

ソフトウェア製品 保守サービス約款

ロゴスウェア株式会社

ロゴスウェア株式会社（以下「弊社」という）は、弊社のソフトウェア製品（以下「弊社製品」という）の保守サービスを、以下の条件に基づきお客様に提供いたします。お客様は、以下の条件に同意し、弊社所定の方法で申し込みをすることにより、保守サービスを受けることができます。

第1条（保守サービス内容および対象範囲）

1. 弊社が提供する保守サービス内容は、次の各号のとおりとします。
 - (1) バージョンアップ版の提供
 - (2) 弊社の責に帰すべき事由による障害に対する対応
 - (3) 操作方法のご質問に対する回答（但し、マニュアルで予めご確認の上、お問い合わせください。）
2. 保守サービスの対象範囲は、お客様が保守サービスを申し込んだ弊社製品（以下「保守対象製品」という）に限られます。なお、保守対象製品がインストールされたコンピュータの OS（オペレーティング・システム）および前提ソフトウェアならびにハードウェアが製造元の通常サポート対象となっていることを保守サービス提供の前提条件とします。
3. 下記の事項は、保守サービスの範囲外のものであり、これら何れかを行う場合には、保守サービス料金とは別の料金がかかります。
 - (1) 保守対象製品を、お客様のコンピュータへインストールする作業
 - (2) 保守対象製品への、お客様向け特定新規機能の開発、追加、およびカスタマイズ
 - (3) 保守対象製品が弊社製品に対してカスタマイズを施したものである場合、そのカスタマイズ部分のアップデート
 - (4) OS の入れ替えなど動作環境の変更に伴う作業
 - (5) ハードウェア不具合に起因する異常に対する復旧作業
 - (6) OS その他のシステムソフトウェア不具合に起因し、回避策の無い異常に対する復旧作業
4. バージョンアップ時に提供されるソフトウェアが、使用中のバージョンと同一環境で稼動することは保証されません。バージョンアップ後のソフトウェアを稼動させるために環境を変更する必要がある場合、その環境構築作業は保守サービスの対象外とします。
5. 保守対象製品が弊社製品に対してカスタマイズを施したものである場合、バージョンアップを適用できない場合があります。
6. 障害対応において、弊社製品に起因するかまたは弊社製品以外の製品（ハードウェアを含む。以下「第三者製品」という）に起因するかの切り分けの必要性がある場合、お客様は弊社に対して、お客様による当該第三者製品の製造元への問合せ等、切り分けに必要な協力をするものとします。また、障害対応においてやむを得ず保守対象製品のバージョンアップまたはパッチ適用の必要がある場合、お客様はそれに応じるものとします。これに伴いお客

様が実施されるシステム検証等の費用については、弊社は負担しないものとします。

第2条（保守サービスの時間帯および受付方法、実施方法）

1. 保守サービスの受付および実施時間帯は、次のとおりです。
 - 月曜日から金曜日（但し、祝祭日・年末年始その他の弊社の休業日を除く）の午前10時00分から午後6時00分まで
2. 保守サービスは、Eメール、あるいは弊社所定の方法により受け付けます。但し、緊急を要する場合には、電話の利用を認めます。
3. 保守サービスの受付内容が第1条の保守サービス内容または対象範囲を超える場合、両者で別途協議のうえ対応を検討するものとします。

第3条（料金および支払方法）

1. 保守サービス料金は、弊社所定の料金とします。お客様は、その保守サービス料金を、別途定めた約束の期日までに弊社指定の金融機関口座に振込むものとします。
2. 保守サービスの契約期間内において、利用ライセンス数の追加、カスタマイズの追加、などの理由により保守対象製品のライセンス料金に変化が生じた場合は、お客様は、ライセンス料金の増加分と契約残存期間に応じた保守サービス料金の追加費用を弊社に支払うものとします。
3. 前二項の内容についてお客様と弊社の間で書面にて別段の合意をした場合は、その内容が優先するものとします。
4. お客様が第三者（弊社のパートナー等）を通じて保守サービスを申し込んだ場合、保守サービス料金は当該第三者を介して弊社に支払うものとします。

第4条（契約の譲渡・再委託）

1. お客様は弊社の事前の書面による承諾なしに、本約款に基づく契約（以下「本契約」という）上の権利・義務の一部または全部を第三者に譲渡または承継させることはできないものとします。
2. 弊社は、保守サービスの全部または一部を、再委託できるものとします。この場合、弊社は、自らの責任と負担により再委託するものとし、当該再委託先に対して、本契約上の機密保持義務と同等の義務を遵守させるものとします。

第5条（保証・免責）

1. 弊社の保守サービスに対する保証は、保守サービスの提供に限定されるものとし、保守サービスに瑕疵があった場合、弊社は必要な保守サービスを合理的な範囲で繰り返し実施することとします。
2. 前項の規定は、保守サービス実施に関する弊社の責任のすべてを規定したものであり、弊社製品のすべての欠陥が是正されること、弊社製品が正常に作動すること、第三者製品に起因する障害の対応を実施すること、あるいはお客様のデータや動作環境を復旧させることまでも保証するものではありません。なお、当該データや動作環境は、お客様が責任をもって管理するものとし、いかなる場合も、弊社は何ら責任を負わないものとします。

第6条（弊社の責任範囲）

1. 弊社は、保守サービスの実施において、弊社の責に帰すべき事由によりお客様に生じた損害を補償します。
2. 弊社のお客様に対する補償は、責任の根拠如何を問わず、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、かつその補償額は、本契約に関してお客様が弊社に支払った保守サービス料金でかつ12ヶ月分の保守サービス料金相当額をもってその上限とします。
3. 弊社は、弊社の帰責事由によらない損害、弊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、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損害については補償しません。
4. 本条および前条は、法律上の瑕疵担保責任および債務不履行責任を含む本契約上の弊社のすべての責任を規定するものです。

第7条（保守サービス契約期間、中途解約、販売停止に伴う措置）

1. 本契約の契約期間は、お客様と弊社が別途合意した開始日より1年間とします。保守サービスの契約有効期間は、「商品ライセンス情報」に明記され、お客様に提示されるものとします。なお、本項についてお客様と弊社が書面による別段の合意をした場合は、その内容が優先されるものとします。
2. 本契約は1年単位で契約されるものであり、中途解約することはできないものとします。
3. 本契約を年次更新する場合は、契約有効期間内に次年度の契約を済ませ、前契約の満了日翌日より新契約の有効期間が開始されるように処理されます。もし、一旦、契約が切れた状態で、本契約を再開する場合は、新たに弊社製品の新規購入をした上で、再度結ぶものとします。
4. 保守対象製品の一部について弊社が販売を停止した場合、当該製品の保守サービスは、販売停止日の属する契約期間満了後1年間を最長として継続しうるものとします。

第8条（解 除）

1. お客様または弊社が、次の各号のいずれかに該当したときは、相手方当事者は通知催告も要せず本契約の全部または一部を解除することができるものとします。(1) 差押、仮差押、仮処分、公売処分、租税滞納処分、その他公権力の処分を受け、または会社更生手続の開始、破産もしくは競売を申立てられ、または自ら民事再生、会社更生手続の開始もしくは破産の申立をしたとき。(2) 監督官庁より、営業の停止または営業免許もしくは営業登録の取消処分を受けたとき。(3) 営業の廃止もしくは変更または解散の決議をしたとき。(4) 自ら振出もしくは引受けた手形または小切手につき不渡処分を受ける等支払停止状態に至ったとき。(5) 財産状態が悪化し、またはそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき。
2. お客様または弊社が本契約の条項の一に違反し、相当の是正期間ある催告にもかかわらず契約を履行しないときは、相手方当事者は本契約の全部または一部を解除することができるものとします。
3. 前二項の解除は、損害賠償の請求を妨げないものとします。また、お客様または弊社が第1項各号の一に該当または前項に該当した場合、相手方に対して負担するすべての債務につき期限の利益を喪失するものとします。

第9条（機密保持）

1. お客様または弊社は、相手方の書面による事前の承諾なくして、本契約に関連して知り得た相手方の営業上、技術上またはその他の業務上の秘密情報（以下「機密情報」という）を、本契約の履行上必要な範囲内でのみ社内（役員、従業員のほか、秘密保持義務を負う弁護士、公認会計士、コンサルタントなどの外部専門家を含む。）で開示・使用するものとし、第三者に開示・漏洩もしくは本契約の目的以外に使用しないものとします。なお、機密情報を相手方に開示する場合には、秘密である旨の表示をするものとします。
2. 前項にかかわらず、次の各号の1つでも該当する情報については、お客様および弊社は前項の義務を負わないものとします。(1) 開示の時点で既に公知の情報。(2) 開示後機密情報を受領した当事者の責によらずして公知となった情報。(3) 第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手した情報。(4) 開示の時点で既に保有している情報または開示された機密情報によらずして独自に開発した情報。(5) 法令により開示義務を負う場合に対象となった情報。

第10条（個人情報の取扱い）

お客様または弊社は、相手方から開示を受けまたは本契約上知りえた個人情報（個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるものをいい、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。以下同じ。）について、個人情報保護法に基づく適切な安全管理のもとに取り扱うものとし、第三者に対して一切開示または漏洩してはならないものとします。また、個人情報について、相手方の書面による事前の承諾なくして複製、改変してはならないものとします。但し、保守サービスの実施する目的のための開示は、お客様はあらかじめ承諾しているものとします。

第11条（存続条項）

本約款第9条、第10条、本条および第13条の各条項は、本契約の有効期間が満了しまたは終了した後も有効に存続するものとします。

第12条（協議事項）

本約款に定めのない事項および疑義のある事項については、両当事者は信義に基づき誠実に協議して解決するものとします。

第13条（準拠法、合意管轄）

1. 本約款の解釈は、日本国の法律に準拠するものとします。
2. 本約款に関して発生する全ての紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

以上

2012年4月1日