端末エミュレータ

【申請書記入に関するお問合せ】キヤノンITソリューションズ株式会社　端末エミュレータ製品担当　TEL:03-6701-3456

提出先：保守契約者（→発注先企業）→キヤノンITソリューションズ株式会社

端末エミュレータ製品　保守サービスパック申請書（兼　保守ユーザ登録書）

・保守期間は、対象製品納品月の翌月1日から1年間となります。
　但し、保守サポート終了日の確定している製品につきましては、製品保守サポート終了日までとなります。
・新規ご購入の場合、お申込月は無償保守サポート期間とさせて頂きます。
・ご更新の場合、現在の保守サポート期間終了翌月1日より新しい保守サポート期間とさせて頂きます。

pdfをご送付ください
本申請書は、入力可能なPDFです。Adobe Acrobat Readerで入力・保存の上、PDF形式のまま、担当者宛にメールにてご送付ください。

「※」箇所は必須

※ ☐同意済み	当社は、キヤノンITS所定の別紙『保守サービスパック約款』の各条項と下記≪お客さまの個人情報の取り扱いについて≫に同意し、以下のとおり保守サービスを申し込みます。 *代理で記入する場合も、必ず保守契約者（エンドユーザ）の同意を確認した上で、”同意済み”にチェックを入れてください。

※申請日	20　　年　　月　　日	注文番号	

※保守対象製品（A、B いずれかにチェックを入れてください）

◯ A.製品と保守の同時購入　（保守対象製品の名称とシリアル番号の記載は不要です）

◯ B.保守のみ購入　（保守対象製品の名称とシリアル番号をご記入ください、最大10製品分まで記載可能です）

対象製品名	シリアル番号	対象製品名	シリアル番号

※①保守契約者情報（エンドユーザ）

バージョンアップのお知らせなどの製品サポート情報を、メールにてご案内いたします。保守契約者情報は製品ご利用ユーザとして、当社にてユーザ登録いたします。下記枠内にご記入ください。

会社名				部署名	
氏名		役職		E-Mail	
郵便番号		住所			
TEL		FAX		製品情報等のご案内	⦿可 ◯否

②サポート情報案内先（①と同様の場合は、ご記入不要）

バージョンアップのお知らせなどの製品サポート情報案内先を、「①保守契約者情報（エンドユーザ）」以外でご希望の場合は、下記枠内にご記入ください。

会社名				部署名	
氏名		役職		E-Mail	
郵便番号		住所			
TEL		FAX		製品情報等のご案内	⦿可 ◯否

※③更新案内先　（ご指定が無い場合、「①保守契約者情報」にご記入のご担当者様へご案内します。）

保守更新のご案内をいたします。いずれか1箇所をご指定ください。

◯ ①保守契約者情報　に案内希望

◯ ②サポート情報案内先　に案内希望

◯ ③上記①②以外　に案内希望（下記の記入欄にご記入ください）　①②の何れかにチェックが入っている場合、下記の記載は無効となります。

会社名				部署名	
氏名		役職		E-Mail	
郵便番号		住所			
TEL		FAX		製品情報等のご案内	⦿可 ◯否

※④保守ライセンス証書納品先（ご指定が無い場合、「①保守契約者情報」にご記入のご担当者様へご案内します。）

ライセンス証書をメールにて納品します。いずれか1箇所をご指定ください。メールアドレスはお間違えの無いようご注意願います。

◯ ①保守契約者情報　にメール納品希望

◯ ②サポート情報案内先　にメール納品希望

◯ ③更新案内先　にメール納品希望

◯ ④上記①②③以外　にメール納品希望（下記の記入欄にご記入ください）　①②③の何れかにチェックが入っている場合、下記の記載は無効となります。

会社名				部署名	
氏名		役職		E-Mail	

≪お客さまの個人情報の取り扱いについて≫
キヤノンITソリューションズ株式会社（以下、当社）は、本申請書にて、お客さまのご意思によりご提供頂いた個人情報を以下の目的にて使用いたします。
・保守サポートのご提供、更新案内のご送付
・当社及び関連会社のイベント・セミナー／製品・サービスのご案内などの営業活動
個人情報のご記入を頂けない場合には、保守サポートの提供、更新案内の送付ができないことがございます。また、当社からの各種情報をお届けできなくなる場合がございますので、予めご了承ください。
当社はお客さまからお預かりした個人情報を適切な安全対策のもと管理し、漏えい等の防止に努めます。
また、以下の場合を除き、お客さまの同意なく、第三者への個人情報の開示・提供を致しません。
・法令に基づく場合
・上記利用目的を実施する為に、適切な機密保持契約を締結した業務委託先へ委託する場合
・上記利用目的の範囲内で利用する為に、販売店及び提携会社へ提供する場合
　また、販売店及び提携会社経由でのお申込みの際に、上記利用目的の範囲内で利用する為に、当該販売店及び提携会社へ並行して提供する場合

個人情報を提供する場合は、ご提供頂いた個人情報の全ての項目について、電子的な伝送または紙面／電子媒体による搬送もしくは手渡しにて提供いたします。
その他、個人情報の取り扱いについては「キヤノンITソリューションズ個人情報の取り扱いについて」（https://www.canon-its.co.jp/policy/）に従うものとします。
お客さまご自身の個人情報の開示・訂正・削除を希望される場合には、下記宛にご連絡ください。
【個人情報保護管理者】
キヤノンITソリューションズ株式会社
端末エミュレータ製品 個人情報保護責任者
【お問い合わせ先】
キヤノンITソリューションズ株式会社
端末エミュレータ製品 担当 TEL 03-6701-3456

2022.12.26 改訂

保守サービスパック約款

この「保守サービスパック約款」（以下「本約款」といいます。）は、キヤノンＩＴソリューションズ株式会社（以下「弊社」といいます。）がお客様に提供する保守サポート業務（以下「保守サポート」といいます。）の条件を定めたものです。お客様は、本約款に同意のうえ、弊社又は「保守サポート」の提供を受ける権利を販売する弊社所定の販売店（以下「販売店」といいます。）に対して、「保守サポート」の発注を証する注文書（以下「注文書」といいます。）を交付するものとします。

＜約款条項＞

第１条　（定義）

本約款において、次の各号の用語は、それぞれ当該各号に定める意味を有するものとします。

（１）「保守サービスパックライセンス証書」とは、弊社が「保守サポート」を受注した証として、お客様に交付する書面をいいます。

（２）「対象契約」とは、お客様の「注文書」交付に対して、弊社が「保守サービスパックライセンス証書」を交付することによって成立する契約をいいます。

（３）「保守対象」とは、「保守サービスパックライセンス証書」に定める、「保守サポート」の対象となる製品をいいます。

（４）「マニュアル」とは、弊社又は製造元所定の「保守対象」の最新版マニュアルをいいます。

（５）「使用環境条件」とは、「保守対象」が正常に稼働する稼働環境（周辺機器のスペックやオペレーションシステムのバージョン等を含むがこれに限定されません。）をいいます。

（６）「保守サポート料金」とは「注文書」に定める「保守サポート」の対価をいいます。

第２条　（「保守サポート」の実施）

１．弊社は、お客様に対して、「対象契約」の有効期間中、本約款の定めに従い、本約款別紙に記載する「保守サポート」の実施時間帯に本約款別紙に記載する内容の「保守サポート」を実施します。

２．次の各号に定める事項は、「保守サポート」の対象外とします。弊社は、お客様との間で別途書面契約を締結しない限り、「保守サポート」の内容を超える業務を実施する義務を負わないものとします。

（１）「使用環境条件」を満たしていない環境（第４条に基づき弊社の確認を得ずに「使用環境条件」を変更した場合を含む。）において稼働する「保守対象」に対する「保守サポート」

（２）「保守対象」以外の製品に対するサポート

（３）お客様に対する教育

（４）「保守対象」のインストール及び消去作業

（５）ハードウェアの移動、設置及び撤去作業

（６）通信回線の障害、お客様による「保守対象」の誤用等、弊社の責任に帰すべからざる事由により生じた障害のサポート

（７）データ入力・変換・作成・出力・復旧等の作業

３．「保守サポート」に関するお客様及び弊社の連絡窓口は、「保守サービスパックライセンス証書」に定めるものとします。

４．弊社は、運営又は運用上・技術上の観点から必要と判断した場合、「保守サポート」の提供を一時中断できるものとします。

第３条　（お客様の責任）

１．「対象契約」の有効期間中、お客様は、お客様の責任と費用負担にて、「使用環境条件」を維持、管理するものとします。

２．お客様は「保守サポート」を受ける前に、お客様の責任と費用負担にて、関連するデータのバックアップコピーを取り、かつ保管するものとします。

３．お客様は、弊社による「保守サポート」の円滑かつ適切な実施のためには、お客様が別途行うべき付随作業が必要とされることを認識し、本約款別紙に記載するお客様の協力事項を実施するものとします。

第４条　（「使用環境条件」の変更）

お客様は「保守対象」の「使用環境条件」を変更する場合、事前に弊社の確認を受けるものとします。

第５条　（本約款及び「対象契約」の変更）

１．お客様並びに弊社又は/及び「販売店」は、別途変更覚書を締結することにより、「本約款」（別紙の内容を含む）及び「対象契約」の全部又は一部を変更することができるものとします。

２．前項の定めにかかわらず、お客様に不利益にならないと弊社が判断した本約款の軽微な変更については、弊社はお客様に対して事前に通知することにより、いつでも本約款の内容を変更することができます。当該通知後の「保守サポート」の提供条件は、変更後の本約款に従うものとします。

第６条　（「保守サポート料金」）

１．「保守サポート料金」の支払方法は、「注文書」に定めるとおりとします。

２．弊社又は「販売店」は、自らの裁量によって「保守サポート料金」を変更できるものとします。ただし、既に締結済の「対象契約」に関する「保守サポート料金」を変更する場合、前条第１項の定めに従うものとします。

第７条　（再委託）

弊社は、「保守サポート」の全部又は一部を、弊社所定の第三者（以下「再委託先」といいます。）に対して再委託することができるものとします。その場合でも、本約款及び「対象契約」に基づく弊社の責任は、何ら軽減されないものとします。

第８条　（個人情報）

弊社は、お客様から受領した個人情報を、「個人情報の保護に関する法律」及び関連法規並びに弊社所定の個人情報保護方針等（詳細は、”https://www.canon-its.co.jp/policy/”に掲載のとおり）に従って適切に取り扱うものとします。

第９条　（機密保持）

１．本約款において「機密情報」とは、「保守サポート」の提供に関連して、お客様が弊社に対して、①“機密”である旨の表示を付した、若しくは“機密”である旨のレターヘッドを添付した書面、物品、電磁的・光学的記録媒体その他有体物（電子データを含む。）の提供により開示された情報、又は②“機密”である旨指定の上で、口頭若しくは視覚的手段により開示され、お客様が、当該開示の日より 7 日以内に、当該開示の日付及び内容を書面に記載し、当該書面に“機密”である旨の表示を付した上で弊社に提供することにより開示された情報をいいます。

但し、次の各号のいずれかに該当するものは、「機密情報」に含まれないものとします。

（１）弊社がすでに保有している情報

（２）弊社が機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）第三者に対する開示について事前にお客様の書面による承諾を得た情報

（４）お客様から開示を受けた情報によらず、弊社が独自に開発した情報

（５）既に公知の情報、又は弊社の責によらずして公知となった情報

（６）お客様が第三者に対して機密保持義務を課すことなく開示している情報

（７）　お客様自身が機密として管理していない情報

２．弊社は「機密情報」を受領した日より１年間、「機密情報」を第三者に開示、漏洩してはならないものとし、また「保守サポート」以外の目的に使用してはならないものとします。但し、弊社は「再委託先」に対して、本条に定める義務と同等の義務を課すことを条件として、「保守サポート」に必要な範囲で「機密情報」を再開示することができるものとします。

3．前項の定めにかかわらず、弊社はお客様から開示された「機密情報」につき、裁判所又は行政機関等から法令に基づき開示を要求された場合は、次の各号の措置を取ることを条件に、当該裁判所および行政機関等に対して、当該「機密情報」を開示することができるものとします。また、この開示に伴い必要な範囲に限り、「機密情報」を複製することができるものとします。
（１）お客様に対して、開示内容、開示先、開示要求の根拠となる法令を速やかに書面で通知すること。
（２）「機密情報」の内、適法に開示を要求された部分についてのみ開示すること。
（３）開示する「機密情報」に“機密”である旨を表示し、複製の禁止を求める等、機密としての保護が受けられるよう合理的な対応を行うこと。
4．弊社は、「保守サポート」が終了した場合、又はお客様から「機密情報」の返却又は廃棄要望があった場合、速やかにお客様に対して、「機密情報」を返却するか、若しくはお客様が指定する方法で廃棄するものとします。

第 10 条　（弊社の免責）
1．弊社は、善良なる管理者の注意をもって、「保守サポート」を実施するものとします。
2．弊社は、前項のほか、「保守サポート」について、明示的、黙示的を問わず、「保守対象」の障害を必ず解決できること、その他正確性、完全性、有用性、お客様の特定の目的への適合性を含むいかなる保証も行わないものとします。
3．弊社は、弊社の故意又は重過失に起因する場合を除き、「保守対象」の障害等、「保守サポート」の実施に伴う「保守対象」又は「保守対象」と共に動作するお客様のハードウェア、ソフトウェアその他のコンピューターシステム等の使用停止その他「保守サポート」の履行及びその結果に関連して、お客様に直接又は間接の損害が発生した場合であっても一切その責任を負わないものとします。

第 11 条　（契約期間並びに更新）
1．「対象契約」は、「注文書」に定める契約期間（以下「契約期間」といいます）中、有効に存続するものとします。
2．「対象契約」の更新は、新たな「注文書」の交付をもって成されるものとします。

第 12 条　（中途解約）
1．弊社は、製造元やサービス提供元（「再委託先」を含むがこれに限定されない）による「保守対象」のサポート中止等のやむを得ない事由から「保守サポート」が提供不可能となる場合、原則、90 日前までにお客様にその旨を通知することに努めるものとし、「対象契約」の全部又は一部を解約することができるものとします。ただし、弊社の責に帰すべからざる理由により、当該事前通知が不可能となった場合又は当該事前期間が短縮された場合であっても、弊社は免責されるものとし、また、当該解約によって、お客様に損害が生じた場合でも、弊社はその補償責任を免れるものとします。
2．お客様は、弊社に対して 90 日前までに書面にて通知することにより、「対象契約」を解約することができるものとします。当該解約に際して、弊社は、弊社の故意又は重過失による中途解約の場合を除き、お客様が弊社に支払済みの「保守サポート料金」をお客様に対して返金する義務を負わないものとします。

第 13 条　（解除）
お客様及び弊社は、相手方に次のいずれかの事由が生じた場合には、当該相手方に通知の上、直ちに「対象契約」の全部又は一部を解除できるものとします。尚、この場合、当該相手方は、金銭債務全額につき期限の利益を失い、直ちに債務全額を支払うものとします。
（１）本約款又は「対象契約」に違反し、相当期間を定めてした催告後も是正されないとき。
（２）手形若しくは小切手を不渡りとしたときその他支払い停止状態となったとき又は手形交換所による取引停止処分を受けたとき。
（３）破産の申立、会社更生又は民事再生手続き、特別清算開始の申立があったとき。
（４）差押、仮差押、仮処分若しくは競売の申立があったとき、又は租税滞納処分その他公権力の行使を受けたとき。
（５）解散の決議をしたとき。
（６）前各号の他、信用状態に不安が生じたと判断されたとき。

第 14 条　（契約終了時の措置）
1．「対象契約」が終了した場合、終了の理由の如何を問わず、弊社は受領済みの「保守サポート料金」をお客様に対して返金しないものとします。
2．「対象契約」終了後といえども、本約款第 8 条、第 10 条、第 14 条、第 15 条、第 18 条及び第 21 条の定めは有効に存続するものとします。

第 15 条　（損害賠償）
1．弊社は、「対象契約」の定めに違反したことによりお客様に損害が生じた場合、直接の結果として現実に生じた通常損害に限り、弊社に対して、「保守サポート料金」を上限とする金銭賠償を請求することができるものとします。
2．前項の定めにかかわらず、弊社は、お客様に生じた間接損害、逸失利益及び特別の事情により生じた損害について、予見可能性の有無を問わず、一切責任を負わないものとします。
3．お客様は、第 1 項に定める金銭賠償請求について、損害発生時より 180 日以内に限り、請求権を行使することができるものとします。
4．前各項の定めにかかわらず、弊社の故意又は重過失による「対象契約」の違反の場合は、上記に定める金銭賠償の上限額、賠償範囲及び請求権行使期間の制限は、適用しないものとし、金銭賠償額について別途協議のうえ決定するものとします。

第 16 条　（不可抗力）
天災地変、疫病その他不可抗力等、弊社の責に帰すべからざる事由により、弊社による「保守サポート」の提供が遅滞し、あるいは提供が不能となった場合、弊社は債務不履行の責を負わないものとします。その後の措置については、両当事者間で別途協議の上取り決めるものとします。

第 17 条　（反社会的勢力との取引の禁止）
1．お客様及び弊社は、自己（役員を含む）が反社会的勢力（暴力団を含むがこれに限らず、また団体、個人を問わない）の関係者に該当しないことをここに表明するものとし、また、当該関係者と取引し、又は交際しないことを約するものとします。
2．お客様及び弊社は、相手方が前項に違反し、又はそのおそれがある場合には、何らの催告なく、直ちに「対象契約」を解除することができるものとします。

第 18 条　（権利義務の譲渡禁止）
お客様は、弊社の事前の書面による同意なしに、本約款に定める自己の権利義務の全部又は一部を、第三者に譲渡、移転若しくは担保として供することはできないものとします。

第 19 条　（優先順位）
「対象契約」及び本約款に相違がある場合、「対象契約」が本約款に優先するものとします。

第 20 条　（完全合意及び優先）
本約款及び「対象契約」の定めは、「保守サービスパックライセンス証書」の交付日までに「保守サポート」に関してお客様弊社間でなされた、口頭若しくは書面による合意などに優先して適用されるものとします。

第 21 条　（合意管轄裁判所）
「対象契約」に関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として、解決を図るものとします。

第 22 条　（協議）
本約款に定めのない事項又は本約款に関して疑義が生じた場合には、両当事者間で別途協議の上これを解決するものとします。

以上

＜約款別紙＞

１．「保守サポート」の内容

名称	内容
１．ヘルプデスク	お客様より弊社への「保守対象」に関する、電話、文書又はホームページ上の問い合せフォーム等による問い合わせに対する回答。 ※お客様は、操作方法に対する問い合わせをする場合、事前に「マニュアル」を確認するものとします。
２．バージョン・アップ版提供	弊社よりお客様への「保守対象」に関するバージョン・アップ版（機能拡張版）の提供(インストールは除きます）。ただし、弊社よりお客様へ事前に文書で本保守サポートの対象外となる旨連絡した新バージョンについては、別途協議の上、その提供内容、提供条件及び対価を決定するものとします。
３．リビジョン・アップ版提供	弊社からお客様への「保守対象」に関するリビジョン・アップ版(不具合修正版、パッチファイル)の提供(インストールは除きます）。
４．記録媒体の再提供	お客様が「保守対象」の記録媒体を紛失又は破損した場合における記録媒体の再提供。ただし再提供は、「保守対象」につき当該製品のバージョンを弊社が正規サポートを提供している期間内で、年１回を限度とします。

２．「保守サポート」に関するお客様の協力事項

「保守サポート」において、「保守対象」に起因するかまたは「保守対象」以外の製品（ハードウェアを含む。以下「第三者製品」といいます）に起因するかの切り分けの必要性がある場合、お客様は弊社に対してお客様による当該第三者製品の製造元又はサービス提供元への問合せ等、切り分けに必要な協力をするものとします。また、障害対応においてやむを得ず「保守対象」のバージョンアップまたはパッチファイル適用の必要がある場合、お客様はそれに応じるものとします。これに伴いお客様が実施されるシステム検証等の費用については、弊社は負担しないものとします。

３．「保守サポート」の実施時間帯

対応日	対応時間帯	
土日、祝祭日、年末年始及び弊社の休業日を除く弊社の営業日	9:00～12:00	13:00～17:30

以上