

desknet's NEO シリーズ製品 年間サポート約款

第1条（サポート約款の適用）

- 1.株式会社ネオジャパン（以下「当社」といいます。）は、この desknet's NEO シリーズ製品年間サポート約款（以下「サポート約款」といいます。）に基づき、desknet's NEO シリーズ製品の年間サポートを購入したお客様に第2条（定義）に定める本サポートを提供します。
- 2.サポート約款と第2条（定義）に定める個別のサポート契約の規定が異なるときは、個別のサポート契約の規定がサポート約款に優先して適用されるものとします。

第2条（定義）

サポート約款における主な用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

- (1)「本サポート」とは、サポート約款に基づき、当社がお客様に提供する desknet's NEO シリーズ製品の年間サポートをいいます。
- (2)「お客様」とは、サポート証書を購入した、サポート約款に基づく本サポートの提供を受ける者をいいます。
- (3)「個別のサポート契約」とは、サポート約款に基づき当社とお客様との間で個別に締結される本サポートの提供に関する契約をいいます。
- (4)「サポート契約等」とは、個別のサポート契約及びサポート約款をいいます。
- (5)「本体ライセンス」とは、当社が販売する desknet's NEO シリーズ製品を利用する際に必要となるライセンスをいいます。
- (6)「ライセンス等」とは、追加ライセンス、開発検証サーバーライセンス、バックアップサーバーライセンス、分散サーバーライセンス、オプションライセンス、カスタマイズサービスその他の関連ライセンスをいいます。
- (7)「消費税等」とは、消費税法及び同法に関連する法令の規定に基づき課税される消費税の額並びに地方税法及び同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額その他お客様が支払に際して負担すべき公租公課をいいます。

第3条（対象製品）

- 1.サポート約款に基づく本サポートの対象となる製品は、年間サポート購入証書（以下「サポート証書」といいます。）に定めるとおりとします。なお、対象製品が利用する第三者ソフトウェア（OS、DB、ミドルウェア等）及びハードウェアは本サポートの対象外とします。
- 2.対象製品毎のサポート提供内容の詳細は別紙に定めるとおりとします。

第4条（サポート提供期間）

- 1.初年度の年間サポートは、お客様の初回ライセンス購入日からご提供いたしますが、当社ご注文受付日の翌月1日（当社受付日が月初日の場合には当月1日）から1年間を基本のサポート期間とします。
- 2.再継続年間サポートは、再継続年間サポートの購入日からご提供いたしますが、当社ご注文受付日の翌月1日（当社受付日が月初日の場合には当月1日）から1年間を基本のサポート期間とします。
- 3.次年度以降の年間サポート期間開始日は、前年度サポート期間内にお客様からの注文を当社が受け付けた場合、前年度サポート期間満了日の翌日からとします。また、前年度サポート期間満了後にお客様からの注文を当社が受け付けた場合、受付日の翌月1日（当社受付日が月初日の場合には当月1日）からとします。
- 4.年間サポートの提供期間満了日から1年以上経過されて購入される場合は「再継続年間サポート」を購入いただく必要がございます。
- 5.年間サポート期間途中に、お客様が追加ライセンス等を購入された場合、追加購入したライセンスの年間サポートは、お客様が購入した日から提供いたしますが、提供期間は追加前ライセンスのサポート期間に準拠するものとします。追加ライセンス等の購入によりサポート料金に変更が生じた場合、追加後の新サポート料金は、翌年度の年間サポート購入時から適用されます。
- 6.年間サポート期間は、年間サポート証書に定めるものとします。

第5条（サポート契約の締結等）

サポート契約は、お客様からの本サポートの注文を当社が受注し、当社がこれに対しサポート証書を発送したときに成立するものとします。なお、お客様はサポート約款の内容を承諾の上、かかる注文を行うものとし、お客様が注文を行った時点で、当社は、お客様がサポート約款の内容を承諾しているものとみなします。

第6条（提供地域及び言語）

- 1.本サポートの提供区域は、サポート契約等で特に定める場合を除き、日本国内に限定されるものとします。
- 2.本サポートの提供言語は、サポート契約等で特に定める場合を除き、日本語に限定されるものとします。

第7条（善管注意義務）

当社は、本サポート期間中、善良なる管理者の注意をもって本サポートを提供するものとし、サポート契約等に別段の定めがあるときはこの限りではないものとします。

第8条（通知）

- 1.当社からお客様への通知はサポート契約等に特段の定めのない限り、通知内容を電子メール、書面又は当社のホームページに掲載するなど、当社が適当と判断する方法により行います。
- 2.前項の規定に基づき、当社からお客様への通知を電子メールの送信又は当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、お客様に対する当該通知は、それぞれ電子メールの送信又はホームページへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。

第9条（再委託）

当社は、お客様に対する本サポートの提供に関して必要となる業務の全部又は一部を当社の判断にて第三者に再委託することができます。この場合、当社は、当該第三者（以下「再委託先」といいます。）に対し、第15条（秘密情報の取扱い）及び第16条（個人情報の取扱い）のほか当該再委託業務遂行についてサポート契約等所定の当社の義務と同等の義務を負わせるものとします。

第10条（問合せ担当者）

お客様は、本サポートに基づく問合せ担当者をあらかじめ定めた上、本サポートに基づく当社への問合せは、原則として問合せ担当者を通じて行うものとします。

第11条（サポート料金）

- 1.お客様は本サポートの対価として別途定めるサポート料金及び消費税等を当社の定める方法にて支払うものとします。また、サポート料金の支払に必要な振込手数料その他の費用はお客様の負担とします。
- 2.本サポート提供期間中に消費税等及び地方税法その他法律の制定及び改正等が施行された場合、お客様はその定めに従い消費税等を支払うものとします。なお、支払い方法、手数料等は前項の定めを準用します。

第12条（遅延利息）

- 1.お客様が、本サポートのサポート料金その他サポート契約に基づく債務を所定の支払期日が過ぎてもなお履行しない場合、お客様は、所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年 14.5%の利率で計算した金額を延滞利息として、本サポートの料金その他と一括して、当社が指定する期日までに当社の指定する方法により支払うものとします。
- 2.前項の支払いに必要な振込手数料その他の費用は、お客様の負担とします。

第13条（変更通知）

- 1.お客様は、その商号若しくは名称又は本店所在地、住所若しくは連絡先その他のお客様にかかわる事項に変更があるときは、当社の定める方法により変更予定日の 30 日前までに当社に通知するものとします。
- 2.当社は、お客様が前項に従った通知を怠ったことによりお客様が通知の不到達その他の事由により損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。

第14条（サポート約款の変更）

- 1.当社は、サポート約款を随時変更することがあります。なお、この場合には、お客様の利用条件その他サポート契約の内容は、変更後の新サポート約款を適用するものとします。
- 2.当社は、前項の変更を行う場合は、30 日の予告期間において、変更後の新サポート約款の内容をお客様に通知するものとします。

第15条（秘密情報の取扱い）

- 1.お客様及び当社は、本サポート遂行のため相手方より提供を受けた技術上又は営業上その他業務上の情報のうち、相手方が特に秘密である旨あらかじめ書面で指定した情報で、提供の際に秘密情報の範囲を特定し、秘密情報である旨の表示を明記した情報（以下「秘密情報」といいます。）を第三者に開示又は漏洩しないものとします。但し、相手方からあらかじめ書面による承諾を受けた場合及び次の各号のいずれかに該当する情報についてはこの限りではありません。
 - (1)秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
 - (2)秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
 - (3)相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発した情報
 - (4)サポート契約等に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知となった情報

- (5)本条に従った指定、範囲の特定や秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報
- 2.前項の定めにかかわらず、お客様及び当社は、秘密情報のうち法令の定めに基づき又は権限ある官公署からの要求により開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先又は当該官公署に対し開示することができるものとし、この場合、お客様及び当社は、関連法令に反しない限り、当該開示前に開示する旨を相手方に通知するものとし、開示前に通知を行うことができない場合は開示後速やかにこれを行うものとし、
 - 3.秘密情報の提供を受けた当事者は、当該秘密情報の管理に必要な措置を講ずるものとし、
 - 4.秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方より提供を受けた秘密情報を本サポート遂行目的の範囲内でのみ使用し、本サポート遂行上必要な範囲内で秘密情報を化体した資料等（以下本条において「資料等」といいます。）を複製又は改変（以下本項においてあわせて「複製等」といいます。）することができるものとし、この場合、お客様及び当社は、当該複製等された秘密情報についても、本条に定める秘密情報として取り扱うものとし、なお、本サポート遂行上必要な範囲を超える複製等が必要な場合は、あらかじめ相手方から書面による承諾を受けるものとし、
 - 5.前各項の規定に関わらず、当社が必要と認めた場合には、第8条（再委託）所定の再委託先に対して、再委託のために必要な範囲で、お客様から事前の書面による承諾を受けることなく秘密情報を開示することができます。但し、この場合、当社は再委託先に対して、本条に基づき当社が負う秘密保持義務と同等の義務を負わせるものとし、
 - 6.秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方の要請があったときは資料等（本条第4項に基づき相手方の承諾を得て複製、改変した秘密情報を含みます）を相手方に返還するものとし、
 - 7.本条の規定は、本サポート終了後1年間有効に存続するものとし、

第16条（個人情報の取扱い）

- 1.お客様及び当社は、本サポート遂行のため相手方より提供を受けた営業上その他業務上の情報に含まれる個人情報（個人情報の保護に関する法律に定める「個人情報」をいいます。以下同じとします）を本サポート遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者に開示又は漏洩しないものとするともに、個人情報に関して個人情報の保護に関することを含め関連法令を遵守するものとし、
- 2.個人情報の取扱いについては、前条（秘密情報の取扱い）第3項から第6項の規定を準用するものとし、
- 3.本条の規定は、本サポート終了後も有効に存続するものとし、

第17条（損害賠償）

当社は、自らの責に帰すべき事由によりサポート契約等に基づく当社の義務の履行に際して、お客様に損害を及ぼした場合、お客様に対し当該損害を賠償するものとします。但し、当社のかかる賠償責任は、請求の原因の如何を問わず、お客様に現実に生じた直接損害に限定され、サポート契約等に基づいてお客様から当社に支払われた1年分のサポート料金の額を超えないものとし、当社はいかなる場合にも、お客様に生じた間接的、派生的及び特別損害並びに逸失利益について責任を負わないものとします。

第18条（権利義務の譲渡禁止）

お客様は、あらかじめ当社の書面による承諾がない限り、サポート契約等上の地位、サポート契約等に基づく権利又は義務の全部又は一部を他に譲渡し又は承継してはならないものとします。但し、合併、営業譲渡等による包括承継についてはこの限りではないものとします。

第19条（免責及び適用除外）

- 1.天災、水害、戦争、内乱、法令の改廃、その他当社の責に帰すことのできない事由による本サポートの履行遅滞、履行不能又は不完全履行については、当社は免責されるものとします。
- 2.次に定める事項は、本サポートの対象外とします。
 - (1)お客様以外の者による対象製品の改造に起因した不具合、損傷に関する対応
 - (2)運用上のはなはだしい誤用、悪用に起因した不具合、損傷に関する対応

第20条（解約）

- 1.お客様及び当社は、本サポート期間中においても2か月前までに文書による申し出を行うことで本サポートを解約することができます。
- 2.当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合にはお客様に対し何等の通知、催告を要せず直ちに本サポートを解約することができるものとします。
 - (1)本サポートに基づく義務を履行せず、相当期間を定めて書面による催告をした後もなおこれを履行しないとき
 - (2)差押、仮差押、仮処分、競売の申立てを受け、又は公売処分、租税滞納処分を受け、又は破産、民事再生、会社更生の申立があったとき
 - (3)手形又は小切手を不渡りとしたとき、又は電子交換所の取引停止処分を受けたとき、その他支払停止又は不能の状態に陥ったとき。
 - (4)会社が解散したとき、又は会社清算手続が開始されたとき。

(5)その他財産状態が著しく悪化し、又は著しく悪化するおそれがあると認められる相当の事由があるとき。

(6)本サポートの妨害又はそれに類する行為を行っているときと当社が判断したとき

3.前2項に基づいて本サポートが解約された場合、お客様は当社に対し、自ら支払った年間サポート料金の全部又は一部の返還を求めることはできないものとします。

第21条（反社会的勢力の排除）

1.お客様及び当社は、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」といいます。）に該当しないこと、及び次の各号のいずれか一にも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証するものとします。

(1)暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること

(2)暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること

(3)自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること

(4)暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること

(5)役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

2.お客様及び当社は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれか一にでも該当する行為を行ってはならないものとします。

(1)暴力的な要求行為

(2)法的な責任を超えた不当な要求行為

(3)取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

(4)風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為

(5)その他前各号に準ずる行為

3.お客様及び当社は、相手方が第1項のいずれか一にでも違反すると疑われる合理的な事情がある場合には、当該違反の有無につき、相手方の調査を行うことができ、相手方はこれに協力するものとします。また、お客様及び当社は、自らが第1項のいずれか一にでも違反し、又はそのおそれがあることが判明した場合には、相手方に対し、直ちにその旨を通知するものとします

- 4.お客様及び当社は、相手方が前三項のいずれか一にでも違反した場合は、相手方の有する期限の利益を喪失させ、また、通知又は催告等何らの手続を要しないで直ちに利用契約を解除することができるものとします。
- 5.お客様及び当社は、前項に基づく解除により相手方が被った損害につき、一切の義務及び責任を負わないものとします。

第22条（準拠法）

サポート契約等の成立、効力、履行及び解釈に関する準拠法は、日本法とします。

第23条（合意管轄）

お客様と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京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24条（協議等）

サポート契約等に規定のない事項及び規定された項目について疑義が生じた場合は両者誠意をもって協議の上解決することとします。なお、サポート契約等のいずれかの部分が無効である場合でも、サポート契約等全体の有効性に影響がないものとします。

以上

別紙＜サポート提供内容＞

対象製品毎のサポート提供内容・方法及び免責は次の第1条から第3条に定めるとおりです。

第1条（サポート提供内容）

1.desknet's NEO 年間サポート/再継続年間サポート

1.技術サポート	「desknet's NEO」に関する、次のお問合せに対応します。 (カスタマイズを実施している場合は、その内容も対応範囲に含まれます) ・操作方法や設定方法、サーバー環境や OS など動作環境に関するお問合せ ・不具合確認や原因調査、問題切り分けなど、障害に関連するお問合せ ・パッチモジュールの適用およびバージョンアップ作業に関するお問合せ ・サーバー変更に伴うデータ移行に関するお問合せ
2.ライセンスキー再発行	「desknet's NEO」をインストールして利用するサーバーの変更に伴うライセンスキーの再発行に対応します。 ※お客様サポートサイトからの自動再発行も行えます。
3.新バージョンの無償又は特別価格提供	「desknet's NEO」の新バージョンがリリースされた際には、製品版を無償または特別価格にてご提供いたします。 (新バージョンの適用に伴う各種作業(インストールやデータ移行等)の実施については、本サポートの対象外です)
4.オフラインヘルプの提供	「desknet's NEO」のオフラインヘルプをご提供いたします。 クライアント PC からインターネットに接続できないイントラネット環境でも、ヘルプをご利用いただけます。
5.お客様サポートサイトの提供	お客様サポートサイトでは、以下のことが行えます。 ・お客様情報の確認・変更 ・ライセンスキーの自動再発行(再発行、暫定キー) ・メールフォーム問い合わせ ・オフラインヘルプのダウンロード
6.カスタマイズ内容の保守及び再カスタマイズ時の値引き対応	カスタマイズを実施している場合、カスタマイズ部分のソース・オブジェクト及びドキュメント等の管理をいたします。 また、「desknet's NEO」の新バージョンに対して再カスタマイズをご依頼される場合、年1回を限度として、カスタマイズ部分にかかる年間サポート料金1年分を再カスタマイズ費から値引きいたします。

2.AppSuite 年間サポート/再継続年間サポート

1.技術サポート	「AppSuite」に関する、次のお問合せに対応します。 (カスタマイズを実施している場合は、その内容も対応範囲に含まれます) ・操作方法や設定方法(アプリケーションの作成方法等)に関するお問合せ ・不具合確認や原因調査、問題切り分けなど、障害に関連するお問合せ ※お客様の運用に合わせたアプリケーション作成に関するコンサルティング支援、及びお客様が作成したアプリケーションの動作に関するお問合せは本サポートに含まれません。(別途有償)
2.ライセンスキー再発行	「desknet's NEO」をインストールして利用するサーバーの変更に伴う「AppSuite」ライセンスキーの再発行に対応します。 ※お客様サポートサイトからの自動再発行も行えます。
3.テンプレートの提供	「AppSuite」にて利用いただけるアプリのテンプレートをご提供いたします。
4.オフラインヘルプの提供	「AppSuite」のオフラインヘルプをご提供いたします。 クライアント PC からインターネットに接続できないイントラネット環境でも、ヘルプをご利用いただけます。
5.カスタマイズ内容の保守及び再カスタマイズ時の値引き対応	カスタマイズを実施している場合、カスタマイズ部分のソース・オブジェクト及びドキュメント等の管理をいたします。 また、「AppSuite」の新バージョンに対して再カスタマイズをご依頼される場合、年1回を限度として、カスタマイズ部分にかかる年間サポート料金1年分を再カスタマイズ費から値引きいたします。

3.desknet's NEO ウェブ会議年間サポート/再継続年間サポート

1.技術サポート	「desknet's NEO ウェブ会議」に関する、次のお問合せに対応します。 (カスタマイズを実施している場合は、その内容も対応範囲に含まれます) ・操作方法や設定方法に関するお問合せ ・不具合確認や原因調査、問題切り分けなど、障害に関連するお問合せ
2.ライセンスキー再発行	「desknet's NEO」をインストールして利用するサーバーの変更に伴う「desknet's NEO ウェブ会議」ライセンスキーの再発行に対応します。 ※お客様サポートサイトからの自動再発行も行えます。
3.ICE サーバサービス提供	「desknet's NEO ウェブ会議」の利用に必要な ICE サーバを、インターネット上でサービス提供いたします。 ※年間サポートの期間が終了しているお客様への、当社管理 ICE サーバへの接続は保証いたしません。
4.カスタマイズ内容の保守及び再カスタマイズ時の値引き対応	カスタマイズを実施している場合、カスタマイズ部分のソース・オブジェクト及びドキュメント等の管理をいたします。 また、「desknet's NEO ウェブ会議」の新バージョンに対して再カスタマイズをご依頼される場合、年1回を限度として、カスタマイズ部分にかかる年間サポート料金1年分を再カスタマイズ費から値引きいたします。

4.desknet's NEO 分散サーバー年間サポート/再継続年間サポート

1.技術サポート	「desknet's NEO 分散サーバー」に関する、次のお問合せに対応します。 (カスタマイズを実施している場合は、その内容も対応範囲に含まれます) ・操作方法や設定方法、サーバー環境や OS など動作環境に関するお問合せ ・不具合確認や原因調査、問題切り分けなど、障害に関連するお問合せ ・パッチモジュールの適用およびバージョンアップ作業に関するお問合せ ・サーバー変更に伴うデータ移行に関するお問合せ
2.ライセンスキー再発行	「desknet's NEO 分散サーバー」をインストールして利用するサーバーの変更に伴うライセンスキーの再発行に対応します。

5.desknet's NEO 開発検証サーバー年間サポート/再継続年間サポート

1.技術サポート	「desknet's NEO 開発検証サーバー」に関する、次のお問合せに対応します。 (カスタマイズを実施している場合は、その内容も対応範囲に含まれます) ・操作方法や設定方法、サーバー環境や OS など動作環境に関するお問合せ ・不具合確認や原因調査、問題切り分けなど、障害に関連するお問合せ ・パッチモジュールの適用およびバージョンアップ作業に関するお問合せ ・サーバー変更に伴うデータ移行に関するお問合せ
2.ライセンスキー再発行	「desknet's NEO 開発検証サーバー」をインストールして利用するサーバーの変更に伴うライセンスキーの再発行に対応します。

6.desknet's NEO バックアップサーバー年間サポート/再継続年間サポート

1.技術サポート	「desknet's NEO バックアップサーバー」に関する、次のお問合せに対応します。 (カスタマイズを実施している場合は、その内容も対応範囲に含まれます) ・操作方法や設定方法、サーバー環境や OS など動作環境に関するお問合せ ・不具合確認や原因調査、問題切り分けなど、障害に関連するお問合せ ・パッチモジュールの適用およびバージョンアップ作業に関するお問合せ ・サーバー変更に伴うデータ移行に関するお問合せ
2.ライセンスキー再発行	「desknet's NEO バックアップサーバー」をインストールして利用するサーバーの変更に伴うライセンスキーの再発行に対応します。

第2条（サポート提供方法）

1.技術サポート

当社製品サイトの専用問合せページよりお問合せください。

問合せページ	desknet's NEO 製品サイト (https://www.desknets.com/) →ご利用中のお客さま→パッケージ版→お問合せ→パッケージ版お問合せフォーム URL： https://faq.desknets.com/contact-package
受付時間	午前 9:00～12:00 及び午後 1:00～5:30 ※土曜日曜祝日及び別途通知する当社休業日（夏季休暇、年末年始休暇）を除く
当社からの回答	電子メールにて回答内容をご連絡します。※TELでの対応は行っていません。 （対応時間：土曜日曜祝日及び別途通知する当社休業日（夏季休暇、年末年始休暇）を除く、月～金曜日） ※お問合せ内容により、返答までにかかる時間が異なります。

操作方法や設定方法など、製品の仕様や利用方法に関するお問合せにつきましては、カスタマーセンターでもご案内しております。

※技術的なお問合せはカスタマーセンターではお受けしておらず、別途上記お問合わせページよりお問合せください。

カスタマーセンターTEL	0800-500-6330
受付時間	午前 9:00～12:00 及び午後 1:00～5:30 ※土曜日曜祝日及び別途通知する当社休業日（夏季休暇、年末年始休暇）を除く

2.ライセンスキー再発行

当社製品サイトのライセンスキー申請ページから、ご依頼内容を当社まで送信ください。

※お客様サポートサイトからの自動再発行も行えます。

ライセンスキー申請	desknet's NEO 製品サイト (https://www.desknets.com/) →ご利用中のお客さま→パッケージ版→ライセンスキーの取得 URL： https://www.desknets.com/neo/license/
当社からの通知	電子メールにてライセンスキーを通知します。 （対応時間：土曜日曜祝日及び別途通知する当社休業日（夏季休暇、年末年始休暇）を除く、月～金曜日） ※当社営業日 17 時までの申請受理分につきましてはその当日中に、また当社営業日 17 時後及び当社休業日の申請受理分につきましては、翌営業日に通知いたします。

3.新バージョンの無償又は特別価格提供

別途問合せ担当者に通知いたします。

4.オフラインヘルプの提供：desknet's NEO

お客様サポートサイトの[ダウンロードセンター]よりダウンロードいただけます。

5. お客様サポートサイトの提供

証書番号及びお客様コードをご準備の上、ログイン画面より、申請を行うことでご利用になれます。

お客様サポートサイト	desknet's NEO 製品サイト (https://www.desknets.com/) →ご利用中のお客さま→パッケージ版→お客様サポートサイト URL： https://usite.desknets.com/cs/login
------------	--

6. テンプレートの提供：AppSuite

別途問合せ担当者に通知いたします。

7. オフラインヘルプの提供：AppSuite

別途問合せ担当者に通知いたします。

8. ICE サーバーサービス提供

「desknet's NEO ウェブ会議」を利用する際、クライアント端末から自動的に ICE サーバーサービスへの接続が行われます。

※年間サポートの期間が終了しているお客様への、当社管理 ICE サーバーへの接続は保証いたしません。

第3条（免責）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、ICE サーバーサービスの提供を中止することができるものとします。

- (1) 当社又は当社の指定した業者の電気通信設備の保守上、又は工事上やむを得ない場合
- (2) 当社又は当社の指定した業者が本サービスのメンテナンスを実施する場合
- (3) 当社又は当社の指定した業者の電気通信設備に障害が発生した場合
- (4) 電気通信事業者又は当社の指定した業者が電気通信サービスの提供を中止することにより、本サービスの提供を行うことが困難になった場合
- (5) 前各号のほか、当社がやむを得ないと認める事由がある場合

- 2.当社は、前項第1号により ICE サーバーサービスの提供を中止する場合は 14 日前までに、前項第2号から第5号のいずれかにより ICE サーバーサービスの提供を中止する場合は予め、その理由、実施期日及び実施期間を当社が適切と判断する方法（ウェブサイト上での表示、お客様に対する電子メールでの通知等の方法を含みますが、これに限定されません。）でお客様に通知します。但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。
- 3.当社は、天災地変、その他の緊急事態の発生により、通信需要が著しく輻輳するなど、通信の一部又は全部を利用することができなくなった場合若しくはそのおそれがある場合、公共の利益の為に緊急を要する事項を内容とする通信を優先的に取り扱う為、ICE サーバーサービスの提供を中止することができるものとします。
- 4.当社は、自らの裁量により、お客様の承諾を得ることなく ICE サーバーサービスの全部又は一部を廃止することができるものとします。
- 5.当社は、前項により ICE サーバーサービスの全部又は一部を廃止する場合、当該廃止の 2 か月前までに当社が適切と判断する方法（ウェブサイト上での表示、お客様に対する電子メールでの通知等の方法を含みますが、これに限定されません。）でお客様に通知します。
- 6.当社は、ICE サーバーサービスの提供中止または廃止によりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

以上