

ORiN3 Runtime 用サポート 約款

株式会社デンソーウェーブ（以下、「弊社」といいます）は、ORiN3 Runtime 用サポート（以下、「本サポート」といいます）について、次の通り取り決めます。

第1条（サポート契約の成立）

本サポートはチケット制となります。本サポートの申込者（以下、「貴社」といいます。）は、本サポートの利用にあたり、本約款に同意のうえ、事前に希望枚数分のサポートチケット（以下、「チケット」といいます。）の購入を申し込むものとし、弊社が当該申込内容を承諾することによって、サポート契約が成立するものとします。チケット番号と有効期間は、サポート契約の成立後、弊社から貴社にメールで連絡するものとします。

第2条（支払い）

貴社は、サポート契約の成立後、別途両者で合意する支払条件に従ってチケット代金を弊社に支払うものとします。なお支払い済みのチケット代金は、弊社の責に帰すべき事由によりサポート契約が解除された場合を除き、一切返金されないものとします。

第3条（本サポートの内容）

本サポートの内容は次の通りとします。

- ①ORiN3 Runtime の機能、仕様、動作条件、操作方法のお問合せに対する回答
 - ②お客様において ORiN3 Runtime の障害と判断された事象のお問合せに対する回答、障害に関する復旧支援（弊社にて再現が確認できる障害に限る）
 - ③ORiN3 Runtime の障害事例に関するお問合せに対する回答
- ※下記は本サポートの対応範囲外であり、別途有償もしくは対応不可となります。
- ①現地対応を含むサポート
 - ②システム構築に関するサポート
 - ③プログラミング、ネットワーク全般に関するサポート
 - ④障害切り分け作業
 - ⑤提供元のサポートが切れているバージョンや製品に関するサポート

第4条（本サポートの提供時間）

本サポートの提供時間は次の通りとします。
月曜日～金曜日 9:00～17:00 JST（弊社の本社休業日は除く）

第5条（本サポートの受付、対応方法）

下記メールアドレスへ貴社が保有するチケット番号とともに希望するサポート内容をご連絡ください。
E-mail : iot-service@denso-wave.com
当日又は弊社の本社翌営業日を目安に、弊社からメールで受付連絡します。
以降、メールでのサポート対応となりますが、弊社が必要と判断した場合には、貴社に対して別の手段をご提案する場合があります。
※解決、未解決に関わらず、1 要件につき、1 チケットを消費します。
※1 チケットにつき、最大で2 時間までのサポート対応とします。最大時間に達した場合、それまでのサポートの報告をもって要件をクローズします。最大時間を超えてのサポートは、追加チケットを消費します。
※サポートの受付およびサポート内容の変更時に、チケットが不足していると、弊社が判断した場合は、貴社・弊社双方が協議し、貴社で新たに不足分のチケットを手配いただくか、弊社からチケットの残数に応じたサポートを提供するものとします。

第6条（チケットの譲渡・転売）

貴社が購入したチケットは、貴社の顧客、販売先等の任意の第三者に対して譲渡、転売することができるものとし、当該第三者は、本約款に定める条件に従って、貴社と同等のサポートを利用することができます。

第7条（チケットの有効性）

チケットは、有効期間内のみ利用可能とします。ただし、以下のいずれかに該当するものと弊社が判断したチケット番号については、有効期間内であっても弊社はサポートの提供をお断りすることができるものとします。
①過去に同一番号による利用履歴が確認されたチケット番号
②弊社が発行した履歴が確認できないチケット番号

- ③第1 1 条に基づきサポート契約が解除されたチケット番号
- ④その他、不正取得、不正使用が疑われるチケット番号

第8条（再委託）

弊社は、本サポート契約の履行のため、本サポート契約に関する業務の全部または一部を第三者に再委託できるものとします。この場合、弊社は再委託先に対し、第1 0 条（機密保持）の義務を課すものとします。

第9条（免責）

1. 本サポートの提供は、ORiN3 Runtime の不具合や障害等が解決されること、その他貴社の問い合わせ内容が解決されることを保証するものではありません。
2. 貴社が作成したデータおよび動作環境は、貴社が責任をもって管理するものとし、いかなる場合も、弊社は何ら責任を負わないものとします。
3. 弊社は、弊社の責めに帰すべき事由に起因する本サポートの不具合の結果として、貴社が直接かつ現実に被った通常の損害について、購入済みのチケット代金を上限として賠償するものとします。ただし、いかなる場合にも、逸失利益、機会損失、営業的・商業的損害・損失、間接損害、特別損害、付随的損害、結果的損害または懲罰的損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。
3. 第6 条に基づき貴社がチケットを第三者に譲渡又は転売した場合において、貴社と当該第三者との間に紛争等が発生した場合、貴社の責任でこれを解決するものとし、弊社は一切責任を負わないものとします。

第1 0 条（機密保持）

弊社は、本サポートの履行を通じて知り得た貴社の技術上および営業上の一切の機密を、貴社の書面による承諾なしに、第三者（第8 条（再委託）に定める再委託先を除きます）に漏洩してはならないものとします。なお、本条項は本サポートの終了後も有効に存続するものとします。

第1 1 条（情報の利用）

弊社は、本サポートの履行を通じて得られた情報、提案、アイデア、評価、コメント等を、第1 0 条の機密保持条項に抵触しない範囲において、弊社製品の改良、及び弊社技術や各種サービスの向上等のために無償で、使用、利用、開示、複製、使用許諾、配布、商品化等を自由に行えるものとします。

第1 2 条（契約解除）

1. 貴社または弊社が次の各号のいずれかに該当した場合には、相手方は催告を要せず、ただちに本サポート契約の全部または一部を解除できるものとします。
 - ①本サポート契約に違反し、相手方より書面による是正の催告を受けた後3 0 日を経過してもなお違反を是正しないとき
 - ②その他本サポート契約を継続し難い事由が生じたとき

第1 3 条（協議）

本サポート契約の履行について疑義が生じた事項および本サポート契約に定めのない事項については貴社・弊社双方が協議し、円満に解決を図るものとします。

第1 4 条（管轄裁判所）

貴社および弊社は、本サポート契約に関するすべての訴訟について、名古屋地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

第1 5 条（本サポートの適用）

本サポートは、ORiN3 Runtime が日本国内で使用されている場合のみに適用いたします。
2 0 2 5 年1 月1 0 日制定