保守サービス規約

クラウドプラットフォーム利用ソフトウェア製品

本規約は、お客様(以下「甲」という)に対し、丸紅情報システムズ株式会社(以下「乙」という)の提供する製品の有償保守サービス(以下「保守サービス」という)内容および条件について定めたものです。

第1条(目的)

本規約は、甲または甲の単一顧客(以下「顧客」という)が使用する製品が正常かつ円滑に稼働するよう、甲が以下の条項に従い保守サービスを乙に委託し、乙がこれを受託することを目的としております。なお、甲が保守サービスを乙に委託したことにより本規約に同意したものとみなします。

第2条(対象物件)

本規約に基づく保守サービスの対象となる製品は、別途、乙から送付する保守サービスの明細を記載した【保守の要綱】(以下【保守の要綱】という)のとおりとします。

第3条(定義)

本規約にて使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

- ① 「製品」とは、設置場所にて甲または顧客が使用する、【保守の要綱】で特定される保守サービスの対象となるソフトウェア製品をいいます。
- ② 「保守情報」とは、機器のシリアル番号、機器のソフトウェアバージョン、設定情報、設置場所、連絡先など保守サービスを行う上で必要となる情報をいいます。

第4条(保守サービスの範囲)

本規約に基づく保守サービスは「オンコール保守サービス」とし、別途、乙から送付する「保守サービスの範囲」(以下「保守サービスの範囲」という)のとおりとします。

第5条(有効期間)

1. 本規約の有効期間は【保守の要綱】に定める「保守サービス期間」とおりとします。
2. 本規約を更新する場合、前項の期間満了の一箇月以内までに乙発行の見積書に対する正式な発注を行うこととする。
3. 本規約の有効期間にかかわらず、乙は機器の製造元の製造中止およびソフトウェアのサポート終了、または日本国内への輸入が困難となった場合、甲と本規約の解約について協議できるものとします。

第6条(保守サービス対応時間)

本規約に基づく保守サービスの対応時間は、【保守の要綱】に定めるとおりとします。

第7条(保守サービス料金)

本規約に基づく保守サービス料金は、乙発行の見積書に定めるとおりとします。また、保守サービスを再加入の場合の保守サービス料金につきましては、製造元が定めるサポート週及の規約に沿うこととします。

第8条(支払条件)

1. 甲は、本規約に基づく保守サービス料金および消費税額を乙、もしくは甲の注文先に遅延なく支払うものとします。なお、甲の注文先から乙への入金があった時点で乙の支払いがあったものとみなします。なお、甲が途中解約した場合でも、本規約の保守サービス期間分の保守料金の支払いを免れるものではないものとします。
2. 消費税は第7条に基づき算定された料金毎に算定されるものとします。
3. 消費税額は、本規約の締結時に適用されている税率に基づき算定されたものであり、税率その他の改定やその他事由により消費税額の算定方法に変更が生じた場合は、消費税額は変更されるものとします。

第9条（除外事項）

次の各号に関しては本規約に基づく保守サービスの範囲外とします。

- ① 甲または顧客の製品使用操作上の誤りに起因する障害の修復。
- ② 甲または顧客の故意、または重大なる過失に起因する障害の修復。
- ③ 天災地変、その他甲、顧客、乙のいずれの責にも帰すことのできない事由による障害の修復。
- ④ 甲または顧客の改造またはネットワークシステム変更起因する障害の修復。
- ⑤ 製品の仕様変更等にとまなう作業。
- ⑥ 製品の更新作業やインストール作業。
- ⑦ 公開済みの技術情報の入手または提供作業。
- ⑧ 【保守の要綱】に定める保守サービスでの対応時間帯以外の時間帯における受付と対応作業。
- ⑨ 本規約で明記されていない保守。

第10条（保守情報）

1. 甲は、乙に対して保守情報を保守開始日の一箇月前までに提供するものとし、乙は保守情報に基づいて保守サービスを行うものとします。
2. 保守情報に変更が生じた場合は、変更を行った方が相手方に対して速やかに変更後の保守情報を提供するものとします。

第11条（乙の秘密保持）

1. 乙は、甲から秘密と指定された事項および保守サービス遂行上知り得た顧客の秘密を第三者に漏洩してはならないものとします。但し、次の各号の一つに該当する場合はこの限りではないものとします。
 - ① 甲から開示を受けた時、既に自ら所有していた情報または公知公用となっていた情報。
 - ② 甲から開示を受けた後、当該情報によらず独自に開発した情報または自らの責によらず公知公用となった情報。
 - ③ 正当な権限を有する第三者から秘密保持の義務を伴わず入手した情報。
2. 乙は、乙の従業員および第13条に基づく委託先に、前項の義務を遵守させるための必要な措置を講ずるものとします。
3. 本条の規定は、本契約終了後3年間有効に存続するものとします。

第12条（甲の秘密保持）

1. 甲は、乙から秘密と指定された事項および保守サービスに関するノウハウ、プログラム、その他の甲の秘密を第三者に漏洩してはならないものとします。但し、次の各号の一つに該当する場合はこの限りではないものとします。
 - ① 乙から開示を受けた時、既に自ら所有していた情報または公知公用となっていた情報。
 - ② 乙から開示を受けた後、当該情報によらず独自に開発した情報または自らの責によらず公知公用となった情報。
 - ③ 正当な権限を有する第三者から秘密保持の義務を伴わず入手した情報。
2. 本条の規定は、本契約終了後3年間有効に存続するものとします。

第13条（第三者への委託）

乙は、保守サービスの業務を別紙1に記載された第三者に委託することが出来るものとします。この場合、乙は甲に対し、当該委託先の行為につき責任を負うものとします。

第14条（権利義務譲渡の禁止）

甲および乙は、本契約の締結履行により生じた権利および義務を、相手方の書面による事前の承諾なくして第三者に譲渡し、または担保の目的に供してはならないものとします。

第15条（内容の変更）

乙は、本規約および「保守サービスの範囲」の全部または一部を変更することができるものとします。この場合、乙は書面で甲へ通知するものとします。

第16条（責任の制限）

甲は、以下の事項を了承するものとします。

- ①本規約の対象製品に関わる一切の知的財産権について、その製造元又はその使用許諾者に帰属すること。
- ②乙は本規約の対象製品について、そのメーカーの製品保証条件及び EULA 等で保証する範囲を超えて甲に保証せざる責任を負わないこと。

第17条（損害賠償）

保守サービスにより甲に損害が生じ、当該損害の原因が乙の責めに帰する場合には、甲は乙に対し、その通常かつ直接の損害の賠償を請求できるものとします。ただし、損害賠償の金額は保守サービス料金を上限とします。

第18条（保守の解除）

甲または甲の注文先または乙が、次の各号いずれかひとつに該当した場合、相手方は通知催告その他手続きを要さず、本規約の一部または全部を解約し、これによって生じた損害の賠償を請求することができるものとします。

- ①本規約のいずれかの条項に違反し、または本契約に定める債務を履行せず、相手方が相当の期間を定めて催告したにもかかわらず、なお違反の是正、または債務の履行をしないとき。
- ②支払い不能になったとき、または差押、仮差押、仮処分が実施されたとき。
- ③租税公課を滞納して督促を受けたとき。
- ④約束手形、小切手が不渡りとなったとき。
- ⑤破産、民事再生、会社更生手続開始の申立てがあったとき、もしくは清算に入ったとき。
- ⑥解散またはその事業の全部もしくは重要な一部を第三者に譲渡することを決定したとき。

第19条（不可抗力等）

地震、台風、津波その他天災地変、戦争、暴動、内乱、法令、規則の改正、政府行為その他の不可抗力の事由または乙の責に帰することができない事由により、乙が本規約の全部または一部を履行できない場合については、乙はその責を負わないものとします。

第20条（反社会的勢力の排除）

1. 甲または顧客は、自らおよび自らの株主・役員その他自らを実質的に支配する者が、暴力団、暴力団員、暴力団関係者、不法収益・犯罪収益等関連犯罪行為者、総会屋その他反社会的勢力ではないこと、また過去なかったことを表明し保証する。
2. 甲または顧客が前項の表明・保証に違反した場合、相手方は、何らの催告を要せず直ちに本契約を解除することができるほか、これにより被った損害の賠償を請求することができる。
3. 本条第1項の表明・保証に違反した甲または顧客は、前項にかかわる解除によって自らに損害または負担が生じても、相手方に対してその賠償を求めることはできない。

第21条（合意管轄）

本契約に関して生じた紛争については、東京地方裁判所をもって第一審の管轄裁判所とします。

第22条（協議）

本約款に定めのない事項、または本約款のいずれかの条項に疑義が生じた場合には、信義誠実の原則に基づき甲顧客協議し、円満に解決するものとします。

第23条（オンコール保守サービスの再加入）

オンコール保守サービスの期限が切れた後に保守サービスの加入を行う場合、保守サービスが期限切れになった日に遡り1年以上の契約が必要となります。ただし、製造元よりサポート終了日が設定されている場合、保守サービスの再加入ができない場合があります。

[オンコール保守サービスの範囲]

① 障害の電話受付

乙は、保守サービス対応時間内に甲から障害復旧依頼を電話で受け付けます。

甲は、障害が発生した場合、障害原因の切り分けを行い、障害原因が製品の不具合にあることを確認した後、別途、保守サービスの明細を記載した「保守の要綱」に記載された「障害発生時連絡先」に連絡するものとします。

② 保守対応日・対応時間

保守対応日・対応時間については、「保守要綱」に記載された内容に従うものとします。

③ 技術サポート

乙は、対象製品に関する甲からの技術的な質問のサポートを行うものとします。

④ その他、特記事項

甲利用のクラウドサービスプラットフォーム、仮想基盤等の不具合に関するサポートは、サポート対象外とします。

甲指定のソフトウェアバージョンを必ずしもアマゾンウェブサービス（AWS）およびマイクロソフト Azure マーケットプレイスでは、ご提供できない場合があります。

(別紙 1)

[保守の要綱]

1	保守サービスの範囲	オンコール保守サービス
2	保守サービス対応時間	24 時間 365 日
3	保守サービス契約期間	年 月 日 ~ 年 月 日
4	ご契約 担当者様	・会社名： ・所属： ・氏名： 様 ・E-mail： ・電話番号： ・住所：〒
5	サポート ご担当者様	・会社名： ・部署名： ・担当者名： 様 ・E-mail： ・電話番号： ・住所：
6	保守要綱に関する お問い合わせ	会社名：丸紅情報システムズ株式会社 部署名：IT 基盤ソリューション事業本部 担当者名：インフラソリューション営業部 E-mail：infra-solutions@jpn.marubeni-sys.com 住所：〒169-0072 東京都新宿区大久保 3-8-2 新宿ガーデンタワー
7	障害発生時 連絡先 (甲の委託先)	会社名：株式会社イーツ 電話：03-3232-2085 E-mail：rvbd-support@i2ts.ne.jp

[保守サービス対象機器の明細]

モデル/型名	シリアル番号	設置場所/住所/電話番号	備考
		会社名： 電話番号： 住所：〒 -	-IP アドレス： -ホスト名： -ソフトウェアバージョン：_____ -冗長化：[あり (シリアル or パラレル)] / [なし] -ドメイン参加：[あり]・[なし] -SSL 最適化 証明書インポート [あり]・[なし]
		会社名： 電話番号： 住所：〒 -	-IP アドレス： -ホスト名： -ソフトウェアバージョン：_____ -冗長化：[あり (シリアル or パラレル)] / [なし] -ドメイン参加：[あり]・[なし] -SSL 最適化 証明書インポート [あり]・[なし]
		会社名： 電話番号： 住所：〒 -	-IP アドレス： -ホスト名： -ソフトウェアバージョン：_____ -冗長化：[あり (シリアル or パラレル)] / [なし] -ドメイン参加：[あり]・[なし] -SSL 最適化 証明書インポート [あり]・[なし]
		会社名： 電話番号： 住所：〒 -	-IP アドレス： -ホスト名： -ソフトウェアバージョン：_____ -冗長化：[あり (シリアル or パラレル)] / [なし] -ドメイン参加：[あり]・[なし] -SSL 最適化 証明書インポート [あり]・[なし]
		会社名： 電話番号： 住所：〒 -	-IP アドレス： -ホスト名： -ソフトウェアバージョン：_____ -冗長化：[あり (シリアル or パラレル)] / [なし] -ドメイン参加：[あり]・[なし] -SSL 最適化 証明書インポート [あり]・[なし]
		会社名： 電話番号： 住所：〒 -	-IP アドレス： -ホスト名： -ソフトウェアバージョン：_____ -冗長化：[あり (シリアル or パラレル)] / [なし] -ドメイン参加：[あり]・[なし] -SSL 最適化 証明書インポート [あり]・[なし]
		会社名： 電話番号： 住所：〒 -	-IP アドレス： -ホスト名： -ソフトウェアバージョン：_____ -冗長化：[あり (シリアル or パラレル)] / [なし] -ドメイン参加：[あり]・[なし] -SSL 最適化 証明書インポート [あり]・[なし]
		会社名： 電話番号： 住所：〒 -	-IP アドレス： -ホスト名： -ソフトウェアバージョン：_____ -冗長化：[あり (シリアル or パラレル)] / [なし] -ドメイン参加：[あり]・[なし] -SSL 最適化 証明書インポート [あり]・[なし]
		会社名： 電話番号： 住所：〒 -	-IP アドレス： -ホスト名： -ソフトウェアバージョン：_____ -冗長化：[あり (シリアル or パラレル)] / [なし] -ドメイン参加：[あり]・[なし] -SSL 最適化 証明書インポート [あり]・[なし]