

## ソフトウェア・メンテナンス利用条件

株式会社ソルパック(以下、「乙」という)は、お客様(以下、「甲」という)が本利用条件に記載された内容に合意した場合、乙は甲にソフトウェア・メンテナンスサービス(以下、「本サービス」という)を提供いたします。

甲が本利用条件に合意されない場合、乙は甲に対して本サービスを提供することはできません。

### 第1条 総則

1. 本利用条件の適用範囲は本利用条件に基づく個々の契約に適用されるものとします。
2. 乙の見積書および見積書に基づく甲の注文書(以下、「申込書」という)の交付により、本利用条件に基づく契約(以下、「本契約」という)が成立するものとします。
3. 対象ソフトウェアの保守サービスに関する条件については、対象ソフトウェアのライセンス条件の定めにとらわず、本契約及び本利用条件の定めが優先して適用されます。

### 第2条 サービスの定義

本サービスで提供されるソフトウェア・メンテナンスサポート(以下、「サポート」という)の詳細は次のとおりです。

1. サポート対象かつ申込書に記載されている対象プログラムの現行版で、指定機械(タイプ,モデルおよびシリアル番号)に導入されていること
2. サポート内容
  - ① 日本において一般的に入手可能な最新バージョン、リリースもしくはアップデートの提供
  - ② 各種ドキュメント類で解決しないプログラムの導入時の障害に関する問い合わせ対応
  - ③ 使用時に発生した障害に関する問い合わせ対応
  - ④ プログラム・コードに起因する障害対応
3. 次の各号はサポートの対象外とします。
  - ① アプリケーションの設定および開発に関するサポート
  - ② 対象プログラムの指定稼働環境外における当該プログラムの使用に関するサポート
  - ③ 本利用条件のもとで乙が責任を負わない製品に起因する障害に関するサポート
4. サポート提供方法  
サポートは電子アクセス(e-mail等)により提供されます。
5. サポート時間  
本サービスに伴うサポート時間は次のとおりです。  
平日 9:00~17:30 ただし次を除く  
・土日祝日 ・年末年始(12月29日~1月3日)  
・乙の創立記念日(9月17日) ・乙の指定日(別途ご案内)
6. サポート対象者  
乙は、甲(または甲が申込書で指定したエンドユーザー)のテクニカルサポート担当者に、サポートを提供します。
7. 指定機械の変更  
甲が指定機械の変更を希望する場合は、乙に事前に書面等により通知するものとします。

### 第3条 本サービスの提供期間

1. 本サービスの提供期間(以下、「サポート期間」という)は、申込書に記載されます。
2. 最初の開始日はプログラム引渡日とします。
3. 次期間の開始日は、前サポート期間終了日の翌日とし、サポート期間は1年間とします。

#### 第4条 料金

本サービスに基づくソフトウェア・メンテナンスサポート料金(以下、「料金」という)は、対象プログラムまたは対象プログラムが導入される機械、のいずれかまたは両方により異なります。

#### 第5条 支払い条件

1. 申込書に定めるサービス期間分の前払い方式となります。
2. 甲は、乙が発行する請求書に基づき料金(消費税がある場合は消費税を含む)を支払うものとします。
3. 最初のサポート期間の請求は、プログラム引渡日の月末日を請求日とし翌月末日を支払日とします。
4. 次期間の請求は、次期間の開始月の月末を請求日とし翌月末日を支払日とします。

#### 第6条 次期サポート

1. 乙は、甲にサポート期間終了月の2か月前までに次期サポート期間の料金および時期サポートの申込みの有無につき書面等により通知するものとします。
2. 甲は、乙にサポート期間終了日の1か月前までに次期サポートへの申込みまたは終了する旨を書面等により通知するものとします。
3. 期日までに書面等による通知がない場合、甲は乙に本サービス終了を通知したものとみなすものとします。
4. 甲が、時期サポートを申込みせず期間が満了し、その後改めて本サービスを希望する場合、本サービス料金の他に永久ライセンスの再購入が必要となります。また、本サービス料金および永久ライセンス価格は、その時点のものが適用されます。

#### 第7条 サポート期間

申込書所定のサポート期間満了となった時点で本サービスも終了となります。

#### 第8条 解約

1. 甲は、甲の理由により本サービスを解約する場合、解約の1か月前までに書面等で乙に通知するものとします。
2. 前項による解約において、支払い済み料金の払い戻しはないものとします。
3. 乙が、乙の理由により本サービスを解約する場合、解約の6か月前までに書面等で甲に通知するものとします。
4. 前項により乙が解約した場合、乙は甲に日割り計算に基づき残存期間に相当する金額を甲に返金するものとします。
5. 甲または乙は、相手方が本利用条件の条項に違反し相当期間を定めた催告の後にも是正されない場合は、いつでも本利用条件を解除できるものとします。

#### 第9条 乙の役割

乙は善良なる管理者の注意およびスキルをもって、本利用条件および申込書の内容に基づき本サービスを提供するものとします。

#### 第10条 甲の役割

甲は以下に同意するものとします。

1. 本サービス利用の結果については甲の責任とします。

2. 乙の事前の書面による同意なしに、本利用条件または本利用条件上の権利・義務を第三者に譲渡または移転することはできません。
3. 甲はサポート対象となるシステムに格納されたデータのバックアップを甲の責任において実施するものとします。

#### 第11条 両当事者の役割

1. いずれの当事者も相手方に対し事前の書面による同意なしに、販売促進または広告の目的で自己（または自己の企業）の商標、商号、その他の名称を使用する権利を許諾するものではありません。
2. 両当事者間で取り交わされる情報は機密として扱われないものとします。当事者の一方が機密情報の取り交わしを必要とする場合には、別途所定の機密保持契約書を締結するものとします。
3. 各当事者はその支配することの出来ない事由により義務の履行が出来ないときは、責任を免れるものとします。

#### 第12条 保証

1. 乙はサポートについて、善良なる管理者としての注意およびスキルをもって、本利用条件および申込書の内容に基づき本サービスを提供することを保証します。
2. サポートに対する保証には、誤用、事故、改造、不適切な設備環境もしくは稼動環境、乙所定の稼動環境以外の環境での稼動、または、乙以外のものの提供による製品やサービスなど、乙以外の責めに帰すべき事由により生じた障害の修復は含まれません。
3. 前2項の保証は、サポートについての保証の全てを規定したもので、法律上の契約不適合責任、商品性の保証及び特定目的適合性の保証を含む全ての明示もしくは黙示の保証責任または保証条件に代わるものとします。
4. 乙はサポートにより提供されるプログラムのコードについて、その実行の中断または誤りがないことおよびすべての契約不適合が修正されることを保証するものではありません。
5. 乙は保証の対象でないサポートを第2条第3項で定義します。
6. 他で記述されない限り乙以外から提供されるサポートにはいかなる条件の保証もされないものとします。

#### 第13条 責任制限

1. 甲が乙の責めに帰すべき事由（契約不履行、過失、不実表示、不法行為等を含みます）に基づく損害に対して救済を求める場合、乙の賠償責任は請求の原因を問わず、次の各号に定めるものに限られます。
  - ① 乙の故意もしくは過失によって甲に生じた身体、生命および有体物に対する賠償責任
  - ② 甲に現実に発生した通常かつ直接の損害に対し、損害発生の原因となった当該本サービスの年間料金相当額を限度とする金銭賠償責任
2. 乙は逸失利益、乙の予見の有無を問わず発生した特別損害、付随的損害、間接損害およびその他の拡大損害については責任を負いません。
3. 乙は、甲のデータ、プログラム等の無体物の損害または第三者からの損害賠償請求に基づく損害については責任を負いません。

#### 第14条 その他

1. 乙が特定するプログラムに対する本サービスの提供を終了する場合には、甲は以下の事項に合意するものとします。
  - ① サポート提供終了日以降、特定プログラムの契約更新は出来ないものとします。
  - ② 乙は甲に対して、自己の裁量により以下のいずれかを行うものとします。

- i ご契約の期間満了までサポートを継続します。
  - ii ご契約の期間中に特定プログラムのサポートを終了します。  
終了する場合は、提供終了の3カ月前までに書面等により甲に通知するものとし、サポート提供終了日から契約期間満了日までの期間に対する料金を払い戻します。
2. 乙は、甲に対して3ヶ月前までの書面による通知をすることにより、本利用条件の条項を変更できるものとします。ただし、変更後の条項が遡及して適用されることはありません。変更後の条項は、通知書に記載の効力発生日以後の新たな注文に対してのみ適用されます。

#### 第15条 残存義務

本利用条件の条項のうち、その性質上契約の解約後もその効力が継続する条項は、履行が完了するまで有効に存続し、両当事者の継承人および譲渡人に適用されるものとします。

#### 第16条 合意管轄裁判所

本利用条件および申込書に関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属合意管轄裁判所といたします。