

顔認証技術 S D K サポート約款

第 1 条（本約款について）

1. 本約款は、株式会社スワローインキュベート（以下「当社」といいます。）が利用者に提供する「顔認証技術 S D K」（以下「本ソフトウェア」といいます。）の「顔認証技術 S D K」ライセンス規約（以下「利用規約」といいます。）第 19 条が規定する本ソフトウェアに関するサポート（以下「本サポート」といいます。）の内容および提供方法などを定めるものです。そのため、本約款は、利用規約の一部であり、本約款の用語は利用規約に従うものであり、また本約款に定めのない事項は、いずれも利用規約が適用されます。
2. 当社は、法令上認められる場合に限り、本約款を変更することができるものとします。この場合、当社は、変更後の内容及び効力発生日を定め、効力発生日までに相当の期間をおいて、当社ウェブサイトへの掲載又は電子メールその他当社が適当と認める方法により、利用者に周知します。ただし、本ライセンス契約の実情及び社会通念に照らし利用者の利益を一方的に害すると認められる変更については、この限りではありません。

第 2 条（本サポートの範囲）

1. 当社は、利用者に対して、利用期間中、本サポートとして、次の各号に定めるサービスを提供します。導入サポート及び有償サポートの料金その他の条件は、第 7 条に定めるところによります。
 - （1）導入サポート
 - （2）無償サポート
 - （3）有償サポート
2. 次の各号に該当する場合は、本サポートは適用されないものとします。
 - （1）本ソフトウェアが、当社が別途指定する動作環境と異なる環境で使用又は管理されている場合
 - （2）本ソフトウェア以外の原因（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等）により障害が生じた場合
 - （3）本ソフトウェアに当社以外の者がサポート、修理、改造又は修正を行ったことにより障害が生じた場合
 - （4）天災、火災その他当社の責に帰すことのできない事由により障害が生じた場合
 - （5）利用規約第 5 条第 4 項に定める本ソフトウェアの利用期間が終了した場合
 - （6）利用規約第 10 条に定める第三者ソフトウェアに起因する事象、又は利用規約第 6 条及び第 18 条に定める顔認証の処理結果の精度に関する事象（誤照合及び照合拒否を含みます。）である場合。ただし、当社は、判定しきい値の設定方法、撮影環境その他顔認証の利用に関する一般的な情報を、無償サポート又は有償サポートの範囲において、当社の裁量により提供することがあります。当該情報の提供は、顔認証の処理結果若しくは特定の精度を保証するものではなく、又は当社が当該事象についてサポート若しくは改善の義務を負うことを意味するものではありません。

3. 当社は、本サポートの提供にあたり、利用者に対して顔画像及び顔特徴量の提供を求めません。利用者は、当社に対し、顔画像及び顔特徴量を提供しないものとします。利用者からこれらの情報が提供された場合、当社は、本サポートのために利用することなく、速やかに削除するものとします。
4. 利用者は、本サポートを求めるにあたり、照合スコア、判定しきい値の設定値、本ソフトウェアが出力するログ及びエラーコード、顔画像を含まない統計情報、再現手順その他顔画像及び顔特徴量を含まない本サポートに必要な情報を提供するものとします。

第3条（導入サポート）

1. 導入サポートは、ビルド・インストール代行、インテグレート代行等を行うことを内容とします。
2. 導入サポートの提供は、原則として対面、郵送、電話、ファクシミリ又は電子メール等の当社が適当と認める方法により行います。

第4条（無償サポート）

1. 無償サポートの範囲は、次の各号に定めるもののうち、電子メールの方法によりお問い合わせいただいたものについてのみとさせていただきます。
 - （1）提供させていただく本ソフトウェアに関するマニュアルに記載のない事項についての質問
 - （2）マニュアル記載ミス、ソフトウェアバグ修正等当社の責により発生した事項に関する質問、修正対応
 - （3）回答させていただくのに時間を要しない（ご対応させていただくのに、当社内部での調査を要しないものを前提とします。）と当社が判断した質問
 - （4）その他、お問い合わせの結果当社が必要と判断した修正
2. 利用者からいただいたお問い合わせのうち、前項の定めに照らして有償サポートでの対応が必要となるものについては、改めて有償サポートでの対応となる旨ご連絡するものとします。

第5条（有償サポート）

1. 有償サポートは、チケット制により提供します。利用者は、次項により確定した条件に従ってチケットを購入し、当社が見積もった対応工数1人日につき1チケットを消費して、当社からの電子メールによるサポート、追加開発・改善開発のサポートを受けることができます。
2. 有償サポートの料金、チケットの有効期間その他の条件は、当社ウェブサイトに掲示する料金その他の条件、又は当社が利用者に対し見積書その他の書面若しくは電磁的方法により提示する条件によるものとし、利用者が当該条件に同意して申し込み、当社がこれを承諾した時点で確定するものとします。当社が利用者に対して個別に提示した条件が当社ウェブサイトに掲示する条件と異なる場合、当該個別に提示した条件を優先するものとします。
3. チケットの有効期限は、前項により確定した条件に定める期間とし、有効期限を経過したチケットは消滅し、いかなる場合も料金の払戻しは行いません。

第6条（本サポートの提供方法）

1. 本サポートの提供時間は、日本時間の月曜日から金曜日の午前 10 時 00 分から午後 6 時 00 分までとします。ただし、土曜日、日曜日、国民の祝祭日（これらを以下「休日等」といいます。）、及び 12 月 29 日（休日等である場合には、その前日）から翌年 1 月 5 日（休日等である場合には、その翌日）までの期間、その他当社が指定した日を当社休業日とし、本サポート提供時間から除きます。
2. 利用者は、本サポートの実施にあたり当社から要請があった場合には、本サポートの提供に必要な利用者又は利用者の場所及び備品等を当社に提供するものとし、当該実施に協力するものとします。
3. 導入サポート又は有償サポートの提供を希望する利用者は、当社の定める方法で申し込むものとします。

第7条（本サポートの利用料金）

1. 無償サポートの料金は無償とします。導入サポート及び有償サポートの料金その他の条件は、当社ウェブサイトに掲示する料金その他の条件、又は当社が利用者に対し見積書その他の書面若しくは電磁的方法により提示する条件によるものとし、利用者が当該条件に同意して申し込み、当社がこれを承諾した時点で確定するものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、本サポートの提供にあたって、遠方への出張や通訳が必要となる等通常の本サポートの提供と比較して特別な費用が生じる場合は、その特別な費用については利用者の負担とします。この場合、当社は、利用者に対し、あらかじめ特別な費用が生じる旨を伝えるものとし、利用者が特別な費用を負担することに同意をした場合に限り、本サポートを提供するものとします。

2026 年 8 月 28 日 制定

株式会社スワローインキュベート