

基本サポートポリシー

第1条 目的

この基本サポートポリシーは、WebCT ソフトウェアに関し、お客様が株式会社エミットジャパン（以下、E J と略します）から基本サポートサービスの提供を受けるにあたっての諸条件・条項を定めることを目的とします。お客様は、この基本サポートポリシーが WebCT ソフトウェアのライセンスを購入したときから適用されることに同意し、E J から基本サポートサービスの提供を受けるものとします。

第2条 サービスの対象製品

基本サポートサービスの対象となる製品（以下、対象製品といいます）は、WebCT Inc.（以下、WebCT 社といいます）から有効に使用許諾（以下、ライセンスといいます）を取得している製品に限ります。

第3条 基本サポートサービス

基本サポートサービスとは、下記の条件、条項に従い、お客様が対象製品の利用方法に関する質問・相談（以下、問合せといいます）を電子メールにより E J に送り、E J が必要があれば調査し、お客様に回答するサービス（以下、本サービスといいます）をいいます。

第4条 サービスの範囲

本サービスの対象は、対象製品の管理者用オンラインヘルプおよび WebCT 社の Web サイトで提供されているドキュメント（**WebCT Campus Edition Administrator Guides**、**Release Notes**、**General Information**）に記載されている範囲に限ります。ただし、E J が WebCT 社から開示を受けていない事項及び E J が権限を有しない事項は除きます。

第5条 サービスの提供方法

（1）電子メールによるサポート

1. お客様は、本サービスの提供を受けることを希望するときは、下記3. のサービス提供時間内に、下記に定める E J のメールアドレス宛に問い合わせ事項を電子メールで送信するものとします。電子メール以外の方法による問い合わせは受け付けません。

support-basic@emit-japan.com

なお、E J は、事前にお客様に通知することによって、上記メールアドレスを随時変更することが

できるものとしします。

2. E J は、お客様から電子メールにより問い合わせ事項を受領したときは、受領確認後原則として 3 時間以内（本サービス提供時間内の積算時間とします）に最初の回答を行い、2 日以内に問い合わせ事項を解決するよう努めます。ただし、WebCT 社に問合せを必要とするものについては WebCT 社からの回答に依存します。また、お客様の問合せ事項が解決されることを保証するものではありません。
3. E J は、お客様に対し原則として E J の営業日（月曜日から金曜日、ただし祝祭日は除く）の午前 9 時から午後 5 時までの間（ただし、正午から午後 1 時までの間を除く）本サービスを提供します。
4. E J は、本サービスの提供方法又は内容について、必要に応じ適宜予告なく変更することができるものとしします。

(2) リモートログインまたはアクセスによるサポート

1. E J は、お客様から ssh または VNC でログインできるサーバのアカウントであって、インストーラに使用したユーザと同等の権限を持つアカウント（以下 WebCT アカウントという）を提供された場合、お客様より要請があり、かつ E J において必要と判断したときは、お客様の WebCT サーバにログインして第 3 条に定める調査を行います。
2. 上記 1. のサポートはサーバが次の条件を全て満たす場合に限り提供します。
 - ・システムバックアップが毎日とられていること
 - ・WOAK による外部認証を使っていないこと
 - ・WebCT の SSL 設定以外の HTTPS サーバデーモン、外部認証の使用していないこと
 - ・学務情報システム等他のシステムと連携していないこと
 - ・システムをカスタマイズしていないこと（ただし、E J が受託して実施したものを除く）
 - ・お客様の WebCT 管理者あるいは E J がインストールしたものであること
3. E J は、別に掲示するセキュリティポリシーに基づき提供された WebCT アカウントを取り扱いません。
4. E J は、お客様から WebCT サーバの admin ユーザを提供された場合、お客様より要請があり、かつ E J において必要と判断したときは、お客様の WebCT サーバにアクセスして第 3 条に定める調査を行います。
5. 前 2 項のいずれの場合でも、当該調査を行う前に (1) に定める電子メールによるサポートを利用するものとしします。

第6条 問合せ事項及び回答の開示

E Jは、お客様から受領した問合せ事項及びその解決方法等を示すE Jの回答について知的財産権を有し、その回答を対象製品利用の改善その他有益な用途に供するため、個人情報と顧客情報を除き、第三者に開示することができるものとし、

第7条 保証及び責任の制限

1. 対象製品に関する紛争については、お客様とWebCTとの間において解決するものとし、お客様は、E Jに対して何らの主張あるいは請求をせず、またE Jはかかる紛争に関し、何らの利害関係を有しないものとして一切責任を負いません。
2. E Jは、別途書面による合意がない限り、お客様に対し、本サービス、対象製品あるいはこれらに関連した情報若しくはサービスに関して、何らの保証を行わないものとし、
3. E Jは、本サービスの提供又は対象製品に起因して、乙又は第三者に生じる直接損害、間接的、付随的若しくは結果的損害、特別損害、利益の損失若しくはデータの消失に関し、一切の責任を負わないものとし、

第8条 使用言語

本サービスに使用する言語は日本語とします。

第9条 準拠法

この基本サポートポリシーは、日本法に基づき解釈します。

第10条 管轄裁判所

本サービスに関し、訴訟の必要が生じたときは、名古屋地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

以上

2005年7月6日

株式会社 エミットジャパン