

XC-DOC保守サービス規約

本規約は、お客様(以下「甲」という)に対し、株式会社テクノツリー(以下「乙」という)の提供する製品の保守サービス内容および条件について定めたものです。

記

マニュアル電子化・共有システム(XC-DOC)

第1条(目的)

1. 本規約は、乙の提供する本製品の保守サービス(本製品のライセンス数に拘わらず甲に対する包括的保守サービス)の詳細・条件について規定するものであり、本規約の全ての内容に同意した上で、本サービスの利用申込を行うものとします。
2. 甲は、乙から本製品が納品された場合、本製品の検収書を乙に提出します。乙は、検収書の受領と引き換えに本規約を提示します。甲は、本規約を承諾しない場合には乙にその旨を告げなければならず、かかる甲の乙に対する告知がない場合には、甲が乙に提出した検収書の日付をもって、本規約を承諾したものとします。
3. 甲が販売店等を通じて本製品を購入した場合には、本規約の提示は当該販売店等により行われ、甲は前項同様、当該販売店等に対して承諾しない旨を告げない限り、甲が乙に提出した検収書の日付をもって、本規約を承諾したものとします。
4. 甲乙間で締結済の保守契約書と本規約が異なるときは、保守契約書の定めを優先適用します。

第2条(有効期間)

1. 本規約の有効期間は、前条に従い甲が本規約を承諾した日から開始し、甲の承諾した日の属する月の翌月1日から1年間とします。ただし、契約満了の1ヶ月前までに、甲又は乙から、何らの意思表示がない場合には、さらに1年間同一条件でこれを延長するものとし、以後も同様とします。
2. 本規約の有効期間にかかわらず、乙が本製品の販売を終了した場合、原則として本製品の保守サービスも終了するものとし、甲に対する保守サービスの提供も終了するものとします。
3. 別段の定めがある場合を除き、本規約の有効期間中、甲は、本規約のキャンセルまたは途中解約はできないものとし、料金も返還いたしません。

第3条(保守サービス対応時間)

本製品の保守サービスは、本製品保守会員専用サイトより受け付け、原則として次の時間帯に対応するものとし、具体的な作業日時等は甲乙間で都度調整するものとします。

- ・受付/対応時間 : 乙の定める休日を除く、午前9時から午後5時まで

第4条(保守サービス料金)

本規約に基づく保守サービス料金は、甲が本規約を承諾した日から当月末日までは無償とし、翌月1日から1年間の年間料金として乙発行の請求書に定めるとおりとします。その後、甲は、本規約が延長される度に乙の定める保守サービス料金を支払わなければなりません。

第5条（支払条件）

1. 甲は、乙から発行された請求書に従い乙に遅延なく保守サービス料金を支払うものとします。
2. 乙の販売店等を経由して本製品を甲に提供した場合の保守サービス料金の支払いは、販売店等を経由するものとし、条件は各々間で取り決めるものとします。
3. 消費税額は、本規約の締結時に適用されている税率に基づき算定されたものであり、税率その他の改定やその他事由により消費税額の算定方法に変更が生じた場合は、消費税額は変更されるものとします。

第6条（保守の前提）

本製品がインストールされたサーバのOS、および前提ミドルウェア、ならびにサーバスペック、クライアント端末のOSやバージョン、使用ブラウザが乙のHPに掲載された推奨環境であることを前提とします。また、バージョンアップ時に提供される本製品が、乙の推奨環境外で稼動することは保証されません。また、本サービスの提供にあたっては、お客様は本製品のeラーニングや基本操作講習会等を受講し、基本操作を習熟されている事を前提とします。

第7条（保守サービスの範囲）

本規約に基づく保守サービスは次の各号のとおりとします。

- ① 本製品保守サポートメーリングリスト宛の情報提供と質問の受付
- ② 本製品の機能、操作、付帯ドキュメントに関する質問対応
- ③ 本製品における不具合かどうかの調査依頼対応
- ④ 本製品の不具合修正対応
- ⑤ 不具合修正による製品入れ替え作業対応（年2回。超える場合は甲乙相談にて実施）
- ⑥ バージョンアップ版のリリース情報の提供
- ⑦ 帳票作成方法に対する質問対応
- ⑧ 帳票に関する不具合かどうかの調査依頼対応

第8条（保守サービス料金範囲外の事項）

次の各号に関しては本規約に基づく保守サービスの範囲外とし、必要に応じて別途料金を請求します。

- ① 本製品およびそのバージョンアップ版を、甲のコンピュータへインストールする作業
- ② 本製品の甲に対する特定新規機能の開発、追加作業
- ③ 乙の都合外でのサーバ、クライアント、OSの入れ替えなど動作環境の変更に伴う作業
- ④ インフラ、ハードウェア、連携システム側の障害対応及び、追加変更に伴うトラブル対応
- ⑤ 不具合以外での現地対応

- ⑥製品の内部仕様に関する質問対応
- ⑦製品の使用目的から外れた状態で、確認された課題に関する質問対応
- ⑧乙の保守対応時間外での対応
- ⑨帳票に関する本製品の機能ではない内容についての質問、甲が作成した帳票の修正、本製品のシステム上で設けている制限を外れる帳票のトラブル対応
- ⑩帳票登録件数1万件、または実績登録件数が全帳票内での総数で20万件を超えた環境可での動作保証
- ⑪調査依頼対応における甲指定の報告書の作成
- ⑫その他、本規約で明記されていない保守

第9条（免責等）

1. 次の各号に定める事項について乙は免責され、また、対応しないものとします。
 - ①乙以外により本製品が改造された場合（不具合の有無に拘わらない）
 - ②天災・地変その他の不可抗力によって破損されたデータの復旧、及び本製品の修復
 - ③使用しているハードウェアの障害
 - ④本ソフトウェアの不適切な使用や、乙以外による改造されたプログラム、あるいは第三者のプログラムに起因し生じた障害
 - ⑤甲の取扱上の不注意又は誤用によって生じた本製品の消滅、データ破損等の損害
2. 乙が本規約に従い提供した保守サービスは、諸問題の解決および回避を保証するものではなく、乙は、本保守サービスを利用した結果、直接または間接的に生じた損害に関して、責任を負わないものとします。
3. 乙は、本製品にプログラム上の瑕疵があった場合でも、以下のいずれかに該当する場合、または、その他の理由により修正版を提供できないことがあります。
 - ①修正の影響範囲が大きく、修正によって基本仕様に変更が生じる場合。
 - ②修正が技術的に困難または不可能な場合。
 - ③修正以外の回避方法が存在する場合。
4. 甲は、乙に修正版の提供の期日や方法を指定できないものとします。

第10条（秘密保持）

甲及び乙は、本規約の履行に関して知り得た相手方の業務上その他の秘密を、本規約の有効期間中のみならず、その終了後も第三者に漏洩しないものとします。

第11条（第三者への委託）

乙は、保守サービスの業務を第三者に委託することが出来るものとします。この場合、乙は甲に対し、本規約に従い、当該委託先の行為につき責任を負うものとします。

第12条（権利義務譲渡の禁止）

甲および乙は、本規約の権利および義務を、相手方の書面による事前の承諾なくして第三者に譲渡し、または担保の目的に供してはならないものとします。

第13条（内容の変更）

乙は、本規約の全部または一部を変更することができるものとします。この場合、乙は30日以上予告期間において変更後の利用規約の内容及び効力発生日を甲へ通知するものとします。

第14条（保守の解除）

甲が、次の各号いずれかひとつに該当した場合、乙は、その裁量により、本規約の一部または全部を解除することができるものとします。

- ①本規約のいずれかの条項に違反し、または本規約に定める債務を履行せず、相手方が相当の期間を定めて催告したにもかかわらず、なお違反の是正、または債務の履行をしないとき
- ②支払い不能になったとき、または差押、仮差押、仮処分が実施されたとき
- ③租税公課を滞納して督促を受けたとき
- ④約束手形、小切手が不渡りとなったとき
- ⑤破産、民事再生、会社更生手続開始の申立てがあったとき、もしくは清算に入ったとき
- ⑥解散またはその事業の全部もしくは重要な一部を第三者に譲渡することを決定したとき
- ⑦その他、本規約を継続しがたい事情が生じたとき

第15条（反社会的勢力の排除）

1. 甲及び乙は、自己又は自己の役員若しくは経営に実質的に関与している者が、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」という）に該当しないこと、及び次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。

- ①暴力団員等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暴力団員等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自己若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など、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
- ④暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
- ⑤前各号の他、暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

2. 甲及び乙は、自らまたは第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わないことを確約します。

- ①暴力的な要求行為
- ②法的な責任を超えた不当な要求行為

③取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為

④風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為

⑤その他前各号に準ずる行為

3. 甲及び乙は、相手方が前2項のいずれか一にでも違反した場合は、相手方の有する期限の利益を喪失させ、また、通知又は催告等何らの手続きを要しないで直ちに甲乙間で締結している規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。

4. 甲及び乙は、前項により甲乙間で締結している規約の全部又は一部を解除した場合、相手方に損害が生じても、一切賠償責任を負わないものとします。

第16条（協議）

本規約に定めのない事項、または本規約のいずれかの条項に疑義が生じた場合には、信義誠実の原則に基づき当事者双方で協議し、円満に解決するものとします。

第17条（準拠法）

本規約の準拠法は、日本法とします。

第18条（合意管轄）

本規約に関して、甲と乙の間において訴訟の必要が生じたときは、神戸地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

2021年10月1日制定