

株式会社アート（以後甲）は、アリゲイトを導入した顧客（以後乙）に対して以下のサービスを提供する

第1条（受付時間）

- A) 電話受付サービスの受付時間は、24時間365日に行うものとする。ただし、特別な理由がある場合は事前にH
P・メール等で受付出来ない旨を伝えることができることとする
- B) 電話番号にて問合せはフリーコール：0120-998-417 もしくは：044-422-7740 とする
- C) 電話にて問合せをする場合は、アリゲイトサービスに申し込みをした事業者・契約担当者名を申し伝えること
とする
- D) 電話受付した対応は、即時対応出来ない場合は改めて技術員からの連絡を行うこととする

第2条（ハードウェアの保証について）

本契約におけるハードウェア保守サービスの範囲に、次に定めるものは含まれないものとする。

- A) 移設・撤去・改造・日常の運転及び清掃
 - B) 指定した保守対象機器のメーカーが定める使用上及び取扱上の注意事項に違反したために生じた故障・不具合の
修理が発生した場合
 - C) 甲以外の者が作成したプログラムに起因する事故の調査・修理
 - D) 天災・地変その他の不可抗力によって破損された場合
 - E) 乙の故意、誤った使用方法、ユーザー自身の取付の不備等により機器の故障・不具合の修理が発生した場合
- 2 前項に定めるサービス範囲に含まれない場合を除き、機器の故障・異常等が発生した場合は、甲は同等機種もしくは
同等機能を有する機器を無償で提供する
- 3 消耗品については、乙は必要に応じて甲へ消耗品を要求することができ、甲は無償にて提供することとする。ただし
、乙は交換した消耗品は甲へ返却することにより、次回以降消耗品の要求ができることとする
- 4 出張修理保守
- A) 装置の交換・修理等を乙の要請により技術員を派遣が必要な場合は、有償扱いとする。出張修理保守の場合は、
乙から作業の要請があった、翌営業日以降の平日ビジネスタイムの時間帯に行う。
 - B) 甲乙協議の上、重要度、緊急度が大きいと判断した場合には、前項の時間帯外であっても技術員を派遣し修理作
業等を行う。

第3条（ソフトウェア保守サービスの範囲）

甲は、アリゲイトのサービス利用に際して提供しているソフトウェアに対して、故障が生じたとき、その正常な作
動が行われるよう保守サービスを行う。

- 2 ソフトウェアに対する保守サービスは、甲の判断において必要に応じて実施し、乙のサービス利用を妨げることがな
いように実施する
- 3 甲はソフトウェア保守を実施したソフトウェアを乙の機器へ自動的にアップデートする場合があります
- 4 乙の取扱上の不注意又は誤用によって生じたソフトウェアの消滅、データ破損等の損害については、甲は責任を負わ
ない。

第4条（契約期間）

本サービスはアリゲイトの契約期間中有効になるものとする