

なりすまし判定技術SDKサポート約款

第1条（本約款について）

1. 本約款は、スワローインキュベート株式会社（以下「当社」といいます。）が利用者に提供する「なりすまし判定技術SDK」（以下「本パッケージ」といいます。）の利用規約（以下「利用規約」といいます。）が規定する「本ソフトウェア及び本ハード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、利用者の承諾を得ることなく本約款を変更できるものとします。この場合、当社は事前に変更内容を当社ウェブサイト上に掲示するものとし、利用者が、約款変更後に本サポートの提供を受けた場合は、変更内容に同意したものとします。

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、次の各号に規定するサービスを別紙サポート料金表の内容・料金にて提供します。また、次の各号に定めるものの他、別途初期費用が発生します。
 - （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） 本ソフトウェア又は付属ソフトウェア若しくは本ハードウェアが、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） 本ソフトウェア又は付属ソフトウェア若しくは本ハードウェア以外の原因（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） 本ソフトウェア又は付属ソフトウェア若しくは本ハード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） 別途サポート料金表に定めた瑕疵担保責任期間を経過した場合

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、画像解析代行・調査、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パッケージ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いたします。利用者は、別紙サポート料金表記載の料金に従ってチケットを購入し、当社で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られます。
2. チケットの有効期限は、付与日から別途書面にて定める期間までとし、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. 本サポートの実施にかかる料金は、別紙サポート料金表に定めるものとします。
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。

2021年12月27日 改定

2019年10月29日 制定

株式会社スワローインキュベート