

ソフトウェア保守約款

本約款は、お客様（以下「甲」という）に株式会社日本コンピュータ開発（以下「乙」という）からRFIDソリューションFABRIGATE（Core および 業務）基本パッケージ又はそのカスタマイズプログラム（以下「本ソフトウェア」という）の保守サービスを提供する場合に適用されるものとする。甲は本ソフトウェアのサービスを発注した時点で本約款の全条項に同意したものとする。

尚、本約款は甲の承諾を得ずに変更する場合がある。

第1条（保守範囲）

1. 乙は、甲に本ソフトウェアの正常な稼働維持のため、次の各号の保守業務を行うものとする。
 - (1) 問い合わせ・調査依頼への対応
 - ① 製品に関する操作の問い合わせ対応
 - ② 技術的な問い合わせ対応
 - ③ 各種問い合わせと対応内容の管理
 - (2) バグフィックスリリース、及び、サービスリリースの提供（機能アップ、バージョンアップは含まない）
 - (3) 開発・検証環境の維持、ソース・オブジェクトモジュール等各種ライブラリーの管理、必要な資料の保管及び保守要員の確保
 - (4) 異常発生に対する支援
 - ① 異常発生時の問い合わせ対応及び切り分け
 - ② 保守対象ソフトウェアの解析作業
 - ③ 保守対象ソフトウェアの不具合解消作業
 - a ソフトウェアの改修及び動作確認、サーバへの適用
 - b 異常発生データの修正
 - c 不具合及び改修/修正内容の報告
 - (5) 保守対象システムのレベルアップに関する相談
2. 乙の保守業務の範囲は、前項各号に掲げる内容に限られるものとし、乙は、その他本ソフトウェアを用いた甲のサービスの運営等を行わないものとする。
3. 前二項にかかわらず、乙が別段の定めをした場合はこの限りではないものとする。

第2条（保守業務の範囲に関する除外事項）

1. 次の各号は保守業務範囲外とする。
 - (1) 本ソフトウェア以外のシステム（サーバ、回線、スイッチ等のハードウェア設備、またOS、ミドルウェア等のソフトウェア）等の故障

- (2) 本ソフトウェア以外のシステム（サーバ、回線、スイッチ等のハードウェア設備、また OS、ミドルウェア等のソフトウェア）等のバージョンアップ
 - (3) 乙が必要と判断した以外の甲の依頼によるバグフィックス、セキュリティパッチ等の対応
 - (4) 甲の本ソフトウェア改変に伴う故障
 - (5) 甲の要請に基づくデータメンテナンス作業
 - (6) サーバ内に収められたデータの定常的な監視
2. 次の各号の場合には、障害状況により元の状態に復帰しない場合もある事に双方同意し、別途有償にて保守業務を行うものとする。
- (1) 停電等の電源の切断により本ソフトウェアが正常に作動しなくなった場合の復旧作業
 - (2) ディスク破損等により本ソフトウェア関連ファイルの内容が破損した場合の復旧作業
 - (3) ファイル残量不足の場合のディスク容量拡張及び復旧作業
 - (4) 誤操作（オペレーションミス）により本ソフトウェアが正常に作動しなくなった場合の復旧作業
 - (5) 甲において配置換え等でコンピュータを移動する場合の立会い及び設置作業
3. 前二項にかかわらず、乙が別段の定めをした場合はこの限りではないものとする。

第3条（保守料金、保守作業の上限時間）

個別契約書に記載のとおりとする。

第4条（保守業務の方法）

1. 保守業務の依頼は、原則として電子メールにて行なうものとする。
2. 保守業務は、原則として電子メールまたはリモート操作にて行うものとする。但し、乙の判断や、甲・乙の協議により、電話によるサポートを行う場合もあるものとする。
3. 保守業務の甲の対応窓口は、2名以内とする。

第5条（甲の保守及び協力事項）

1. 甲は、システムの使用者として、システムの操作、管理については次の事項を守るものとする。
 - (1) システムに添付の操作説明書に定める使用方法に従ってシステムを使用するものとする
2. 乙が保守業務を実施する際は、甲は、次の事項につき乙に協力するものとする。
 - (1) 迅速な保守業務を実施する上で、乙が甲のコンピュータへソースまたはバイナリプログラムを常駐させる場合は、甲はそのプログラムの参照、または修正を行わないこと

- (2) 万一、甲がソース・プログラムを参照し、または修正した場合は、保守業務に支障をきたし、保守業務が出来なくなることがあることを了承すること
- (3) 本ソフトウェア保守業務の実施に際し、甲は、乙が行う不具合または不良箇所の解析作業及び修正作業に必要な全ての資料を乙に提出すること
- (4) 迅速な保守業務を実施する上で、乙が甲のコンピュータへ遠隔地より SSL 等で接続して作業を行う場合は、甲は乙が作業するために必要な通信回線路を提供すること

第6条（保守業務の時間）

1. 保守業務の受付時間は月曜日から金曜日の午前10時から午後5時とし、土・日・祝日、及び乙の定める夏期休業、冬期休業は、対象時間に含まれないものとする。但し、緊急を要する場合のために、時間外緊急連絡先を別途提示する。
2. 本契約に基づく保守業務の実施場所は、日本国内とし、保守業務の受付時間及び対応時間等の本契約における時間帯、時刻及び日付は、日本時間に基づくものとする。甲又は甲を介した保守サービスの利用者が、日本国外で保守サービスの提供を受ける場合、日本時間による時刻及び日付を基準にするものとする。

第7条（保守条件の見直し）

本契約締結後、新たに追加開発等があった場合は甲乙協議の上、保守業務内容、保守料金について見直しを行うことができる。

第8条（機密保持）

1. 甲および乙は、本契約の履行に関して知り得た相互の販売上、技術上またはその他業務上の機密を第三者に開示漏洩してはならないものとする。但し、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りではない。
 - (1) 相手方から開示、提供を受けた情報が、既に公知の場合
 - (2) 相手方から開示、提供を受けた情報が、自己の責によらず公知となった場合
 - (3) 相手方から開示、提供を受けた情報を第三者に開示することにつき、相手方から事前に文書による同意を得た場合
 - (4) 相手方から開示、提供を受けた情報がすでに自ら保有していたことを証明した場合
 - (5) 相手方から開示、提供を受けた情報が、自ら独自に開発したものであることを証明した場合
 - (6) 正当な権限を有する第三者から開示に関する制限なく開示された場合
 - (7) 法令に基づき行政当局もしくは裁判所の命令により開示を義務付けられた場合
2. 本条の義務は、契約終了後または契約解除後も3年間は、有効に存続する。

第9条（損害賠償）

1. 乙が本契約に違反し、甲に損害を与えた場合には、甲は乙に対し、損害賠償を請求することができる。

2. 前項の乙の損害賠償責任に関し、乙は、乙の責に帰すべき事由により甲が損害を被った場合において、甲に対して、甲が現実に被った通常かつ直接の損害に限り、損害賠償責任を負い、甲の結果的損害、付随的損害、機会損失その他の逸失利益の損害、間接損害、特別な事情により発生した損害については、それらの予見または予見可能性の有無にかかわらず、乙の責任対象となる損害範囲に含まれない。
3. 乙が責任を負う損害賠償額は、損害賠償の請求原因の如何にかかわらず、該当する保守サービスに係る固定の保守料金のうち、甲から乙に支払われた月額費用の合計額（最大1年分）を上限とする。

第10条（権利義務等の譲渡禁止）

甲は、乙の書面による事前の承諾なく、本契約上の地位若しくは本契約に関連して生じる一切の権利又は義務の全部または一部を第三者に譲渡し、承継させ、または担保に供し、その他一切の処分をしてはならない。

第11条（契約の解除）

1. 甲または乙が、本契約を解除する場合には、1ヶ月以上の猶予期間を定めた上、相手方に対しその申し入れを行い、両者協議の上、本契約を解除することができる。
2. 甲または乙は、相手方が次の各号の何れかに該当する事実が生じたときは、相手方は通告、催告を要せず、直ちに本契約の全部または一部を解除できる。
 - (1) 本契約に違反したとき
 - (2) 振り出しまたは引き受けた手形、小切手が不渡りになったとき
 - (3) 第三者から差押、仮差押、仮処分、競売、強制執行等を受けたとき
 - (4) 公租公課の滞納処分を受けたとき
 - (5) 支払の停止があったとき、または破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、もしくは特別清算開始の申立てがなされたとき
 - (6) 監督官庁から営業の許可取消処分、停止処分を受けたとき
 - (7) 解散もしくは営業の全部または重要な一部を第三者に譲渡したとき
 - (8) その他本契約の継続または履行が困難と認められる相当の事由が生じたとき
3. 前項の規定は、甲または乙の相手方に対する損害賠償の請求を妨げるものではない。

第12条（有効期間）

本契約の有効期間は、本ソフトウェアの検収完了日から1年間とし、期間満了の1カ月前までに甲乙いずれかより相手方に対して本契約を終了する旨の書面による通知が無い場合、本契約はさらに1年間自動的に更新されるものとし、以後も同様とする。

第13条（残存義務）

前条に定める本契約の有効期間満了後といえども、第8条、第9条、第14条については、本契約終了後も存続するものとする。

第 14 条（管轄裁判所及び準拠法）

1. 本契約に関する裁判については、乙を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。
2. 本契約は、日本法に準拠し、かつ、日本法に従い解釈される。

第 15 条（協議解決）

本契約に規定する条項または本契約に定めのない事項について疑義が生じたときは、信義誠実の原則に則り、甲乙協議の上解決するものとする。

第 16 条（附則）

1. 乙は、本契約を変更しようとする場合、乙のウェブサイトに掲載する方法等により、あらかじめ甲に対して本契約を変更する旨及び変更後の契約の内容及び契約変更の効力発生日を告知する。
2. 前項に基づき本契約の変更を告知した日から契約変更の効力発生日までに甲からの異議の申し出がない場合、甲は当該変更に同意したものとみなし、以後、甲乙間において、変更後の契約の効力が生じる。

以上