に生じた損害について一切の責任を負いません。
3. お客様は、本規約に違反することにより、又は本サービスの利用に関連して当社に損害を与えた場合、当社に対しその損害を賠償するものとします。
4. お客様が、本サービスに関連して他のお客様その他の第三者からクレームを受け又はそれらの者との間で紛争を生じた場合には、直ちにその内容を当社に通知するとともに、お客様の費用と責任において当該クレーム又は紛争を処理し、当社からの要請に基づき、その経過及び結果を当社に報告するものとします。
5. お客様による本サービスの利用に関連して、当社が、他のお客様その他の第三者から権利侵害その他の理由により何らかの請求を受けた場合は、お客様は当該請求に基づき当社が当該第三者に支払を余儀なくされた金額を賠償するものとします。但し、当社の故意又は過失に起因する場合はこの限りではありません。
6. 本条の定めに基づき本契約が解除された場合、契約期間が満了していない場合でも、お客様が支払った本サービス料金は返還されないものとします。

第10条（損害賠償）

1. 当社は、本規約に違反することによりお客様に損害を与えた場合、お客様に対し、当社がお客様から当該損害の発生時までの1年間に受領した本サービス料金を上限としてその損害を賠償します。
2. 前項の定めにかかわらず、当社は、お客様に生じた損害のうち特別な事情から生じた損害（当社又はお客様が損害発生につき予見したもの及び予見すべきであったものを含みます。）については一切の責任を負わないものとします。

第11条（機密保持）

1. お客様及び当社は、本サービスの利用に関し、相手方から開示された機密情報を第三者に開示又は漏洩してはなりません。なお、機密情報とは、文書、電磁的データ、口頭その他形式の如何を問わず、又は秘密の表示若しくは明示又はその範囲の特定の有無にかかわらず、本サービスの利用に関して開示された相手方の技術上、営業上又は経営上の情報をいいます。
2. 次の各号の情報は、機密情報に該当しないものとします。
 - (1) 開示を受けた時、既に所有していた情報
 - (2) 開示を受けた時、既に公知であった情報又はその後自己の責に帰さない事由により公知となった情報
 - (3) 開示を受けた後に、第三者から合法的に取得した情報
 - (4) 開示された機密情報によらず独自に開発し又は創作した情報
 - (5) 法令の定め又は裁判所の命令に基づき開示を要請された情報
3. お客様及び当社は、機密情報を本サービスの提供・改善のため必要のある役職員（雇用契約、委任契約又は業務委託契約等の契約形態を問わず自己の業務に従事する者をいいます。）、共同研究者、業務委託先、外部アドバイザー等であって機密保持義務を負う者にのみ開示できるものとし、かつ開示目的以外の目的には使用しないものとします。
4. お客様及び当社は、本サービスの終了、本契約の解約その他の事由により本契約が終了した場合、相手方の指示に従い

機密情報を速やかに返還又は廃棄します。なお、廃棄にあたっては、機密情報を再利用できない方法をとるものとします。

第12条（個人情報の取扱い）

1. 当社は、個人情報について、当社が別途定めるプライバシーポリシー（以下「プライバシーポリシー」といいます。）に則り、適正に取り扱うこととします。
2. 当社は、本サービスに入力されたデータに個人情報が含まれていた場合、これを本サービス提供以外の目的で利用しないものとし、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」といいます。）及びプライバシーポリシーに基づいて、紛失・破壊・改竄・漏洩等の危険から保護するための合理的な安全管理措置を講じ、厳重に管理するものとします。
3. 当社は、本サービスの提供のため必要がなくなった個人情報に関して、一切のコピーを残すことなく、当社責任の下で速やかに破棄するものとします。

第13条（知的財産権の帰属）

1. お客様及び当社は、本サービスを構成する一切の発明、考案、意匠、著作物（当社がお客様の依頼を受けてお客様のために作成する著作物を含みます。）、商標、商号その他事業活動に用いられる商品又は役務を表示するもの及び営業秘密その他の事業活動に有用な技術上又は営業上の情報に関する、特許権、実用新案権、意匠権、著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含みます。）、商標権を含む一切の権利が当社に帰属することを確認します。
2. お客様は当社に対し、お客様が本サービスにアップロードした情報及び本サービス上で作成した情報について、ホスト、保存、バックアップ、サービス改善のための複製を行うことを許諾するものとし、著作権者人格権を行使しないものとします。

第14条（契約期間）

1. 本契約は、第1条に定める発効日からお客様が次項に定める解約手続きを行うまで有効に存続するものとします。
2. お客様は、希望する本契約終了日の1ヶ月前までの当社への書面による通知により、将来に向かって本契約の解除の申込をなすことができるものとします。
3. 前項に従いお客様により本契約の解除の申込がなされた場合、当社は、本サービス終了日を、当該解除申込時にお客様が希望日として指定した期日から起算して当社の10営業日以内の範囲で定め、お客様に通知するものとします。
4. 前項に定める本サービス終了日を以て、自動的に本契約が終了するものとします。

第15条（本サービスの終了）

1. 当社は、3ヶ月前までにお客様に通知することにより、当社の裁量にて本サービスの一部又は全部を終了させることができるものとします。
2. 前項に従った本サービスの一部又は全部の終了によりお客様が何らかの損害を被った場合においても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第16条（反社会的勢力の排除）

1. お客様及び当社は、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下「暴力団員等」という。）に該当しないこと、及び次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。
 - (1) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
 - (2) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 - (3) 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってする等、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
 - (4) 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること
 - (5) 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. お客様及び当社は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれにも該当する行為を行わないことを確約します。
 - (1) 暴力的な要求行為
 - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為

- (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 - (4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
 - (5) その他前各号に準ずる行為
3. お客様又は当社が、暴力団員等若しくは第1項各号のいずれかに該当し、若しくは前項各号のいずれかに該当する行為をし、又は第1項の規定にもとづく表明・確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、自己の責に帰すべき事由の有無を問わず、相手方に対して何らの催告をすることなく本契約を解除することができるものとします。
4. お客様及び当社は、前項により本契約を解除した場合には、相手方に損害が生じたとしてもこれを一切賠償する責任はないことを確認し、これを了承します。

第17条 (地位の譲渡等)

お客様及び当社は、相手方の書面による事前の承諾なく、本契約上の地位又は本規約に基づく権利若しくは義務の全部又は一部につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできません。但し、株式譲渡若しくは事業譲渡又は合併、会社分割その他の組織再編についてはこの限りではありません。

第18条 (不可抗力)

当社は、天災、法令・規則の制定・改廃、疫病・感染症の流行その他の不可抗力によって本サービスの履行が妨げられた場合には、本契約その他の一切の規定にかかわらず、かかる不可抗力によってお客様に生じた損害について一切の責任を負担しません。

第19条 (存続条項)

本契約が終了した場合でも、第10条 (損害賠償)、第11条 (機密保持)、第12条 (個人情報の取扱い) 第13条 (知的財産権の帰属)、本条 (存続条項)、及び第23条 (準拠法及び合意管轄) は有効に存続するものとします。

第20条 (完全合意)

本規約は、本契約に係る当事者間の完全な合意を構成し、本契約の締結以前に当事者間でなされた本契約に関連する書面、口頭、その他いかなる方法による合意、表明、保証も、本規約に取って代わられます。

第21条 (分離可能性)

本規約の規定の一部が、法令又は裁判所により違法、無効又は不能であるとされた場合においても、当該規定のその他の部分及び本規約のその他の規定は有効に存続し、また、違法、無効又は不能であるとされた部分については、当該部分の趣旨に最も近い有効な規定を無効な部分と置き換えて適用し、若しくは当該部分の趣旨に最も近い有効な規定となるよう合理的な解釈を加えて適用します。

第22条 (協議解決)

当社及びお客様は、本規約に定めのない事項又は本規約の解釈に疑義が生じた場合には、互いに信義誠実の原則に従って協議の上速やかに解決を図るものとします。

第23条 (準拠法及び合意管轄)

本規約の準拠法は日本法とします。本規約に起因し又は関連する一切の紛争について前条の協議にても解決できないときは、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。

別紙

1. 本サービス

本サービスの内容および提供条件等は以下のとおりです。

テクニカルサポートおよび障害時の技術支援

- ・本サービスのご契約に際し、別途当社から販売した契約期間内の対象オンラインサービス保有が前提となります。
- ・オンラインサービスに関するお客様からのお問い合わせに対して、問題解決のために以下の情報提供を行うサポートサービスです。
- ・マイクロソフトの公開情報、および公式見解に基づき、当社オリジナルの技術サポートツール(第3条に定義される「CP-Techweb」をいいます。)にて回答します。
- ・技術的なお問い合わせについて、マイクロソフトの公開情報に基づいて CP-Techweb にてご回答します。
- ・対象オンラインサービスに障害が発生した場合、障害の切り分け支援、復旧支援を CP-Techweb にて行います。
- ・本サービスのご提供にあたり、対象オンラインサービスのサポートに必要な代理管理者権限を当社へ付与いただくことが必要となります。必要な代理管理者権限の詳細は当社営業よりご案内します。

※サポートプランにより、CP-Techweb 以外のご連絡先にて対応する場合があります。

※問題/事象発生時の一次切り分けはお客様にてお願いいたします。

※本サービスは問題解決を保証するサービスではございません。

※調査するにあたり、ログや設定ファイル等を取得し送付いただく場合がございます。

下記の内容は本サービス対象外となります。

※お客様の要件に沿った設計・開発やカスタマイズ、構築支援、バージョンアップ作業

※お客様環境に起因する事象や運用サポート、開発支援

※契約期間内の対象オンラインサービスのみを対象とし、他製品のサポート

本サービスにおけるリクエストごとの緊急度を当社にて設けております。各リクエストの分類は以下となり、緊急度に基づき、初回応答時間が設定されます。

レベル A：本番稼働中のシステムが継続的にダウンしている場合

レベル B：システムに部分的な影響が発生する場合

レベル C：システムに軽微の影響が及ぶ場合、または技術仕様確認およびその他技術的なお問い合わせ

※サービスリクエストの緊急度は、Microsoft 社及び当社の判断によりお客様へ通知のうえ変更させていただく場合がございます。

※1つのサービスリクエスト内で複数のご依頼内容が発生した場合、それぞれのご依頼内容に個別で上記の緊急度が設定されます。

※Microsoft 365 サブスクリプションのサービスリクエストはレベル C 相当での対応となります。

緊急度ごとの初回応答時間（受付応答時間）は以下となります。

緊急度	Basic サポート	Standard サポート	Business Critical サポート
A	－（対象外）	1 営業時間以内	1 営業時間以内
B	－（対象外）	4 営業時間以内	－（対象外）
C	8 営業時間以内	8 営業時間以内	－（対象外）

2. サポートプラン

当社が提供するサポートプランは以下のとおりです。

<Basic サポート>

対象製品：当社とご契約中の Azure サブスクリプションおよび Microsoft 365 サブスクリプション
費用：有償
内容：営業レベルのサポート
連絡先：担当営業へのお問い合わせ
対応時間：平日 9:00-17:00

<Standard サポート>

対象製品：当社とご契約中の Azure サブスクリプションおよび Microsoft 365 サブスクリプション
費用：有償
内容：アドバイザリーサポート/障害復旧支援
連絡先：CP-TechWeb
対応時間：平日 9:00-17:00

<Business Critical サポート>

対象製品：当社とご契約中の Azure サブスクリプション
費用：有償
内容：Standard サポートの対応時間外に発生し、お客様の事業継続に影響が出る事象に対する
時間外サポート
連絡先：時間外専用メールアドレス/電話番号
対応時間：24 時間 365 日（Standard サポート対応時間以外の平日深夜帯、土日祝祭日を含む）

※「平日」とは、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律の規定による休日および当社の休日を除く日をいいます。

※Microsoft Entra ID は Azure サブスクリプションおよび Microsoft 365 サブスクリプションに従属する機能のため、発生事象に応じて、ご契約中のサポートプランに応じたサポート内容を提供します。

以上