

## プロダクト・サポート提供条件 (Glean製品SaaS用)

お客様（以下「甲」といいます。）及び株式会社アシスト（以下「乙」といいます。）は、甲が乙に提出する注文書その他書面（電子メールなど電磁的方法を含む）（以下「乙所定書面」といいます。）に記載されたサービスの利用権（以下「本件サービス」といいます。）に係るプロダクト・サポートに関し、本提供条件（下記第1条で定義する共通条項（以下「共通条項」といいます。）を含みます。）所定の条件にて、プロダクト・サポート契約（以下「本契約」といいます。）を締結します。

### 第1条 本契約の成立、用語

- (1)本契約については、甲が、乙所定書面を乙に交付することを以って、本提供条件に同意したものと見做され、乙が甲に対し注文請書又はメールの送付による承諾の意思表示の到達により成立するものとします。
- (2)甲がプロダクト・サポートの最終受益者（本件サービスの最終利用先のことを指し、以下「エンドユーザー」といいます。）ではない場合、甲は、その責任において、エンドユーザーに対し、本提供条件と同等の条項を遵守させ、本提供条件に基づき甲が乙に対して負担する義務と同等の義務を負わせ、その遵守及び履行について一切の責任を負うものとします。
- (3)共通条項は、乙所定のインターネットホームページ（<http://www.ashisuto.co.jp/support/keiyaku/>）掲載の「プロダクト・サポート提供条件SaaS用（共通条項）」に定めるものをいいます。
- (4)次条以降の条項と共通条項とが矛盾・抵触する場合は、当該矛盾・抵触の限度で次条以降の条項が優先して効力を有するものとし、また、前文及び本条以降の条項に定めのない用語の定義は、共通条項第1条の定めるところによります。

### 第2条 本件サービスの権利者

本件サービスの権利者は、Glean Technologies, Inc. です。

### 第3条 プロダクト・サポート（乙標準）

- (1)本契約において「プロダクト・サポート」とは次のことをいいます。
  - ①本件サービスがドキュメンテーション（本件サービスの使用方法を記載したマニュアル）の仕様に従って正しく稼動することに資するための技術支援サービス。
  - ②本件プログラムの使用に関する所定の手段による助言及び援助。
  - ③甲又はエンドユーザーから報告を受けた本件サービスにおけるエラーの特定及び解決のための技術支援サービス。
  - ④乙は、甲又はエンドユーザーのために善良なる管理者の注意を以ってプロダクト・サポートを提供するものとします。ただし、乙は、甲又はエンドユーザーに対して、プロダクト・サポートの提供により甲又はエンドユーザーの問題が解決されることを保証するものではありません。
  - ⑤プロダクト・サポートを、乙がオンサイトにて提供した場合、又は甲もしくはエンドユーザーがプロダクト・サポートの範囲を超えるサービスを乙に依頼した場合は、乙は、甲に対し、料金を別途請求できるものとします。当該料金の額及び支払方法については、甲及び乙が別途定めるものとします。
- (2)乙によるプロダクト・サポートの提供は、甲又はエンドユーザーが乙に申請して登録した本契約に係る「サポートID」を利用する者に対して行われるものとします。
- (3)詳細は、乙が公表又は交付する本件サービスの「プロダクト・サポートサービスのご案内」（以下「サービス案内」といいます。）によるものとし、上記（1）及び（2）とサービス案内が矛盾する場合はサービス案内が優先するものとします。

以上