

## CX ORDER サポート特約

### 第1条 (特約)

CX ORDERサポート特約(以下「本特約」といいます。)は、CX ORDERにかかるサポートサービス(以下「オーダーサポート」といいます。)であって、CX ORDER利用約款の一部を構成し、一体となって適用されるものです。なお、本特約中の用語は、本特約内に別途定めるものを除き、CX ORDER利用約款の定義のとおりとします。

### 第2条 (適用及び対象物)

本特約におけるオーダーサポートの対象物は、クラスメソッドの提供するオーダーサービスとします。

### 第3条 (サポート対象外事項)

次の各号の定めについては、オーダーサポートの対象外とします。

- (1) 特定アプリに起因する不具合
- (2) システム環境、周辺機器その他のオーダーサービスそのものに起因しない不具合
- (3) オーダーサービスと周辺機器等のハードウェア又はソフトウェアとの相性や互換性に起因する故障
- (4) 利用者自身の判断により追加・変更されたオーダーサービスの環境、周辺機器、特定アプリ等を原因とする故障及びデータ喪失・破壊
- (5) 利用者によるオーダーサービスの取り扱い方法が適切でなかったことにより起きた故障及びデータ喪失・破壊
- (6) 停電、落雷、火災、地震、洪水等の天災地変による故障及びデータ喪失・破壊

### 第4条 (オーダーサポートの種類及び詳細)

1. オーダーサポートの内容は次の各号のとおりとします。

- (1) 特定アプリ提供会社に対するミニアプリ申込支援  
オーダーサービスを利用する利用者に、クラスメソッドが、ミニアプリとしてリリースするために必要な手続きを支援するサポートです。
  - (2) オーダーサービスの取扱いに関する問合せ・不具合  
オーダーサービスの取扱いについて、利用者からの問い合わせ、監視システム等のアラート感知に対応するとともに、オーダーサービスが管理画面操作マニュアル記載の最新の仕様で定める推奨環境下で動作するようオーダーサービスのバグ・不具合・障害を修補します。
  - (3) カスタマーサポート  
クラスメソッドは、利用者の要望に対して、CX ORDER利用契約の内容の確認、CX ORDERアカウント情報の再発行等を行います。
  - (4) バージョンアップに関するサポート  
クラスメソッドがオーダーサービスの不具合の改修、機能向上・追加を搭載した改良バージョンなどのバージョンアップを行った場合は、事前に利用者へ通知のうえ、当該バージョンアップにかかる部分を提供します。
2. 前項に定めるオーダーサポートは、24時間365日とし、電子メールにより受け付けます。
3. 前項の規定により受け付けた内容につき、クラスメソッドは、次の条件に従い提供します。
- 対応時間：月曜日から金曜日 10時から18時  
(祝祭日及び年末年始並びにクラスメソッドが事前に通知した日を除きます。)
- 対応方法：電子メール
4. オーダーサポートにより修補した部分及びバージョンアップにかかる部分は、CX ORDER利用約款におけるオーダーサービスに含むものとします。

### 第5条 (免責事項)

クラスメソッドは、次の各号について、その責任を負わないものとします。

- (1) オーダーサービスの不具合、動作不良又は故障並びにこれらを修補したことによって利用者のデータ及びプログラムの異常、喪失・破壊
- (2) オーダーサービスをバージョンアップによるデータの喪失・破壊
- (3) 特定アプリ提供会社に対するミニアプリ申込支援の結果
- (4) カスタマーサポートをもとにした利用者によるオーダーサービスの利用

第6条 (サポート期間)

- 1. CX ORDER利用契約が継続する間、オーダーサポートを利用することができるものとします。
- 2. CX ORDER利用契約終了後の対応については、クラスメソッドと利用者が別途協議のうえ決定します。

第7条 (サポート)

オーダーサポートにかかるレベルは次のとおりとし、クラスメソッドは、利用者に対して、回答目標時間内に回答をするよう努めるものとします。

LEVEL	内容	一次対応目標時間
0	オーダーサービスを利用するための設定、設備に起因するもので、利用者が推奨環境及び画面操作マニュアルの確認により対応できるもの。	—
1	オーダーサービスの不具合、問合せなどによりクラスメソッドの対応を要するもの。	3営業日
2	オーダーサービスの不具合等により緊急にクラスメソッドの対応を要するもの。	1営業日 なお、エスカレーションを必要とする場合は、一次回答後合理的な時間を要するものとします。

第8条 (オーダーサポート料金)

オーダーサポートにかかる料金は、CX ORDER利用約款における初期導入費用及び利用料に含まれるものとします。ただし、オーダーサポートによって確認した結果、不具合等がオーダーサポートの範囲を超えてサポート等対応を要すると判断した場合、クラスメソッドと利用者は別途協議のうえ、合意した内容にてサポート等を提供します。