

SOLIDWORKSソフトウェア保守サービス契約条項

第1条（定義）

本契約において、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) 「契約プログラム」とは、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。）が取扱うソフトウェア“SOLIDWORKS”の内、弊社が別途お客様に提示する“SOLIDWORKS保守サービス証書”に記載するソフトウェアをいいます。なお、当該ソフトウェアに付帯するソフトウェア等、当該ソフトウェア以外のハードウェアおよびソフトウェアは含まれないものとします。
- (2) 「テクニカルサービス」とは、「契約プログラム」に関する問い合わせ対応等を行うサポートサービスを言い、その詳細は本契約別紙2「SOLIDWORKSテクニカルサービス説明書」に定めるとおりとします。なお、弊社はお客様に対して通知することにより、いつでも「SOLIDWORKSテクニカルサービス説明書」を変更することができます。
- (3) 「サブスクリプションサービス」とは、「契約プログラム」に関するバージョンアップ版を提供するサポートサービスを言い、その詳細は本契約別紙1「SOLIDWORKSサブスクリプションサービス説明書」に定めるとおりとします。なお、弊社はお客様に対して通知することにより、いつでも「SOLIDWORKSサブスクリプションサービス説明書」を変更することができます。
- (4) 「本サービス」とは、「テクニカルサービス」、「サブスクリプションサービス」またはその総称であり、弊社が別途お客様に提示する“SOLIDWORKS保守サービス証書”に記載された、本契約に基づき弊社が提供するサービスをいいます。

第2条（目的および効力）

1. SOLIDWORKSソフトウェア保守サービス契約条項（別紙を含み、以下本条項という）は、お客様が、「本サービス」を弊社に委託し、弊社がこれをお客様から受託する場合に、適用される条件を定めることを目的とします。
2. お客様は、本条項の定めを承諾して「本サービス」を発注するものとする。本条項が添付された本見積書に対し、お客様が交付した注文書を弊社が受領したことをもって、お客様と弊社間において本見積書および本条項記載の内容にて「本サービス」を目的とする契約（以下本契約という）が成立するものとします。
3. お客様と弊社が別途書面にて合意する場合を除き、本条項と矛盾、抵触するお客様の注文書の記載は、その矛盾、抵触の限度において本条項が優先的に適用されるものとします。

第3条（「本サービス」の受委託）

1. お客様は弊社に対して、「本サービス」の提供を委託し、弊社は本契約に従いお客様に対して「本サービス」を提供します。
2. 「契約プログラム」以外のハードウェアおよびソフトウェア（「契約プログラム」のオプションを含むがこれに限られません）に対するサポートサービスは、本契約の範囲外とします。
3. お客様および弊社は、「本サービス」の受委託が業務の完成を約する請負契約ではなく、準委任契約であることをここに確認します。

第4条（お客様の責任）

1. 本契約期間中、お客様は弊社の推奨する最小機器構成を維持し、かつ「契約プログラム」に適応できるようにオペレーティングシステム等の環境条件を維持、管理するものとします。
2. お客様は「本サービス」を受ける前にお客様の責任と費用で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。

第5条（使用環境条件の変更）

お客様は「契約プログラム」の使用環境条件を変更する場合、弊社に事前の確認を受けるものとします。

第6条（本条項の変更）

1. 弊社は、(1) お客様が前項に基づき「契約プログラム」の使用環境条件を変更した場合、(2) 法令・諸規則の制定・改正、監督官庁の指導等があった場合、または(3) は弊社が必要と判断した場合には、本条項ならびに「本サービス」の内容（「SOLIDWORKS年間テクニカルサービス説明書」および「SOLIDWORKSサブスクリプションサービス説明書」の記載内容をいう）を変更できるものとします。
2. 弊社は、前項の変更を行う場合は、事前に変更内容およびその効力発生日を原則として当該効力発生日の30日以上前に書面またはメール等によりお客様に通知するものとします。

第7条（料金ならびに支払い）

1. お客様は、「本サービス」の対価として、別途弊社が請求するサービス料金を、弊社からの請求書に従い、弊社に対して支払うものとします。
2. 前項の定めにかかわらず、別途弊社の承諾を得た上で販売代理店経由で「本サービス」の申し込みを行う場合、お客様は当該販売代理店が請求するサービス料金を、当該販売代理店からの請求書に従い、当該販売代理店に対して支払うものとします。

第8条（弊社の免責）

1. 弊社は「本サービス」を善良なる管理者の注意義務をもって提供するものとします。
2. 前項に定めるものの他、弊社は「本サービス」について、明示的、黙示的を問わず、「契約プログラム」の障害を必ず解決できること、その他完全性、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。

第9条（機密保持）

1. 本契約において「機密情報」とは、情報を開示する当事者（以下「開示者」という。）から受領する当事者（以下「受領者」という。）に対して、①「機密」である旨の表示を付した、もしくは「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、または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、「開示者」が、当該開示の日より7日以内に、当該開示の日付およ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「受領者」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) 「受領者」がすでに保有している情報
 - (2) 「受領者」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「開示者」の書面による承諾を得た情報
 - (4) 「開示者」から開示を受けた情報によらず、「受領者」が独自に開発した情報
 - (5) 既に公知の情報、または「受領者」の責によらずして公知となった情報
 - (6) 「開示者」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) 「開示者」自身が機密として管理していない情報
2. 「受領者」は「機密情報」を開示時より1年間、第三者に開示、漏洩してはならないものとし、また「本サービス」以外の目的に使用してはならないものとします。但し、弊社は自己の再委託先に対して、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、「本サービス」に必要な範囲で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、「受領者」は「開示者」から開示された「機密情報」につき、裁判所また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) 「開示者」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最善を尽くすこと。
4. 「受領者」は、「本サービス」が終了した場合、または「開示者」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「開示者」に対して、「機密情報」を返却するか、もしくは「開示者」が指定する方法で廃棄するものとします。

第10条（契約期間ならびに更新）

1. 本契約は締結日にかかわらず、弊社が別途お客様に提示する“SOLIDWORKS保守サービス証書”に定める期間中有効に存続するものとする。ただし、当該契約期間終了30日前までに、弊社または販売代理店から更新期間分の見積書および当該更新を確認する旨の書面をお客様に送付し、お客様より更新を確認する旨の回答があった場合は、本契約は、同一条件で当該見積書に定める期間更新されるものとし、以後も同様とします。
2. 前項の定めに基づき本契約が更新された場合、お客様は第7条の定めに従いサービス料金を支払うものとします。なお、サービス料金の金額は、更新時点において別途弊社または販売代理店より請求する金額によるものとします。

第11条（契約の中途解約）

1. 弊社は「契約プログラム」または使用環境条件のサポート中止あるいは製造中止により、あるいは弊社とダッソー・システムズ株式会社間の契約の終結により、「本サービス」が提供不可能となる場合には、お客様にその旨を通知するものとし、当該通知から90日経過後に当該「契約プログラム」を本契約の契約対象より除くこと、または本契約の全部または一部を解約することができるものとします。
2. 前項の定めに加え、弊社はお客様に対して3か月前までに書面にて通知することにより、いつでも本契約を解約することができるものとします。

第12条（契約の解除）

1. お客様および弊社は、相手方に次のいずれかの事由が生じた場合には、当該相手方に催告の上、直ちに本契約の全部また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) 本契約に違反したとき。
 - (2) 手形も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また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、会社更生または民事再生手続き、特別清算開始の申立があったとき。
 - (4) 差押、仮差押、仮処分もしくは競売の申立があったとき、また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13条（本契約終了時の措置）

1. 本契約が終了した場合、終了の理由の如何を問わず、弊社は受領済みのサービス料金をお客様に対して返金しないものとします。ただし、弊社の故意または重過失に起因する場合は、この限りでないものとします。
2. 本契約終了後といえども、第8条、第9条、第13条、第14条、第16条および第19条の定めは有効に存続するものとします。

第14条（損害賠償）

1. お客様および弊社は、本契約および「本サービス」に関して、相手方の責に帰すべき事由により損害を被った場合には、直接の結果として現実に生じた通常損害に限り、相手方に対して賠償を請求することができるものとします。なお、本項に基づき相手方に請求できる損害賠償の累計額は、損害発生時の「本サービス」に対するサービス料金単価を上限とします。
2. 前項の定めにかかわらず、お客様および弊社は、相手方に生じた間接損害、逸失利益および特別の事情により生じた損害について、予見すべきであったか否かを問わず、一切責任を負わないものとします。
3. お客様および弊社は、第1項に定める金銭賠償請求について、損害発生時より6か月以内に限り、請求権を行使することができるものとします。
4. 前各項に定める損害賠償額の上限および制限は、お客様または弊社の故意または重過失による場合は、適用しないものとします。

第15条（不可抗力）

天災地変その他不可抗力等、お客様または弊社のいずれの責にもよらない事由により、弊社による「本サービス」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。その後の取り扱いについてはお客様または弊社間で別途協議の上取り決めるものとします。

第16条（反社会的勢力との取引の禁止）

1. お客様および弊社は、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、または交際しないことを約するものとし、
2. お客様および弊社は、相手方が前項に違反し、またはそのおそれがある場合には、何らの催告なく、直ちに本契約を解除することができるものとし、

第17条（権利義務の譲渡禁止）

お客様および弊社は、相手方の事前の書面による同意なしに、本契約に定める自己の権利義務の全部または一部を、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、

第18条（完全合意および優先）

1. 本契約の定めは、本契約締結日までに「本サービス」に関してお客様と弊社間でなされた、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、
2. 本条項と本契約別紙の内容が異なる場合、本契約別紙の内容が優先して適用されるものとし、

第19条（合意管轄裁判所）

「本サービス」その他本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、

第20条（協議）

本契約に定めのない事項または本契約に関して疑義が生じた場合には、お客様と弊社間で別途協議の上これを解決するものとし、

以上

【別紙1】

SOLIDWORKSサブスクリプションサービス説明書

弊社の「サブスクリプションサービス」の内容を説明いたします。

サブスクリプションサービスは、デスクトップ版SOLIDWORKS製品のALC/YLC/QLCを購入いただいた場合のサービスになります。

1. サブスクリプションサービスの内容

「サブスクリプションサービス」を申し込んだお客様に対して、次のサービスが提供されます。

- (1) SOLIDWORKSは、年1回バージョンアップを行っているソフトウェアです。バージョンアップした後、問題点の除去や機能追加がなされたサービスパックがリリースされます。バージョンアップしたSOLIDWORKSの最新バージョンのインストール入手方法などを案内いたします。
- (2) 最新のサービスパックをダッソー・システムズ（株）のサイトからダウンロードすることができます。詳細は後述の「ダウンロードページへのアクセス方法」を参照してください。
- (3) ダッソー・システムズ（株）のホームページの「テクニカルサポート」のページにアクセスすることができます。詳細は後述の「テクニカルサポートページへのアクセス方法」を参照してください。
- (4) 弊社のホームページの「SOLIDWORKSサブスクリプションサービスご契約ユーザーさま」向けのページにアクセスすることができます。詳細は後述の「SOLIDWORKSサブスクリプションサービスご契約ユーザーさま向けページへのアクセス方法」を参照してください。
- (5) 弊社主催のSOLIDWORKS関連イベントに参加できます。契約時に登録いただいた方宛に案内を差し上げます。

2. 詳細説明

(1) ダウンロードページへのアクセス方法

（ホームページのデザインは予告なく変更することがあります。あらかじめご了承ください。）

- ① アドレス「<https://www.solidworks.com/ja/support/home>」にアクセスします。

- ② 中段メニューの「ソフトウェアの更新」の下にあります「ダウンロード」を選択します。

(2) ダッソー・システムズ社のテクニカルサポートページへのアクセス方法

（ホームページのデザインは予告なく変更することがあります。あらかじめご了承ください。）

- ① アドレス「<https://www.solidworks.com/ja/support/home>」にアクセスします。

(3) 「SOLIDWORKSサブスクリプションサービスご契約ユーザーさま」ページのアクセス方法

別途、「SOLIDWORKSソフトウェア保守サービス申請書」にてご案内いたします。

3. 「サブスクリプションサービス」の範囲外事項

次の事項は「サブスクリプションサービス」に含まれません。

(1) 「テクニカルサービス」

（注意）SOLIDWORKSの操作に関するお問い合わせは、この契約の範囲ではありません。
ご要望やお問い合わせがある場合は、弊社営業にご連絡ください。

(2) 故障又は不具合の修復。

(3) 弊社または弊社の指定業者以外が行った保守または修理を原因として、生じた故障や不具合に対する対応。

(4) 弊社がサポートしていない機器またはオペレーティングシステム等の環境で使用している場合に、生じた故障や不具合に対する対応。

(5) マニュアルに記載された通常のオペレーション以外の使用をしたことに起因して、生じた故障や不具合に対する対応。

(6) お客様または第三者の責に帰すべき事由、または天災事変等不測の事態により、生じた故障や不具合に対する対応。

(7) ソフトウェアまたは機器の移設等による使用環境条件の変更。

以上

【別紙2】

SOLIDWORKSテクニカルサービス説明書

弊社の「SOLIDWORKSテクニカルサービス」の内容を説明いたします。
テクニカルサービスは、デスクトップ版SOLIDWORKS製品のALC/YLC/QLCをご契約前提でご加入いただくサービスです。

1. サービスの種類

ご購入いただきました製品、サポート形態に応じたサービスがあります。

(1) チケットサポート

お問合せ回数に上限を設定したサービスです。上限に達した時点で新たにチケットサポートをご契約いただくか、エンジニアQAサポート（SW）を新たにご契約いただくことができます。

- ①SOLIDWORKS Standard、SOLIDWORKS Professional、SOLIDWORKS Premium、SOLIDWORKS Simulation Professional製品を対象といたします。
- ②SOLIDWORKS1ライセンスにつき1契約とします。
- ③お問合せ回数は5回/年を上限とします。お問合せ1件につき、1回とカウントします。

(2) エンジニアQAサポート

ご購入いただきました製品に応じて、サポートサービスをご契約いただきます。

サポートサービス	対象製品
エンジニアQAサポート（SW）	SOLIDWORKS Standard SOLIDWORKS Professional SOLIDWORKS Premium SOLIDWORKS Simulation Professional
エンジニアQAサポート（PD）	SOLIDWORKS PDM
エンジニアQAサポート（CO）	SOLIDWORKS Composer
エンジニアQAサポート（PL）	SOLIDWORKS Plastics
エンジニアQAサポート（IN）	SOLIDWORKS Inspection
エンジニアQAサポート（MD）	SOLIDWORKS MBD
エンジニアQAサポート（SI）	SOLIDWORKS Simulation Premium

- ①お問合せ窓口は1名様とします。（複数名様のお問合せをご希望の場合は、人数分のご契約が必要です。）
- ②お問合せ回数の制限はありません。ご契約期間は基本的に1年です。

(3) クラウドコンテンツQAサポート

ALC/YLC/QLCに含まれる、クラウド環境機能ご利用のサポートサービスです。

（対象ロール：3DSwymer、Collaborative Industry Innovator、Collaborative Designer for SOLIDWORKS）

- ①お問合せ窓口は1名様とします。（複数名様のお問合せをご希望の場合は、人数分のご契約が必要です。）
- ②お問合せ回数の制限はありません。ご契約期間は基本的に1年です。

2. サービスの概要

(1) Q&Aサポート

対象製品の操作、基本機能、不具合、APIに関するお問合せの受付、回答をいたします。

(2) 「SOLIDWORKSテクニカルサービスご契約ユーザーさま」の閲覧

SOLIDWORKSを円滑にご利用いただくための様々な操作方法や、過去にお問合せいただきました内容から、「よくあるご質問」などを閲覧できます。また、お問合せいただく際にご利用いただく「Q&Aシート」はこちらからダウンロードをお願いします。

(3) 設計業務支援ツール「SOLiShie（ソリシエ）」

エンジニアQAサポート（SW、PD）にご加入いただいた場合、「SOLiShie（ソリシエ）」の最新バージョンをご利用いただけます。

3. サービスの詳細

(1) Q&Aサポート

①お問合せ規定

- 1)1回（1メール、1通話）につき、問合せ1件でお願いします。
- 2)複数の解釈が可能なお問合せとならないようお願いします。
- 3)サポートからの回答により、新たな疑問およびお問合せが生じた場合は、疑問およびお問合せ内容を整理いただき、新たなお問合せとしていただけますようお願いいたします。
- 4)機能不具合の場合、お客様にて、再現性のある状態まで検証・確認いただき、お問合わせをお願いします。
また、事前にお試しいただいている回避策、操作などがあれば、併せて情報提供をお願いします。
- 5)お問合せ内容とともに、使用環境や質問経緯、そこに至った操作手順などの情報提供もお願いします。
- 6)E-mailの添付ファイルは、5MB以下の容量にて送付をお願いします。5MB以上の場合、事前にご連絡をお願いします。
- 7)データ（モデルデータ・図面など）を送付いただく場合、機密情報を含まず、かつ不具合の再現できる最小データに加工いただき送付いただくようお願いいたします。送付いただいたデータは、必要に応じて開発元に送付させていただきます場合があります。

- 8) エンジニアQAサポート（各種）、クラウドコンテンツQAサポートに関して、現象によってはWeb会議でお問合せ内容を確認させていただく場合があります。
- 9) 開発元のサポートライフサイクル方針に準じます。各製品の最新バージョンと、1つ前のバージョンがサポート対象となります。SP0リリースから2年後の12月末までをサポート対象とします。
- 10) 個人情報に関する取り扱いに関しては、ユーザー情報シートに記載している内容に準じます。
- 11) 機密情報に関しては、「SOLIDWORKSソフトウェア保守サービス契約条項」第9条（機密保持）に準じます。

②お問合せ方法

ご契約のサポートサービスによってお問合せ方法が異なります。

問い合わせ先は、別途「SOLIDWORKSソフトウェア保守サービス証書」にてご案内いたします。

1) チケットサポート

- ・E-mailのみのお問合せとなります。
- ・「SOLIDWORKSテクニカルサービスご契約ユーザーさま」からダウンロードした「Q&Aシート」にお問合せ内容等をご記入のうえ、送付先へ送信をお願いします。

2) エンジニアQAサポート（SW）

- ・E-mail、電話、Web会議のいずれかのお問合せとなります。
- ・E-mailでのお問合せの場合、「SOLIDWORKSテクニカルサービスご契約ユーザーさま」からダウンロードした「Q&Aシート」にお問合せ内容等をご記入のうえ、送付先へ送信をお願いします。
- ・電話でのお問い合わせの場合、問い合わせ電話番号へお願いします。
- ・Web会議をご希望の際は、E-mailで「SOLIDWORKS Q&Aシート」を送付いただき、Web会議開催のご依頼をお願いします。

【Web会議ご注意事項】

- ・お問合せ内容を確認する場であり、お問合せに対する回答はメールとなります。
- ・Web会議は、時間調整のうえ弊社から招待メールを送付します。お客様指定のWeb会議ツールはご利用できません。
- ・接続時間は最大15分を目安とします。
- ・お客様の端末をリモートで操作することはいたしません。
- ・画面共有の際は、機密データが含まれないようにお願いします。
- ・Web会議への参加者は、登録者の方のみとします。同席を含め、それ以外の方のご参加はご遠慮願います。

3) エンジニアQAサポート（PD、CO、PL、IN、MD、SI）

- ・E-mailのみのお問合せとなります。
- ・「SOLIDWORKSテクニカルサービスご契約ユーザーさま」からダウンロードした「Q&Aシート」にお問合せ内容等をご記入のうえ、送付先へ送信をお願いします。

4) クラウドコンテンツQAサポート

- ・E-mailのみのお問合せとなります。
- ・「SOLIDWORKSテクニカルサービスご契約ユーザーさま」からダウンロードした「Q&Aシート」にお問合せ内容等をご記入のうえ、送付先へ送信をお願いします。

③受付時間

平日の10～12時、13～17時（ただし、年末年始・盆休み・弊社休日は除く）となります。

④個別制限事項

1) チケットサポート、エンジニアQAサポート（SW）

- ・APIは、API関数の機能に関するものに限り、プログラミングテクニックの範疇、VB、.Net、VC++やC++のプロジェクトのデバッグは含まれておりません。マクロとVBAのサンプルプログラムを送っていただいた場合のみ関数の使い方を検証いたします。
- ・SOLIDWORKS Simulation、SOLIDWORKS Simulation Professional、SOLIDWORKS MotionのAPIのお問合せは対象外とします。
- ・SOLIDWORKS PDM Standard及び、SOLIDWORKS CAM Standardのお問合せは対象外とします。

2) エンジニアQAサポート（PD、CO、PL、IN、MD、SI）、クラウドコンテンツQAサポート

- ・SOLIDWORKS PDM のMicrosoft SQL Serverについては、インストール、SOLIDWORKS PDM用設定、DB バックアップなどのマニュアルに記載されている操作、手順について回答をいたします。
- ・対象製品のAPIは、サポート内容に含まれておりません。
- ・SOLIDWORKS PDMのデイスパッチ、ワークフロー、タスクなどのカスタマイズおよびカスタマイズされたものへの対応およびお問合せは対象外とします。
- ・SOLIDWORKS PDM のMicrosoft SQL Serverについて、SOLIDWORKS PDMのマニュアルに記載されている以外のお問合せは対象外とします。
- ・SOLIDWORKS PDM のMicrosoft SQL Serverについて、SQL Serverのパッチ情報は提供しますが、パッチの入手および適用は、お客様ご自身にて実施していただくこととなります。また本作業に起因するトラブル対応およびお問合せは対象外とします。
- ・SOLIDWORKS PDM のMicrosoft SQL Serverについて、別DBインスタンス、独自のテーブル、独自のストアードプロシージャを作成および実行された場合は、該当SOLIDWORKS PDM自体がサポート対象外となります。また本作業に起因するトラブル対応およびお問合せは対象外とします。
- ・SOLIDWORKS PDM のMicrosoft SQL Serverについて、付属の各種ツール類をお試しいただくことは可能ですが、十分な知識を有する方に自己責任において実施していただくこととなります。各種ツール類の使用法および本作業に起因するトラブル対応およびお問合せは対象外とします。

- SOLIDWORKS Inspectionで設定するライブラリーデータの入手方法、使用環境、検査を行うのに必要となる各種の基礎知識（幾何公差、検査表など）、API（自動化、他システムとの連携）、運用方法、また各種テンプレートの作成、各CMM対応、その他パラメータ設定作業についての対応は対象外とします。
- SOLIDWORKS Plasticsで設定する材料データの入手方法、使用環境、基礎理論、解析結果の評価および活用、運用方法におけるお問合せ、また解析のモデリング手法についての対応は対象外とします。
- SOLIDWORKS Simulation Premiumは、NonlinearおよびDynamicsの範囲のみとなります。SOLIDWORKS Simulation、SOLIDWORKS Simulation Professionalの範囲は含まれておりません。SOLIDWORKS Simulation、SOLIDWORKS Simulation Professionalの範囲の対応は、チケットサポートまたは、エンジニアQAサポート（SW）のご契約が必要です。
- SOLIDWORKS Simulation Premiumで設定する材料データの入手方法、使用環境、基礎理論、解析結果の評価および活用、運用方法におけるお問合せ、また解析のモデリング手法についての対応は対象外とします。

(2) 「SOLIDWORKSテクニカルサービスご契約ユーザーさま」 ページの閲覧

①アクセス方法

別途、「SOLIDWORKSソフトウェア保守サービス証書」にてご案内いたします。

②Q&Aシートのダウンロード

SOLIDWORKS FAQのページにあります、「SOLIDWORKS QAシートのダウンロードはこちら」をクリックして、ダウンロードした書式(Excel)にお問合せ内容等をご記入のうえ、弊社へ送信をお願いします。

4. サービスの前提条件および範囲外事項

- サービス内容は予告なく変更される場合があります。
- お問合せされる方は、ユーザー情報シートに記載の方に限定とします。また日本語のみでの対応となります。
- お問合せされる方は、弊社の該当のトレーニングコースを受講された方および相当知識を有する方を対象とします。該当のトレーニングコースを受講していない場合や相当知識に不足がある場合、受付をお断りすることがあります。該当のトレーニングコースの受講をお勧めいたします。
- お問合せは、該当製品が日本国内で使用されており、開発元提示の動作環境およびクラウド適正条件（Cloud Servicesの場合）を満たしていることを前提といたします。開発元提示の動作環境以外の使用環境についてのお問合せや、クラウド適正条件を満たす環境構築に関するお問合せはサポート対象範囲外となります。なお、クラウド適正条件を満たしていない場合、お客様の情報システム部門などに確認および相談をお願いします。動作環境およびクラウド適正条件については、開発元ホームページにて確認をお願いします。
- 機能不具合についてのお問合せは、再現性のある事象について対応するものとします。不具合と判断された事象は、開発元が「契約プログラム」の最新版に対して是正し更新版を作成します。ただし、その不具合は正および更新版のリリースを保証するものではありません。
- 他社ソフトウェア（Microsoft製品、各社ブラウザなど）、他社製品とのインターフェース、ハードウェア、ハイパーバイザ、ネットワークおよびインターネット等のインフラストラクチャー環境についてのお問合せはサポート対象範囲外とします。
- お客様独自の設定およびカスタマイズされた環境についての質問は、サポート対象範囲外とします。
- お客様固有の形状モデリング、モデルエラーの修復、解析モデリング、各種運用、カスタマイズ、データ移行（デスクトップ版⇄クラウド、アップデート、その他）、データ変換についての質問は、サポート対象範囲外とします。

5. SOLIDWORKSテクニカルサービス対象範囲外の技術対応について

SOLIDWORKSテクニカルサービス対象範囲外の技術対応は、別途有償対応となります。担当営業または担当技術にご相談をお願いします。SOLIDWORKSテクニカルサービスに含まれない各種カスタマイズ、運用、コンサルティング、自動化、大規模なインストールおよびバージョンアップの機能検証や実施検討、2バージョン以上のバージョン間差異のあるバージョンアップおよびデータマイグレーションの機能検証や実施検討など、お客様の個別の課題解決を支援いたします。

以上