

Asana サポート規定

CTC エスピー株式会社（以下「CTCSP」いいます。）は、以下に定める規定（以下「本規定」いいます。）に従い、お客様に Asana, Inc.（以下「Asana 社」といいます。）製品のサポートサービス（以下「本サポートサービス」）を提供致します。

1) サポート対象製品

本サポートサービスの提供サポート対象製品は、「Asana サービスのご案内」（以下「サービス案内書」といいます。）に記載のライセンスにかかる Asana 社のクラウドサービス（以下「Asana サービス」といいます。）となります。

2) お問い合わせ窓口

本サポートサービスのお問合せ窓口は、サービス案内書に記載の「サポート窓口」となります。

3) 本サポートサービスの申込み

①本サポートサービスは、Asana サービスに付随して提供されるサービスです。CTCSP に Asana サービスのお申込みをしたお客様は、当該お申込みをもって、本規定にも同意したものとみなします。

②CTCSP は、上記①のお申込みが完了したお客様に対し、サービス案内書を送付致します。

4) 本サポートサービスの期間

①本サポートサービスの期間（以下「サポート期間」といいます。）は、Asana サービスのライセンス期間と同一となります。Asana サービスのライセンスが更新されると、本サポートサービスの期間も自動的に更新されます。

②お客様が Asana サービスのライセンス更新に必要な手続きをせず、または未払いの Asana サービスの利用料がある場合、本サポートサービスを提供できない場合があります。

③Asana 社が Asana サービスの提供を中止した場合は、本サポートサービスも終了します。この場合にお客様に生じる損害について CTCSP は責任を負いかねますのでご了承ください。

5) 本サポートサービス内容及びサポート実施条件

本サービスの利用に関連して、当社は以下のサポートサービスをお客様に提供します。但し、当該サポートサービスは、本サービスの利用に関して、お客様に生じる全ての問題を解決できるものではないことにお客様は了承します。

【サポート概要】

内容：メールによる問合せ対応 対応時間：当社営業日の 9 時～17 時 30 分

（メールによる受付は 24 時間 365 日対応）

問合せ先：asana-support@ctc-g.co.jp（CTCSP Asana サポートセンター）

注意事項：問合せは Asana アカウントオーナーのみが行えるものとします。Asana アカウントオーナー以外からの問合せには対応しません。

本サポートサービスは、お客様が以下の電子メールアドレスに電子メールにてお問合せいただき、CTCSP がこれに返信する形で提供されます。

なお、お問い合わせの際には、必ずアカウントオーナー会社名、ご担当者様名、アカウント番号をご記載ください。当該記載のないお問い合わせには本サポートサービスを提供できない場合があります。なお、本サポートサービスは電子メールのみのご対応となり、電話、FAX、書面等でのお問い合わせにはご対応致しかねます。

本サポートサービスは、日本語での対応となります。

6) 本サポートサービス除外事項

本サポートサービスには、次の各事項（以下「本サービス除外事項」といいます。）は含まれないものとします。かかる本サービス除外事項の実施の可否、条件、費用等に関しては、別途お客様と CTCSP の協議により決定するものとします。

①お客様が Asana サービスを利用する際の動作環境（ネットワーク環境・OS・ハードウェア環境）に起因する障害又は不具合に対するサポートサービス。

②お客様が Asana 社の定める SBUSCRIBER AGREEMENT 又はその他の Asana 社若しくは CTCSP の規定に反して Asana サービスを利用した

Asana サポート規定

ことにより生じた障害又は不具合に対するサポートサービス。

③地震、風水害等の天災、又は火災、騒動、暴動、その他お客様及び CTCSP の制御し得ない不可抗力に起因する障害又は不具合に対するサポートサービス。

④データの修復、バックアップデータのリストア、その他お客様の保有するデータに対するサービス。

⑤CTCSP 技術員の現地訪問による本サービスの提供。またはリモートアクセスによる本サービスの提供。

8) 料金

①本サポートサービスは、有効な Asana サービスのライセンスを保有しているお客様に対して無料で提供されます。

②本サポートサービスの提供における通信費はお客様の負担とします。

9) お客様の協力

①CTCSP はお問い合わせいただいた問題の解決のために、お客様に各種協力を依頼する場合があります、お客様は可能な範囲で CTCSP に対し協力するものとします。なお、お客様にご協力いただけない場合、本サポートサービスを提供できない場合があります。

②お客様は、Asana サービス利用のための適切な操作環境及び通信環境を確保し Asana 社が定めるマニュアル及び各種規定に従って Asana サービスを利用するものとします。また、お客様は、CTCSP から、Asana サービスの利用環境に関する助言がある場合はそれに従い、その他 CTCSP による本サポートサービス実施のために必要とされる処置を講ずるものとします。

③「サービス申込書」に記載のお客様情報（登録住所、社名、ご担当者様、メールアドレス等）に変更があった場合、お客様は変更の一ヶ月前までに、CTCSP に通知するものとします。なお、変更の一ヶ月前までに通知が不可能な場合には、通知が可能となった後速やかに通知するものとします。

10) 譲渡制限

お客様は、本規定に基づく本サポートサービスを受ける権利の一切を、書面による CTCSP の同意を得ない限り、第三者に譲渡させてはならないものとします。これにかかわらず、お客様が本サポートサービスを受ける権利を譲渡した場合は、CTCSP は本サポートサービスの提供を中止できるものとします。

12) 責任の制限

①CTCSP は、本規定に従い CTCSP が実施できうる最大限の努力でお客様の問題解決のための助言を行いますが、当該問題の解決を保証するものではありません。本サポートサービス規定外の内容や、CTCSP 及び Asana 社が持ち合せていない技術情報が関与する問題が発生したような場合は、お客様からのお問い合わせ内容が解決に至らない場合もありますことを予めご了承ください。

②データのバックアップ等の必要な措置を行う責任はお客様にあるものとし、CTCSP はお客様のデータやプログラムに対して一切保証しないものとします。CTCSP は本サポートサービスの利用によりお客様に生じたデータ損失、その他派生的または間接的な損害についていかなる責任も負いません。

③地震、風水害等の天災、又は火災、騒動、暴動その他 CTCSP の制御し得ない不可抗力に起因する事項が発生し、本サポートサービスが提供できない場合について、CTCSP は責任を負わないものとします。

④登録情報の変更において、お客様にて CTCSP への通知を怠った場合、CTCSP は本サポートサービスを提供できない場合があります。また CTCSP からの照会に対して回答がない場合、CTCSP は本サポートサービスを提供する責務を免れるものとします。

⑤本サポートサービスの提供に関し、CTCSP の責に帰すべき事由によりお客様に損害が発生した場合、CTCSP はお客様に現実に生じた通常の直接損害を賠償するものとします。その賠償額は損害発生時に有効なライセンス期間に係る Asana サービスの利用料のうち、お客様が CTCSP に支払済みの金額（最大 12 ヶ月分）を上限とし、予見すべきであったか否かを問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益、間接損害および派生損害について、CTCSP は責任を負わないものとします。

⑥不正なライセンス使用を目的とした Asana サービス又は本サポートサービスの利用においては、CTCSP はいかなる責任も負いません。

13) 回答内容に関する情報の帰属

本サポートサービスの一環として CTCSP が回答した回答内容に関するいかなる情報もお客様には帰属しないものとし、お客様は当該情報を複製、販売、出版、その他営利目的で利用することはできないものとします。

Asana サポート規定

14) 本サポートサービスの再委託

CTCSP は本サポートサービスを第三者へ再委託できるものとします。但し、その場合においても CTCSP は本規定により CTCSP が負う責任を免れるものではないものとします。

15) 機密保持・個人情報の取り扱い

①お客様及び CTCSP は、本サポートサービスに関連して知り得た相手方の技術上、サポート上必要なログ情報、販売上その他業務上の情報を含む機密情報（機密であることが明示されたものに限る）および個人情報を、相手方の事前の書面による承諾がない限り、第三者に開示又は漏洩してはならないものとします。但し、CTCSP が本サポートサービスを本規定の定めに従い第三者へ委託する場合、及び Asana 社に対しては、お客様の事前の書面による承諾なくお客様から開示された情報および個人情報のうち必要な範囲について当該第三者又は Asana 社へ提供することができるものとします。

②機密情報のうち、次の各号のいずれかに該当する情報については、お客様及び CTCSP の何れも本規定に定める機密保持義務を負わないものとします。

- (1) 開示の時点で既に公知・公用の情報、又は開示後情報を受領した当事者の責によらずして公知・公用の情報となったもの。
- (2) お客様又は CTCSP が開示を行った時点で既に相手方が保有している情報。
- (3) 第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手した情報。
- (4) 相手方からの情報によらずお客様又は CTCSP が独自に開発した情報。
- (5) 法令により開示することが義務づけられた情報。

③お客様の個人情報を第三者に委託する場合は、CTCSP が定めた基準を満たす会社に限定するとともに、個人情報保護に関する契約を締結し、個人情報の保護に関して適切な取り扱いの指導を行います。

④本条項の規定は、本サポートサービスに関する契約の終了後も 3 年間に限り有効に存続するものとします。

■ CTCSP の情報セキュリティ・個人情報保護方針ポリシーについては下記を参照ください。

<https://www.ctcsp.co.jp/utility/security.html>

16) 反社会的勢力等の排除

①表明・保証

お客様及び CTCSP は、以下各号の一に掲げる事項について表明し、保証します。

- (1) 自己及び自己の再委託先又は調達先が「組織犯罪対策要綱」（平成 16 年 10 月 25 日警察庁次長通達）に規定される暴力団・暴力団関係企業・暴力団員等（以下「反社会的勢力」といいます。）でないこと、及び反社会的勢力でなかったこと。
- (2) 自己の取締役、監査役及びこれらに準ずる役員並びに自己の経営を支配する者が反社会的勢力でないこと及び反社会的勢力でなかったこと。
- (3) 反社会的勢力を利用しないこと、及び利用していないこと。
- (4) 反社会的勢力に対して資金等の提供又は便宜の供給などを行わないこと、及び行っていないこと。
- (5) 第三者をして相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いて、相手方の名誉を毀損し、また相手方の業務を妨害しないこと。
- (6) 自己の親会社もしくは子会社（いずれも会社法の定義によります。以下同じ）及びこれらの役員等が、前各号に定める事実該当しないこと。

②報告

お客様及び CTCSP は、自己が前項各号のいずれかに違反した場合、又はその恐れがある場合、相手方に対し直ちに報告するものとします。

③即時解約

お客様及び CTCSP は、相手方が前項各号のいずれかに該当する場合や違反した場合は、相手方に対し何らの通知又は催告を要せず、直ちに本サポートサービスを解約することができるものとします。

18) 規定の改定

CTCSP は、お客様の承諾を得ることなく、必要に応じ合理的な範囲で本規定を変更することができるものとします。この場合、CTCSP は当該変更が適用になる日までに、変更後の規定を CTCSP のウェブサイトへ提示する方法その他適切な方法にてお客様に伝達するものとします。

■ CTCSP サポート規定一覧サイト

https://www.ctcsp.co.jp/support/solution_kitei.html

Asana サポート規定

19) その他

- ①本規定に基づき提供される本サポートサービスに関して、お客様と CTCSP との間に係争が生じた場合は、お互いに信義誠実の原則に従って解決をするものとします。
- ②前項において、訴訟による解決が必要な場合には、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。
- ③本規定に基づき提供される本サポートサービスに関しては、日本国内法規に準拠するものとします。

▼当規定のお問合せ先/発行者▼

CTC エスピー株式会社 Asana 担当 (mailto: asana-sales@ctc-g.co.jp)