

TALON 保守サービス規約

第1条（定義）

本規約において利用する用語の意義は、次の各号に定めるとおりとします。

- （1）「本規約」とは、「保守サービス規約」をいいます。
- （2）「その他の規程」とは、当社サイト上で当社が定める、本規約以外の本サービスに関するその他の規程をいいます。
- （3）「本契約」とは、本サービスの利用に関する当社とユーザーとの間の保守サービス契約をいいます。
- （4）「当社」とは、株式会社HOIPOIをいいます。
- （5）「販売パートナー」とは、当社より本サービスを購入し、ユーザーに販売する者をいいます。
- （6）「ユーザー」とは、当社との間で本契約を結び、本サービスをエンドユーザーとして利用する者をいいます。
- （7）「本ソフトウェア」とは、当社が販売する「TALON」という名称のソフトウェア（当該ソフトウェア本体のみならずオプションも含みます。）及びこれに関するマニュアル等のドキュメント類をいいます。
- （8）「稼働環境」とは、本ソフトウェアを使用するためにユーザーにおいて必要なソフトウェア、ハードウェア若しくはネットワーク等の環境をいいます。
- （9）「本サービス」とは、本ソフトウェアの保守を行うサービスをいいます。
- （10）「本サーバ等」とは、ユーザーが本ソフトウェアをインストールする先の、ユーザー管理に係るサーバ（クラウドサーバを含みます。以下同様とします。）又はPCをいいます。
- （11）「当社サイト」とは、本サービスの情報等を掲載した当社が運営するウェブサイトをいいます。
- （12）「ユーザー登録」とは、当社所定の方法により本ソフトウェアのユーザーとして登録することをいいます。
- （13）「登録事項」とは、ユーザーがユーザー登録をする際に登録する当社所定の情報をいいます。
- （14）「代金」とは、当社より本サービスの提供を受けるため、本サービスの購入に係る対価をいいます。

第2条（適用範囲）

- 1 本規約は、本契約において当社とユーザーとの間に適用されます。ユーザーは、本規約の全ての内容に同意した上で、本サービスの利用申込を行うものとします。
- 2 その他の規程は、本規約の一部を構成するものとします。本規約の規定とその他の規程の内容が異なる場合は、本規約が優先して適用されます。

第3条（申込）

- 1 ユーザーは、本規約の内容に同意した上で、当社所定の方法により、本サービスの利用の申込みを行うものとします。なお、本サービスの利用申込は、本ソフトウェアのユーザー登録を行うことが前提となります。ユーザーは、登録事項が全て正確であることを保証します。
- 2 ユーザーが、本サービスの利用を申し込む時点で、第1条7号で定めるソフトウェア本体のみならずオプションも使用している場合又はその使用を申し込んでいる場合、ユーザーは、当該オプションも対象とする本サービスの利用を申し込むものとします（ソフトウェア本体のみを対象とする本サービスの利用を申し込むことはできません）。また、ユーザーが、本サービスの利用を申し込んだ後に、新たにオプションの使用を申し込む場合、ユーザーは、当該オプションも対象とする本サービスの利用を、改めて申し込むものとします。
- 3 当社は、当社所定の基準により、申込みの可否を判断し、これを認める場合には、ユーザーに対し、当社

所定の情報を通知します。当該通知で定められた時点より、当該ユーザーと当社との間に、本契約が成立します。

4 当社は、ユーザーが以下のいずれかに該当し又は該当すると当社が判断した場合は、理由を一切開示することなく、第1項の申込を認めないことができます。

- (1) 当社所定の方法によらずに登録の申込を行った場合
- (2) 登録事項の全部又は一部につき、虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
- (3) 本規約に違反するおそれがある場合
- (4) 過去に本規約に違反した者又はその関係者である場合
- (5) 本サービスと同種又は類似するサービスを現に提供している場合又は将来提供する予定である場合
- (6) その他登録が妥当でない場合

5 ユーザーは、登録事項に変更が生じた場合は、直ちに当社所定の方法により、登録事項の変更の手続きを行うものとします。ユーザーがこれを怠ったことにより損害を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第4条（本サービスの範囲）

1 当社が提供する本サービスの範囲は、以下の各号のとおりです。なお、本サービスは、準委任形態で行われるものとします。

- (1) 本ソフトウェアの機能及び操作方法に関して、次条に定める対応窓口を通じて、ユーザーから、メールを通じて問い合わせが行われた場合に、同条に定める対応時間帯において、3営業日以内にメールにて回答
- (2) 本ソフトウェアが当社の指定した環境下で当社の定める仕様に実質的に従って稼働しない事象に関して、次条に定める対応窓口を通じて、ユーザーから、メールを通じて問い合わせが行われた場合に、同条に定める対応時間帯において、3営業日以内にメールにて回答（ただし、問合せに際して、ユーザー固有のデータベース定義及び情報を用いずに当該事象を発生させることが可能な情報を提示し、当社の環境で当該事象を再現させることができることを条件とする。）
- (3) ユーザーが本ソフトウェアのオリジナル媒体を紛失、損傷した場合に、提供可能な代品を提供（ただし、代品については、提供時点でサポート可能なプログラムとし、購入時と同じバージョンのプログラムの提供を保証するものではない。）
- (4) 当社所定の方法による、本ソフトウェアに関する有益な情報の提供
- (5) アップグレード（本ソフトウェアに係るライセンス契約におけるクライアント数の追加又は機能の追加に係る契約内容の変更を意味する。）の特別価格での提供

2 以下の各号の作業は、本サービスの対象外とします。なお、当該作業の実施をユーザーが希望する場合、その受託の可否及び費用は、当社と協議の上定めるものとします。

- (1) 純粋な本ソフトウェアの機能及び操作方法に関する問合せを超えた、本ソフトウェアの活用方法に関する問合せ
- (2) 本ソフトウェアの使用に関するユーザーの要員の教育
- (3) 本ソフトウェアの瑕疵の修補
- (4) 本ソフトウェアのデータ復元
- (5) 本ソフトウェアの稼働不良に対する原因調査
- (6) 稼働環境の整備
- (7) 稼働環境の変更への対応
- (8) オンサイト又はリモートでの対応

(9) 本ソフトウェア以外のソフトウェア、ハードウェア若しくはネットワーク等に起因する障害等への対応

(10) ユーザー又は第三者が本ソフトウェア又は稼働環境の改変・修理・追加・目的外使用・移管・連結をしたことに起因する障害等への対応

(11) ユーザー又は第三者の責めに帰すべき事由に起因する障害等への対応

3 当社は、次の各号に定める事由が生じた場合、何らの責任を負うことなく、当社が必要と判断する期間、本サービスの提供を制限、中断又は終了する措置を講じることができます。その場合でも、ユーザーは、当該措置を講じられている期間の本サービスの代金の支払義務を免れません。

(1) 本ソフトウェア以外のソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク若しくは通信回線等に起因する障害等が生じた場合

(2) ユーザー又は第三者が本ソフトウェア又は稼働環境の改変・修理・追加・移管・連結をしたことに起因する障害等が生じた場合

(3) ユーザー又は第三者の責めに帰すべき事由に起因する障害等が生じた場合

(4) ユーザーが、本サービスの代金の全部又は一部を未払いの場合

(5) ユーザーが、当社が本サービスを円滑に提供するために必要な協力を遅延し又は実施しない場合若しくは不完全な実施であった場合

(6) ユーザーが本規約のいずれかの条項に違反した場合

(7) その他、当社の責めに帰すべき事由によらずに本サービスの全部又は一部を中断又は制限する必要がある場合

第5条 (対応時間帯・対応窓口・対応地域)

1 本サービスの対応時間帯は、以下のとおりとします。

(1) 土、日、祝祭日及び当社が指定する休日を除く、平日の10時から17時まで

(2) 前項の時間帯以外での対応をユーザーが希望する場合、その受託の可否及び費用は、別途協議

2 本サービスの対応窓口は、以下のとおりとします。

(1) 当社について

名称：HOIPOI カスタマーサービス

Email：本サービスの申込書に記載

(2) ユーザーについて

本サービスの利用申込時に定めたユーザー社内の担当者1名

(3) 前項の対応窓口以外を通じた連絡（電話、FAX、書面等）をユーザーが行った場合、当社はそれに対応できません。

3 本サービスの対応地域は、日本国内とします。

第6条 (本サービスの利用条件)

1 ユーザーは、本サービスの利用の前提として、当社又は販売パートナーに対して、代金を支払うものとします。

2 ユーザーは、コンピューター等のハードウェア、ソフトウェア、インターネット接続回線、セキュリティの確保、第三者のソフトウェア等の利用許諾等、本サービスを利用するために必要となる環境を、自らの責任と費用において整備するものとします。当社は、ユーザーが整備するこれらの環境に関して、一切の責任を負わないものとします。

3 ユーザーは、本サービスを利用する権利を、第三者に対して、貸与、譲渡、売買、担保提供、その他一切

の処分をしてはならないものとします。

4 ユーザーは、当社からマイナーバージョンアッププログラム及びメジャーバージョンアッププログラムの提供を通知された場合は、ユーザーが構築した機能が不具合なく動作するか直ちに検証を行った上、これをインストールするものとします。ユーザーがこれを怠ったことにより損害を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第7条（再委託）

1 当社は、当社の責任において、本サービスの全部又は一部を第三者に再委託できます。

2 当社は、再委託先に対して、本規約に基づく自己の義務と同内容の義務を負わせるものとし、再委託先の行為に関して、ユーザーの責めに帰すべき事由がある場合を除き、自ら本サービスを実施した場合と同様の責任を負うものとします。

第8条（知的財産権等）

1 本サービスに関する、特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、不正競争防止法上の権利、その他一切の財産的若しくは人格的権利は、全て当社に帰属します。本規約に定める本サービスの利用は、本サービスに関する当社の上記各権利の譲渡を意味するものではありません。

2 ユーザーは、本規約に明示された内容及び限度を超えて、本サービスを利用することはできません。

第9条（契約期間）

1 本契約の期間は、本契約成立日から開始し、本契約成立日の属する月の翌月初日より1年間とします。ただし、当社が別途の期間を認めた場合は、この限りではありません。

2 本契約の期間満了日の1ヶ月前までに、当社又はユーザーから本契約を更新しない旨の書面による通知がない限り、本契約は自動的に1年間更新され、以降も同様とします。

3 前項の更新が行われなかった場合、次条により本契約が解約された場合、第11条により本契約が解除された場合、その他本契約が終了した場合であっても、ユーザーが本契約を再度締結することを求める場合、応諾の可否及びその条件について、当社とユーザーは協議します。ただし、本契約を再度締結する場合は、前回の本契約の終了日の翌日が、再度締結する本契約の開始日となり、当該日より1年間を契約期間とします。すなわち、ユーザーは、前回の本契約の終了日の翌日（再度締結する本契約の開始日）から起算して、代金を支払う必要があります。なお、再度締結する本契約の開始日が、前回の本契約の終了日の翌日から1年を超える場合は、前項の自動更新がなされたものとみなします。

4 ユーザーが販売パートナーから本サービスを購入した場合、本契約は、当該販売パートナーが当社から当該本サービスを購入する契約が有効に存続することを前提とします。当該契約が、その理由を問わず終了した場合、本契約は終了します。

第10条（解約）

ユーザーは、本契約をいつでも解約することができます。ただし、本契約の残期間分の本サービスの代金を、解約時に一括して支払うものとします（本契約の残期間分の本サービスの代金を支払済の場合は、当該支払済の代金は返金されないものとします。）。

第11条（解除等）

1 当社は、ユーザーが以下の各号のいずれかに該当し又は該当すると当社が判断した場合は、直ちに本契約

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、当社指定期間内に違反状態が是正されない場合
- (2) 支払停止若しくは支払い不能となり、又は、破産、民事再生手続き開始、会社更生手続き開始、特別清算手続き開始もしくはこれらに類する手続きの開始の申立てがあった場合
- (3) 自ら振出し、もしくは引受けた手形または小切手につき、不渡りの処分を受けた場合
- (4) 差押、仮差押、仮処分、強制執行または競売の申立てがあった場合
- (5) 租税公課を滞納し、その保全差押を受けた場合
- (6) 解散または営業停止状態となった場合
- (7) 第2乃至前号の他、ユーザーの信用状態に重大な変化が生じたと当社が判断した場合
- (8) 監督官庁より事業停止命令を受け、または事業に必要な許認可の取消処分を受けた場合
- (9) 株主構成、役員の変動等により会社の実質的支配関係が変化し従前の会社との同一性が失われた場合
- (10) 反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者を意味する。以下同じ。）である、又は資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行っている場合
- (11) 当社に対する重大な背信行為があった場合
- (12) その他、当社がユーザーによる本サービスの利用を適当でないと判断した場合

2 ユーザーは、前項各号のいずれかに該当し、又は、該当すると当社が判断した場合は、当社に対して負っている債務の一切について期限の利益を失い、直ちに当社に対する全ての債務の履行をしなければなりません。

3 第1項に基づき本契約が解除された場合でも、ユーザーは、支払済みの本サービスの代金を返還されず、また、本契約の残期間分の本サービスの代金の支払義務を免れないものとします。

4 当社は、本条に基づき当社が行った行為によりユーザーに生じた損害について一切の責任を負いません。

第12条（紛争処理及び損害賠償）

1 ユーザーは、本サービス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。

2 ユーザーが、本サービスに関連して第三者からクレームを受け又は第三者との間で紛争が生じた場合、ユーザーは、直ちにその内容を当社に通知するものとします。

3 ユーザーは、前項の紛争の処理にあたり、当社に対し、実質的な参加の機会及び紛争を処理するために必要な権限を与え、並びに必要な協力をを行い、また当社の指示に従うものとします。

4 当社は、本サービスの提供に際して、自己の故意又は重過失によりユーザーに損害を与えた場合についてのみ、これを賠償するものとします。その場合に、賠償すべき損害の範囲は、ユーザーに現実に発生した通常の損害に限る（逸失利益を含む特別の損害は含まない。）ものとし、賠償すべき損害の額は、当該ユーザーに係る本サービスの代金の直近1年間分の金額を限度とします。なお、本条は、債務不履行、瑕疵担保責任、原状回復義務、不当利得、不法行為その他請求原因を問わず、全ての損害賠償等に適用されるものとします。

第13条（秘密保持）

ユーザーは、本契約に関連して当社がユーザーに対して秘密に扱うことを指定して開示した情報について、当社の事前の書面による承諾がある場合を除き、開示目的以外に使用せず、また、第三者に開示しないものとします。

第14条（個人情報の取扱い）

当社は、個人情報、当社所定の「プライバシーポリシー」に基づき、適切に取り扱うものとします。

第15条（本規約の変更）

- 1 当社は、その理由を問わず本規約をいつでも任意に変更することができるものとし、ユーザーはこれに同意します。
- 2 当社が別途定める場合を除き、本規約の変更は、当社サイトに掲載する方法によってユーザーへ通知します。
- 3 本規約の変更は、前項の通知の時点より効力を生じるものとします。
- 4 ユーザーが本規約変更後も本サービスを利用する場合、本規約の変更に同意したものとみなします。

第16条（連絡）

- 1 当社からユーザーへの連絡は、書面の送付、電子メールの送信、本サービス上での表示又は当社サイトへの掲載等、当社が適当と判断する手段によって行います。当該連絡が、電子メールの送信、本サービス上での表示又は当社サイトへの掲載によって行われる場合は、インターネット上に配信された時点でユーザーに到達したものとします。
- 2 ユーザーから当社への連絡は、第5条第2項所定の連絡方法によってのみ行うものとします。当社は、これ以外からの問い合わせについては、対応できないものとします。

第17条（権利義務の譲渡）

- 1 ユーザーは、当社の事前の書面による承諾なく、本契約上の地位又は本契約に基づく権利義務につき、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ないものとします。
- 2 当社が、本サービスに係る事業を第三者に譲渡（通常の事業譲渡のみならず、会社分割その他事業が移転するあらゆる場合を含むものとし、）した場合には、当該事業譲渡に伴い、本契約上の地位又は本契約に基づく権利義務並びに登録事項、個人情報、その他の情報を当該事業譲渡の譲受人に譲渡することができるものとし、ユーザーは、かかる譲渡に予め同意します。

第18条（存続条項）

本契約終了後も、第2条（適用範囲）第2項及び第3項、第6条（本サービスの利用条件）、第7条（再委託）第2項、第8条（知的財産権等）、第9条（契約期間）第3項、第10条（解約）、第11条（解除）第3項及び第4項、第12条（紛争処理及び損害賠償）、第13条（秘密保持）、第14条（個人情報の取扱い）、第16条（連絡）、第17条（権利義務の譲渡）、本条（存続条項）、第19条（完全合意）、第20条（分離可能性）、第21条（準拠法）、第22条（管轄）、第23条（翻訳）は、引き続きその効力を有するものとします。

第19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20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21条（準拠法）

本規約の準拠法は、日本法とします。

第22条（管轄）

本サービスに関連してユーザーと当社の間で紛争が生じた場合、横浜地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第23条（翻訳）

本規約の翻訳は、地域の必要に応じて行われるものであり、日本語版とその他の言語版とで差異矛盾がある場合、日本語版の本規約を適用します。

以上

2013年09月01日 制定

2015年05月25日 改訂

2015年07月27日 改訂

2023年01月05日 改訂