

ソフトウェア保守サービス約款

株式会社 網屋のALogシリーズをご購入されたお客様（以下、「お客様」といいます）に対し、株式会社 網屋（以下、「当社」といいます）は、本約款（以下、「本契約」といいます）の各条に従ってALogシリーズ製品（以下、「本製品」といいます）の保守サービスを提供いたします。

記

- 対象製品 ALogシリーズ
- 料金 別途注文書または個別契約書に記載のとおり
- 契約期間 「ライセンスキー証書 兼 保守サービス証書」に記載のとおり
(当該期間は固定期間であり、お客様による本製品の利用開始日によって影響を受けません。)

尚、契約期間の満了10日前までにお客様が当社または当社の販売店に再発注した場合には、当該再発注にかかる上記2に記載された金額をもって更新するものとします。その場合は、更新後の期間の開始時点において有効な「ALogシリーズソフトウェア保守サービス約款」の最新の書式が適用されるものとします。

第1条 (目的)

当社は、本契約に定める条件および範囲において、頭書1に記載の製品（以下、「本製品」といいます）の保守サービス（以下、「本サービス」といいます）をお客様に提供し、お客様は、頭書2に記載の料金（以下、「保守料金」といいます）を当社または当社の販売店に支払うものとします。

第2条 (本サービスの範囲)

- 本サービスは、お客様による本製品の使用のサポートを目的として当社が提供する次の各号のサービスをいいます。
 - 電話またはEメールによる本製品に関する更新情報の通知
 - 本製品の更新されたソフトウェアとパッチ版ソフトウェアの提供
 - 電話またはEメールによる本製品の使用方法に関する技術アドバイスの提供（尚、トラブルの修復作業およびソフトウェアのインストール作業は含みません。）
 - オンラインサポートの提供
- 前項(1)および(3)のサービスは、「ライセンスキー証書 兼 保守サービス証書」に記載の保守サポート問合せ窓口を通じて電話またはEメールで提供し、前項(2)および(4)のサービスは、「ライセンスキー証書 兼 保守サービス証書」に記載のオンラインサポートサイトを通じて提供します。
- お客様は、お客様単独で本サービスを利用するものとします。但し、お客様は、お客様に代わり本サービスを受ける対象者として、1社のみ指定することができるものとし、当該対象者は、「ライセンスキー証書 兼 保守サービス証書」にお客様の担当者として記載されるものとします。
- お客様が本サービスを利用するために必要となる設備、機器、サーバハードウェア、通信回線、インターネット接続プロバイダー等については、お客様の責任と費用負担により準備していただくものとします。

第3条 (受付時間帯)

本サービスの実施および受付時間帯は、土日祝日ならびに当社の定める年末年始および休業日を除く、平日9時00分より17時00分（日本時間）までとします。

第4条 (ユーザID・パスワード)

- オンラインサポートサイトのご利用には、「ライセンスキー証書 兼 保守サービス証書」に記載のユーザIDおよびパスワードを入力する必要があります。
- お客様はユーザIDおよびパスワードを機密として保持するものとし、お客様の役職員および第2条第3項に規定する担当者以外の者に開示してはなりません。また、第三者と共有することもできません。お客様は、お客様のユーザIDおよびパスワードを用いてなされた全ての電子通信について責任を負うものとし、これらの電子通信はすべてお客様より送信されたものとして取り扱います。お客様は、お客様のユーザIDの盗難または権限のない使用に気付いたときは、速やかに当社に通知し、当社の指示に従うことに同意します。

第5条 (保守料金の支払)

お客様は保守料金を、製品納入日の属する月の翌月末までに、当社または当社の販売店の指定した銀行口座への振込にて支払うものとします。なお、振り込み手数料その他の銀行手数料は、お客様の負担とします。

第6条 (本サービスに係る制限)

- 次の各号の作業は本サービスの範囲に含まれないものとし、これらいずれかの作業の必要性については、お客様と当社が協議の上条件につき合意された場合に限り実施するものとします。その際、お客様は当社に対しかかる費用を負担するものとします。
 - お客様の故意または過失に起因する障害の復旧に係わる作業
 - 天変地異その他不測の事態に起因する障害、および通常の使用状態では起こりえない障害の復旧に係わる作業
 - 本製品のインストール、追加インストール、ならびに本製品の設定変更およびライセンス数の変更に伴う作業
 - 本製品の一部または全部の移設・撤去に伴う作業
 - 第3条で定める時間帯以外に実施する作業
- 当社は、第2条第1項(2)によって本製品の更新されたソフトウェア（以下、「新バージョン」といいます）をお客様に提供する際に、本製品の過去の版（以下、「旧バージョン」といいます）で提供されていた機能について、新旧バージョン間で完全な互換性を保証するものではありません。従って、お客様が新バージョンの本製品をご利用の際は、当社ホームページ又は、当社からお送りするメールで本製品に係る製品情報を事前にご確認の上、お客様の責任において利用するものとします。
- 当社は、旧バージョンの本製品を無期限でサポートするものではありません。

第7条 (責任の制限)

- 当社は、商取引上合理的な努力を払って本サービスを実施するものであり、本サービスによって本製品を常に正常稼働させることを保証するものではありません。本サービスの結果生じた本製品にかかわる設備または機器の故障ソフトウェアの不具合、お客様のデータの滅失または毀損、お客様のOS環境の破壊、その他当社の責に帰さない事由に起因してお客様に生じた一切の直接または間接の損害に対して、当社はその責任を負わないものとします。
- 理由の如何を問わず、本契約に基づきまたは本契約に関連して当社がお客様または第三者に対して負担する損害賠償責任は、直接かつ現実生じた通常損害に限定されかつ、当該損害が当社の故意により生じた場合を除き、当社に対する損害賠償請求のなされた日の過去1年間に当社に支払われた保守料金の金額を上限とします。当社は、いかなる場合においても、お客様または第三者に生じた特別損害、間接損害、結果的損害、懲罰的損害および付随的損害（逸失利益ならびにデータの滅失・毀損およびOS環境の破壊による損失を含むが、これらに限定されない。）について責を負うものではありません。
- 当社からお客様に対する通知、告知その他の連絡は、別途お客様と当社が合意しない限り、「ライセンスキー証書 兼 保守サービス証書」に記載されたお客様の連絡先に、書面（手渡・郵便・FAX）または電子メールのうち、当社が適切と認めるいずれかの方法で行うものとします。当該お客様の連絡先に変更が生じた場合、お客様は、直ちに、当社に対して変更を届け出るものとします。変更届出がなされない場合または変更届出の内容に不備があった場合、当社からお客様への通知、郵送及びその他のコンタクトは通常到達すべき時期にお客様に到達したものとみなし、その不達により生じる不利益ならびに損害については、当社は一切の責任を負いません。

第8条 (機密保持義務)

- お客様および当社は、本契約に基づきまたは本契約に関連して知り得た相手方の技術上、営業上その他の業務上の情報（以下、「機密情報」といいます）を、本契約の有効期間中、および有効期間終了後2年間、相手方の書面による承諾がない限り、第三者に開示もしくは漏洩してはならないものとします。但し、裁判所、政府機関または官公庁等の公的機関の命令に基づき開示する場合はこの限りではありませんが、その場合には相手方に対して速やかに事前の通知を行うものとします。
- 機密情報は、本サービスの過程で当社からお客様に提供された一切の情報を含むものですが、次の各号のいずれかに該当する情報については含まないものとします。
 - 開示を受けた時に既に公知である情報
 - 開示を受けた後、自己の秘密保持義務違反によらず公知となった情報
 - 開示を受ける前から、自己が適法に保有していたと立証できる情報
 - 第三者から、守秘義務を負わず適法に入手した情報
 - 相手方の機密情報を使用または参照することなく独自に開発したと立証できる情報
- お客様および当社は、機密情報を本契約の目的の範囲内でのみ使用するものとします。

第9条 (契約の変更)

当社が必要と判断した場合、第2条で定めた本サービスの範囲の追加・変更その他の本契約の内容の変更をすることができるものとします。但し、当社は、本契約上のお客様の権利を実質的に縮減する変更を行う場合、当該変更を行う2か月前迄にお客様に対し告知を行うものとし、お客様は、当該告知後1か月以内に当社に書面で通知することによって、本契約を解約することができるものとします。この場合、当社は、残存期間（1か月未満の期間は切捨て）に応じて月割計算した保守料金相当額をお客様に返金するものとします。当社の告知後1か月以内にお客様から当社への解約通知が到達しないときは、お客様は当該変更に同意したものとみなします。

第10条 (契約の解除)

- お客様または当社は、相手方が本契約上の義務を履行しない場合には、相手方に相当の期間を定めて催告を行い、なお履行がないときは通告をもって本契約を解除することができるものとします。
- お客様または当社は、相手方に次の各号の何れかの事由が生じたときは、何等の催告なく一方的通告をもって本契約を解除することができるものとします。また、直ちに本契約を解除しない場合であっても、書面によって解除権を放棄しない限り当該解除権は消滅しないものとします。
 - 相手方に対する重大な過失または背信行為があったとき
 - 任意整理に着手したとき
 - 支払停止があったとき または 手形交換所の取引停止処分を受けたとき
 - 破産手続、民事再生手続、会社更生手続、特別清算等の法的倒産手続の開始の申立てをし、またはその申立てを受けたとき
 - その保有する財産につき、仮差押・仮処分・強制執行または競売の申立てがあったとき
 - 公租公課の滞納処分、またはその保全処分を受けたとき
 - テロ、暴力団等の反社会的勢力との資本関係、人的関係または取引関係があることまたはあったことが判明したとき
 - 上記 (1)～(7)の各号のほか、本契約に基づく義務の履行が困難となると認められる相当の理由があるとき
- 前各項に基づき当社によって本契約が解除された場合、本契約に基づくお客様の権利は全て失効し、契約期間が残存している場合でも、当社は保守料金の払い戻しを行わないものとします。
- 事由の如何を問わず、本製品にかかるお客様と当社間の使用許諾契約が終了した場合、本契約は当然に終了するものとします。この場合、契約期間が残存している場合でも、当社は保守料金の払い戻しを行わないものとします。
- 本契約が終了した場合であっても、第7条、第8条および第13条の規定は、なお有効に存続するものとします。

第11条 (その他)

- お客様は、当社の書面による事前の同意がない限り、本契約上の権利・義務について第三者に譲渡、移転、担保差入その他の処分をすることができないものとします。
- 不可抗力その他当社の支配の及ばない事由により、本契約に基づく当社の義務を遅滞し又は履行できない場合には、当社は責任を免れるものとします。
- お客様は、お客様の所有するデータおよびプログラムを保護するための適切な防禦処置をお客様の責任において実施するものとします。

第12条 (紛争解決)

本契約に起因または関連する紛争が生じた場合、お客様と当社の双方にて協議の上、合意したところに従って解決するものとします。

第13条 (管轄・準拠法)

- 前条の協議にも関わらず紛争が解決しない場合、東京地方裁判所をもって第一審における専属的合意管轄裁判所とします。
- 本契約は、日本国法に準拠するものとします。

2015年8月1日制定

以上