

## ソフトウェア・プロダクト技術サポート契約条項

株式会社セゾンテック [セゾンの情報システムズ](#) (以下「当社」といいます) または当社の代理店 (以下「指定代理店」といいます) は、当社が著作権その他の知的財産権を保有するソフトウェア・プロダクト (以下「プロダクト」といいます) に関する技術サポートサービス (以下「技術サポート」といいます) を本契約条項に基づいてお客様に提供します。お客様は、本契約条項に同意することにより技術サポートを受けることができます。お客様に技術サポートを提供するのは、お客様がサポートパック、ソフトウェアサポートサービスまたは技術サポート付きプロダクト (以下併せて「サポートパック」といいます) をご購入いただく際に、技術サポートの提供者として指示された当社または指定代理店となります。以下、お客様への技術サポートの提供者を「会社」といいます。

### 第1章 一般規定

#### 第1条 (目的)

お客様に提供される技術サポートは、お客様が使用するプロダクトの機能を正常に維持し、円滑に稼働させることを目的とします。お客様と会社との間の本契約は、お客様が本契約条項に同意の上、サポートパックをご購入いただいた時点で成立するものとします。

#### 第2条 (技術サポート内容および料金)

- 技術サポートは、次の各号から構成されるものとし、お客様は、下記各号の技術サポートのうち、お客様がサポートパックをご購入いただく際にご選択された技術サポートを、お客様と会社が合意した期間 (以下「保守期間」といいます) について、ご利用できる権利を得るものとします。下記各号のサービス内容、提供期間および適用製品 (以下併せて「本サービス条件」といいます) は、<https://www.hulft.com/support/>に掲載されているとおりとします。
  - スタンダードサポートサービス
  - 夜間・休日スタンダードサポートサービス
  - メンテナンスサポートサービス
  - 夜間・休日メンテナンスサポートサービス
  - リミテッドサポートサービス
  - 夜間・休日リミテッドサポートサービス
  - 導入期間技術サポートサービス
  - 夜間・休日導入期間技術サポートサービス
  - 時間制オンサイトサポートサービス
  - インシデント制オンサイトサポートサービス
- コンサルティング、トレーニング等のサービスは、本契約に基づく技術サポート業務に含まれないものとし、別途締結される契約に基づき当社から提供されるものとします。なお、当該サービスの種類、内容および費用については、お客様からの請求に応じて、当社により別途提示されるものとします。
- 第1項各号に定める各技術サポートの料金は、保守期間ごとに、別途お客様と会社で合意の上、定められるものとします。
- 第1項に定める各技術サポートのうち、(9) および (10) の技術サポートについては、本契約条項第1章「一般規定」および第2章「オンサイトサービス規定」が適用されるものとします。
- 第1項に定める各技術サポートのうち、(9) および (10) の技術サポートは当社がお客様に対して直接技術者を派遣し提供するものとし、お客様は規定の技術者派遣料金および派遣に係る実費 (航空運賃、交通費、宿泊代、食事代等) を支払うものとします。
- 第1項 (1) 乃至 (8) の技術サポートの提供のために技術サポート担当技術者を派遣する必要があると会社が判断した場合は、会社はお客様の依頼に基づき技術サポート担当技術者を派遣し、お客様は技術者派遣料金 (人件費、航空運賃、交通費、宿泊代、食事代等) を支払うものとします。技術者派遣料金は、お客様と会社で協議の上別途定めるものとします。
- 会社は、会社の責任と負担において、本契約条項に定める会社の義務と同等の義務を遵守させうえて、第三者に対して技術サポート業務を委託することができるものとします。
- 第1項に定める各技術サポートにて、お客様より会社に対して問い合わせ・回答の内容または製品情報についてのドキュメント提供の依頼があった場合において、会社が必要と判断したとき、会社はお客様に対して当該ドキュメントを提供するものとします。

#### 第3条 (技術サポートの利用開始手続き)

- お客様は、プロダクトの使用開始手続きと同時に、会社が別途指定する所定の方法にて、技術サポートの購入手続きを行っていただくものとします。ただし、会社が当該手続きを省略している場合はこの限りではないものとします。
- 技術サポートのご利用開始日 (以下「利用開始日」といいます) は、技術サポートの対象となるプロダクトが当社から出荷された日の属する月の翌月1日 (以下「特定日」といいます) とします。
- 導入期間技術サポートサービスの対象製品に限り、お客様が、自己の都合により利用開始日を特定日以降に設定する場合、お客様が指定する年月の1日 (以下「指定日」といいます) に設定できるものとします。この場合、特定日から指定日の前日までは、1ヵ月単位で提供する導入期間技術サポートサービスをご利用いただくものとします。ただし、この場合、導入期間技術サポートのみのご利用はできません。

#### 第4条 (技術サポートの継続手続き)

- お客様が、保守期間満了後において、技術サポートの提供継続、または提供再開を希望する場合には、従前の保守期間満了日までに、改めてサポートパックの再購入を行うものとします。サポートパックの再購入により継続される保守期間の開始日は、従前の保守期間満了日の翌日 (以下「継続開始日」といいます) とします。
- サポートパックの再購入がされないまま保守期間満了日を経過後、お客様が技術サポートの提供を受けることを希望する場合には、お客様は、会社所定の保守期間および技術サポート料金の支払いを承諾することにより、技術サポートの提供を受けることができるものとします。
- 前項の規定に関わらず、サポートパックの再購入がなされないまま従前の保守期間満了日から1年以上経過した場合には、会社の判断により、お客様はサポートパックの再購入ができない場合があることをあらかじめ了承するものとします。

#### 第5条 (支払)

- サポートパック販売店 (お客様にサポートパックを販売した会社またはその他販売店) は、お客様と別途合意する方法により、お客様に対して技術サポート料金を請求するものとします。お客様は、サポートパック販売店が別途お客様に提示する期日までに指定の銀行口座に現金を振り込んで支払うものとします。なお、振込手数料はお客様の負担とします。また、本条に基づく支払いは、お客様がサポートパック販売店指定の銀行口座に振り込むために必要な手続きを実施した時点で効力を生じるものとします。
- 前項の技術サポート料金の支払が支払予定日より延滞した場合、当社からサポートパックを購入した場合には、年14.6%の割合の延滞金を、当社以外の指定代理店からサポートパックを購入した場合には、指定代理店が別途指定する料率の延滞金を、お客様は、日割計算で支払金額に加算して支払うものとします。
- お客様は、既に支払った技術サポート料金の返還を求めないものとします。但し、会社の責に帰すべき事由により本契約が解除された場合における、保守期間の残存期間に対応する分の技術サポート料金については、この限りではないものとします。
- 保守期間中に、第16条または第17条の定めに基づき、お客様が会社より提供を受ける技術サポートが変更されたことに伴い、技術サポート料金の変更がある場合は、お客様と会社間で変更後の当該技術サポート料金について別途合意するものとし、当該料金変更は当該保守期間満了後の次回延長時より適用されるものとします。
- 保守期間中に、消費税の税率変更があった場合、サポートパック販売店およびお客様は、第1項にて支払い済みの技術サポート料金の月割り金額 (税率変更適用月から保守期間終了月までの期間分) について、精算を行います。精算の方法についてはサポートパック販売店およびお客様で協議の上決定するものとします。

#### 第6条 (秘密保持)

- お客様および会社は、相手方の事前の書面による承諾なくして、技術サポートに関連して相手方から開示された相手方固有の技術上、販売上その他業務上の秘密を、第三者に対して開示、漏洩しないものとします。ただし、次の各号のいずれかに該当する情報は秘密情報から除くものとします。
  - 開示の時点で既に公知のもの、または開示後被開示者の責によらずして公知となったもの。
  - 開示を行った時点で既に被開示者が保有していたもの。
  - 被開示者が第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手したものの。
  - 開示者からの情報によらずに被開示者が開発したものの。
- 前項の定めにかかわらず、お客様および会社の保有する個人情報情報は秘密情報とします。

3. お客様は、お客様の責任において本条の規定を遵守させることを条件として、プロダクトの使用のために必要な部分を、お客様の役員、従業員、お客様の業務を受託する第三者およびお客様の指示によりプロダクトを使用するその他の者に対して開示することができます。

#### 第7条 (対象プロダクト)

1. 会社が提供する技術サポートは、お客様がサポートパックをご購入いただく際にご選択されたプロダクト（以下併せて「契約対象プロダクト」といいます）のみを対象とするものであり、お客様がそれ以外のプロダクトについての技術サポートを受けようとする場合は、それらのプロダクトについて別途サポートパックをご購入いただくものとします。これは、お客様が同一プロダクトを複数購入した場合も同様とします。
2. お客様が前項の規定に違反した場合は、会社はお客様に対して違反行為の是正および損害賠償を求めることができます。
3. 契約対象プロダクトが動作するために当社の他のプロダクトが必要となる場合には、お客様は、当該他のプロダクトについても技術サポート契約を別途締結しなければならないものとします。

#### 第8条 (技術サポートに対する協力)

1. お客様は、技術サポートを受けるにあたり、技術サポートのために必要に応じて自己または第三者の技術情報を開示し、それらの情報を技術サポートに限り使用する権利を、会社に対し許諾するものとします。
2. お客様は、技術サポートを受けるにあたり、諸問題の原因を特定するための調査協力（ネットワークの状況把握、エラー・メッセージの状況把握、設定状況の確認など）を会社より要請されることがあります。この場合、お客様は、可能な限りかかる要請に協力するものとします。
3. お客様は、技術サポートを受けるにあたり、技術サポートの対象となる事象がプロダクトに起因して生じたものであるか、またはプロダクト以外の製品（お客様が使用するOSやクラスタソフト等を含み、これらを「他社製品」といいます）に起因して生じたものであるかの切り分けの必要性がある場合には、お客様は自らの責任と負担において、当該他社製品の製造元等への問合せ等、当該切り分け作業を行うものとします。
4. お客様は、会社の技術サポート担当技術者および第2条第6項の第三者（以下「会社の担当技術者等」といいます）が、技術サポートを行うために必要とする場合は、お客様の事業所に立ち入ることを認めるものとします。その際お客様は、会社の担当技術者等がお客様の関連電子計算機システムおよび関連物品を無償で使用することを認めるものとします。
5. 前項の場合、会社の担当技術者等をお客様の事業所の管理規則に従わせ、これを管理するものとします。

#### 第9条 (保証・免責)

1. 会社による技術サポートに対する保証は、必要な技術サポートの提供に限定されるものとします。会社が提供する技術サポートに品質の不一致がある場合は、会社は本契約条項に基づき、必要な技術サポートを合理的な範囲で繰り返し実施するものとします。
2. 会社による技術サポートに伴い、お客様の業務が中断する場合には、会社は損害賠償の責を免れるものとします。
3. 会社は技術サポートの提供によって、プロダクトのすべての欠陥が是正されること、プロダクトがお客様の環境において正常に作動することまたは消失したお客様のデータを復旧することを保証するものではありません。お客様はデータのバックアップを行う等、データ消失を防止するための保全策をとるものとします。
4. 以下の障害は技術サポートの対象外とします。
  - (1) 他社製品に起因する障害
  - (2) プロダクトに起因するか他社製品に起因するかの切り分けができない障害
  - (3) 天災地変、その他不測の事故、使用許諾契約やマニュアルに反するお客様の使用、または通常の使用状態では起こり得ない事由・事故により生じた障害

#### 第10条 (損害補償)

1. 会社は、会社の責に帰すべき事由により、技術サポートの実施に際してお客様に与えた損害を補償します。
2. 会社のお客様に対する補償は、請求原因の如何にかかわらず、直接の結果として被った通常かつ現実の損害に限定されるものとし、さらに損害の原因となったプロダクトにかかる各年間技術サポートサービス、夜間・休日サポートサービス、製品延長サポートサービスまたは夜間・休日製品延長サポートサービスの料金の1年分を限度とします。ただし、損害発生の原因が会社の故意または重過失に基づくものである場合は当該限度額の適用はないものとします。
3. 会社は、会社の責に帰することができない事由から生じた損害、会社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益その他の間接損害、データの消失・破損等、および第三者からお客様に対してなされた損害賠償請求に基づく賠償等については補償しないものとします。
4. 本条および前条は、本契約における法律上の担保責任および債務不履行責任を含む会社のすべての責任を規定するものです。

#### 第11条 (本契約の終了)

本契約は、保守期間満了を以て終了するものとします。

#### 第12条 (本契約条項の変更)

1. 本契約条項（本サービス条件を含み、以下、本条において同じとします）は、当社により適宜変更されることがあります。お客様は、保守期間の開始日に有効な最新の契約条項が適用されること、および、技術サポートが継続される場合は、無条件で、継続開始日に有効な最新の契約条項が適用されることにつき、あらかじめ承諾するものとします。
2. 保守期間中に本契約条項が変更されても、その期間中は従前の契約条項が適用され、変更後の契約条項は適用されません。ただし、その後技術サポートが継続される場合は、継続後の保守期間については無条件で変更後の最新の契約条項が適用されることに、お客様はあらかじめ承諾するものとします。
3. 当社は、本契約条項を変更する場合、契約条項を変更する日の前日までに<http://www.hulft.com/support>に変更後の契約条項を掲載するものとし、お客様は、本契約条項の変更の有無を定期的に確認するものとします。

#### 第13条 (反社会的勢力排除)

1. お客様および会社は、互いに信頼関係をもって良好な取引を行う前提として、自己が、反社会的勢力に該当しないことを表明し、保証します。ここでいう「反社会的勢力」とは、以下の(1)(2)または(3)に該当する集団または個人をいいます。
  - (1) 暴力団、暴力団構成員、暴力団準構成員、暴力団でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、その他これらに準ずる反社会的な集団または個人等
  - (2) 自らまたは第三者を利用して、詐術、暴力的な要求行為、脅迫的な言辭を用いる行為、不当要求行為、業務を妨害する行為、名誉や信用等を毀損する行為等を行う集団または個人
  - (3) 国際犯罪組織、国際テロ組織、その他これらに準ずる反社会的な集団またはそれらに所属する個人
2. お客様および会社は、自己、自己の役員、実質的に経営権を有する者または経営に実質的に関与している者等について、下記各号のいずれにも該当しないことを表明し、保証します。
  - (1) 反社会的勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること
  - (2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
  - (3) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってする等、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること
  - (4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供する等の関与をしていると認められる関係を有すること
  - (5) 反社会的勢力およびこれらに準ずる反社会的な集団または個人と、人的、資金的、経済的に深い関係を有すること、または社会的に非難されるべき関係を有していること
  - (6) その他前各号に準ずること
3. お客様および会社は、相手方が本条第1項または第2項に違反したことが判明したときは、お客様と会社の間で締結されたすべての契約を何らの催告なしに直ちに解除することができます。この場合、解除する当事者は当該解除により相手方に損害が生じても何ら賠償ないし補償することはありません。また、当該解除によって解除をしたお客様または会社に損害が発生した場合には、相手方は、お客様と会社の間で締結されたすべての契約における損害賠償責任制限規定の有無を問わず、すべての損害について賠償責任を負うものとします。
4. 本条の定めは、お客様と会社の間で締結された、もしくは以後締結される他の契約の全てに適用されるものとし、これらの契約に同様の反社会的勢力についての定めがある場合は、本条の定めと矛盾、抵触してはならないものとします。

#### 第14条 (解除)

1. お客様または会社が、次のいずれかに該当したときは、相手方はなんらの通知・催告も要せず直ちに本契約を解除できるものとします。
  - (1) 小切手または手形が不渡りになったとき。
  - (2) 仮差押え、差押えまたは競売申立があったとき、もしくは租税滞納処分を受けたとき。
  - (3) 破産手続開始、会社更生手続開始または民事再生の申立があったとき、もしくは清算に入ったとき。

- (4) 解散もしくは事業の全部または重要な一部を第三者に譲渡しようとするとき。
  - (5) 本契約条項のいずれかに違反し、相手方からの催告後30日以内にこれを是正しないとき。
  - (6) プロダクトに関する使用許諾契約が終了したとき。
  - (7) 本契約の全部の履行が不能であるとき
  - (8) 本契約の全部の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき
  - (9) 本契約の一部の履行が不能である場合または本契約の一部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合において、残存する部分のみでは契約をした目的を達することができないとき
  - (10) 契約の性質又は当事者の意思表示により、特定の日時または一定の期間内に履行をしなければ契約をした目的を達することができない場合において、本契約を履行しないでその時期を経過したとき
  - (11) 前各号に掲げる場合のほか、お客様または会社が本契約又は個別契約の履行をせず、相手方が催告をしても契約をした目的を達するに足りる履行がされる見込みがないことが明らかであるとき
  - (12) 民法542条第1項各号に掲げる事由が発生したとき。
2. お客様または会社は、前条第1項もしくは第2項に違反した場合または前各号のいずれかに該当した場合には、直ちに期限の利益を失い、相手方に対して負担する一切の金銭債務を弁済するものとします。

#### 第15条 (雑則)

1. 本契約条項第4条(技術サポートの継続手続き)、第5条(支払)、第6条(秘密保持)、第7条(対象プロダクト)第2項、第9条(保証・免責)第2項乃至第4項、第10条(損害補償)、第13条(反社会的勢力排除)第3項および第4項、第14条(解除)第2項および本条の規定は、本契約終了後も有効に存続するものとします。
2. お客様および会社は、本契約条項で規定された権利・義務の全部または一部を第三者に譲渡または継承させることはできないものとします。
3. 本契約条項の解釈は、日本国の法律に準拠するものとします。
4. 本契約条項に定めのない事項、または本契約条項の解釈について疑義が生じた場合には、お客様と会社は誠意をもって協議し、解決に努めるものとします。
5. 本契約に関する訴訟は、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。

#### 第16条 (技術サポートの終了、および変更)

1. 会社は、予め技術サポートの提供終了または提供期間の変更、および、提供終了日または提供期間の変更日を宣言することにより、本契約第2条第1項にかかわらず、当該提供終了日に技術サポートの提供を終了または当該変更日より技術サポートの提供期間を変更することができるものとします。
2. 前項の場合、当社は、技術サポートの提供終了日または提供期間の変更日を、当社所定のホームページ上に掲載し、または、その他の方法にて事前に公表するものとします。

#### 第17条 (バージョンアップに伴う技術サポートの再変更)

保守期間中に、契約対象プロダクトについて、お客様が会社に対し技術サポートの変更を伴う拡張版(以下「バージョンアップ版」といいます)の提供を申請し、お客様がその提供を受けた場合、お客様がバージョンアップ版を受け取った時点を以て当該プロダクトに関する技術サポートは変更されるものとします。

## 第2章 オンサイトサービス規定

#### 第18条 (前提条件)

1. オンサイトサービスは、スタンダードサポートサービス若しくは夜間・休日スタンダードサポートサービスの提供を受けている、日本国内に設置された機器にインストールされたプロダクトを使用するお客様に対してのみ提供されるサービスとなります。
2. オンサイトサービスは、当社が提供するサービスとなります。指定代理店がスタンダードサポートサービス若しくは夜間・休日スタンダードサポートサービスを提供している場合、当社は、指定代理店の再委託先としてお客様にサービスを提供します。
3. 時間制オンサイトサポートサービスは保守期間中、年間1回、7時間半を上限として行うサービスとなります。実施可能時間帯は別途合意がある場合を除き、作業対象となるプロダクトにおいて有効に提供されているスタンダードサポートサービス、または夜間・休日スタンダードサポートサービスと同様の時間帯において提供されるものとします。
4. インシデント制オンサイトサポートサービスは、保守期間中、年間1回のみ、事前にお客様と会社が合意した範囲での障害の解決支援を行うサービスとなります。インシデント制オンサイトサポートとは、解決までの支援作業を意味し、1つのインシデントの範囲は、事前に書面でお客様と会社が合意した範囲とします。サービスの提供は、お客様と合意した範囲に至るまで継続して提供されますが、一日当たりのサービス時間は7時間半を上限とします。なお、事前にお客様と会社で合意した状態に至らない場合であっても、障害事象の再現ができない、その他の会社が継続不可能と判断する事情がある場合には、会社は、その後の調査方法の提示、対処方法の提示をすることを以て技術支援作業を終了させることができるものとします。
5. お客様は、オンサイトサービスを受けるにあたり、以下のことに承諾するものとします。
  - (1) 作業日程については、お客様のご希望通りに対応できない場合もあります。
  - (2) 作業者の指定はできません。
  - (3) お客様の機器の操作はお客様自身で行っていただくものとします。やむを得ない事情により会社にてお客様の機器の操作を行い、それによって障害が生じた場合、会社は何ら責任を負いません。
  - (4) オンサイトサービスによって生じた不適合については、いかなる保証もされず、第9条第1項は適用されません。

以上