

管理者向け ヘルプデスク サービス約款

第1条 目的

このサービス約款は、WebCT ソフトウェアに関し、お客様が EJ から管理者向けヘルプデスク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。お客様は本サービス約款が「第6条 サポートチケットの購入」に定めるサポートチケットを購入したときから適用されることに同意し、株式会社エミットジャパン（以下、EJ と略します）から管理者向けヘルプデスクサービスの提供を受けるものとしします。

第2条 サービスの対象製品

管理者向けヘルプデスク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 管理者向けヘルプデスクサービス

管理者向けヘルプデスクサービスとは、下記の条件、条項に従い、お客様が「第8条 登録」に従って登録した対象製品の利用者（以下、WebCT 管理者といいます）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 EJ に送り、EJ が、必要に応じ調査し、WebCT 管理者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

本サービスの範囲は、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（<http://download.WebCT.com>）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。

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EJ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-amin@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2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、1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3営業日以内とします。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6時までの間（ただし、正午から午後1時、および午後6時から午後7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き、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、インストール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アカウントを取扱います。

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. 前各項のいずれの調査の場合も、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ます。

第6条 サポートチケットの購入

1. お客様は、EJ から本サービスの提供を受けるためには、EJ から予め「管理者向けヘルプデスク用サポートチケット（「サポートチケット」と略します。）」を購入する必要があります。
2. サポートチケットの販売価格は、サポート 36 インシデントを 1 セットとし、1 セットあたり 36 万円（消費税別）とします。
3. サポートチケットは、1 件の問合せ事項につき、1 インシデントが消費されるものとします。
4. サポートチケットを使用して、問い合わせができるのは、お客様が「第7条 登録」に従って、EJ に登録した 4 名以内の WebCT 管理者に限ります。
5. サポートチケットの有効期間は購入日から 1 年とします。ただし、サポートチケットの使用はライセンスの有効期間に限るものとし、ライセンスがサポートチケットの有効期間より先に終了した場合には、サポートチケットも当然に効力を失うものとします。
6. お客様は、第三者及び上記 4 . の登録利用者以外の対象製品の利用者に対し、サポートチケットを譲渡し又は貸与することができません。
7. お客様は、サポートチケットの有効期間経過の前後を問わず、また、理由の如何を問わず、EJ に対してサポートチケットの払戻しを求めることはできません。

第7条 登録

お客様は、サポートチケット購入後速やかに E J の指定する書式に後記情報を記載し、これを E J に提出して登録するものとします。

住所および郵便番号（大学専用の郵便番号がある場合はそれを指定する）

大学名

所属（ 、 、 は郵便物が担当者に届くために必要な程度の事項）

WebCT 管理者氏名（4 名以内）

連絡先の E メールアドレス（4 アドレス以内で所属機関が発行したものであること）

連絡先の電話番号（WebCT 管理者の直通番号：必要に応じ E J から電話をする場合があります）

お客様番号（サポートチケットおよびライセンス通知書に記載）

第8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するものとし、その回答を対象製品利用の改善その他有益な使途に供するため、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ます。

第9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ます。
- 3．E Jは、本サービスの提供又は対象製品に起因して、お客様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ます。

第10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11条 準拠法

本サービス約款は、日本法に基づき解釈します。

第12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