

# ServerShield 保守サポートサービス約款

## 第1条(目的)

保守サポートサービス申込み者(以下、甲という)は、保守サポートサービス申込書記載の対象機器(以下、対象機器)の良好な稼働を維持するため、第3条に定める保守サポートサービス(以下、サービスという)を住商情報システム株式会社(以下、乙という)に依頼し、乙はこれを提供するものとします。

## 第2条(契約の成立)

本サービス契約の成立は、甲からの保守サポートサービス申込書が、乙に到達した時点で成立するものとします。

## 第3条(サービス提供期間)

サービス提供の期間は、保守サポートサービス申込書記載の通りとします。

## 第4条(サービスの範囲)

- ①対象機器に対するサービスを受ける場合は、甲は、電話または電子メールにより乙指定の連絡先へ連絡するものとします。
- ②乙は、甲からの連絡により、対象機器の障害発生箇所の切り分支援をし、原因と考えられる対象機器の特定支援をします。この場合、乙は甲に一次調査を依頼できるものとし、甲はこれに協力するものとします。尚、乙が現地での調査が必要であると判断した場合には、技術者を派遣して調査します。
- ③乙による前項の結果、対象ハードウェアが障害発生原因であると乙が判断した場合、乙はそのサービスを担当する乙の部門または乙が委託するサービス業者にその旨連絡します。甲からその結果の報告を要求された場合には、乙は、当該乙の部門または乙が委託するサービス業者から報告を受けその内容を甲に報告します。
- ④乙が提供できるサービス形態は次の通りとします。甲が乙に依頼するサービスの内容はサービス申込書記載の通りとします。

### 1. 標準(センドバック)保守サービス

#### 【ハードウェアサポート】

- 1). 対象機器の交換が必要と乙が判断した場合は、代替機を送付するものとします。但し、同一機種がない場合には、代替可能な機器を送付します。
- 2). 代替機を送付は、連絡を受けた原則翌営業日までに発送とします。
- 3). 故障対象機器は4日以内に返却するものとします。返却された故障対象機器のデータについては、乙は責を負わないものとします。
- 4). 故障対象機器及び代替機の運送に係る費用は、発送元の負担とします。輸送に伴う事故に対しては、発送元の責とします。
- 5). 送付する代替機の設定は行わないものとし、設定は甲が行うものとします。

#### 【テクニカルサポート】

- 1). 対象機器の障害時に問題解決支援を行います。但し、回答はメーカーから入手可能または乙が提供可能と判断した情報に限りです。
- 2). 甲からの申し出により、メーカーから提供されており乙が提供可能なソフトウェアを甲に提供します。
- 3). 甲からの申し出及び乙の判断により、対象機器のソフトウェア障害に関してメーカーへのエスカレーションを行います。

#### 【サービス時間帯】

対応日:月曜日から金曜日までの 9:30~17:30 とします。

但し、法律の定める休日及び乙が定める年末年始等の休業日を除く乙の営業日とします。

発送日:受付の翌営業日

### 2. Standard 保守(平日定時オンサイト)サービス

#### 【ハードウェアサポート】

- 1). 対象機器の交換が必要と乙が判断した場合は、代替機を送付するものとします。但し、同一機種がない場合には、代替可能な機器を送付します。
- 2). 代替機を送付は、連絡を受けた原則翌営業日までに発送とします。
- 3). 故障対象機器は4日以内に返却するものとします。返却された故障対象機器のデータについては、乙は責を負わないものとします。
- 4). 故障対象機器及び代替機の運送に係る費用は、発送元の負担とします。輸送に伴う事故に対しては、発送元の責とします。
- 5). 送付する代替機の設定は行わないものとし、設定は甲が行うものとします。
- 6). 対象機器の交換が必要と乙が判断した場合は、技術員を派遣して、対象機器を代替機と交換します。但し、同一機種がない場合には、代替可能な機器と一時交換します。
- 7). 交換の際に設定を復旧します。但し、復旧は甲が所持している設定データを使用するものとし技術員が受取れ即時使用できるデータ形式で渡せることとします。

#### 【テクニカルサポート】

- 1). 対象機器の障害時に問題解決支援を行います。但し、回答はメーカーから入手可能または乙が提供可能と判断した情報に限りです。
- 2). 甲からの申し出により、メーカーから提供されており乙が提供可能なソフトウェアを甲に提供します。
- 3). 甲からの申し出及び乙の判断により、対象機器のソフトウェア障害に関してメーカーへのエスカレーションを行います。

#### 【サービス時間帯】

対応日:月曜日から金曜日までの 9:30~17:30 とします。

但し、法律の定める休日及び乙が定める年末年始等の休業日を除く乙の営業日とします。

なお、現地到着が対応時間帯を超えると予想される場合は、翌日の対応とさせて頂くことがあります。

### 3. Premium 保守(終日オンサイト)サービス

#### 【ハードウェアサポート】

- 1). 対象機器の交換が必要と乙が判断した場合は、代替機を送付するものとします。但し、同一機種がない場合には、代替可能な機器を送付します。
- 2). 代替機を送付は、連絡を受けた原則翌営業日までに発送とします。
- 3). 故障対象機器は4日以内に返却するものとします。返却された故障対象機器のデータについては、乙は責を負わないものとします。
- 4). 故障対象機器及び代替機の運送に係る費用は、発送元の負担とします。輸送に伴う事故に対しては、発送元の責とします。
- 5). 送付する代替機の設定は行わないものとし、設定は甲が行うものとします。
- 6). 対象機器の交換が必要と乙が判断した場合は、技術員を派遣して、対象機器を代替機と交換します。但し、同一機種がない場合には、代替可能な機器と一時交換します。
- 7). 交換の際に設定を復旧します。但し、復旧は甲が所持している設定データを使用するものとし技術員が受取れ即時使用できるデータ形式で渡せることとします。

#### 【テクニカルサポート】

- 1). 対象機器の障害時に問題解決支援を行います。但し、回答はメーカーから入手可能または乙が提供可能と判断した情報に限りです。
- 2). 甲からの申し出により、メーカーから提供されており乙が提供可能なソフトウェアを甲に提供します。
- 3). 甲からの申し出及び乙の判断により、対象機器のソフトウェア障害に関してメーカーへのエスカレーションを行います。

#### 【サービス時間帯】

対応日:全日 24時間対応

### 4. ソフトウェア保守サービス

- 1). 対象ソフトウェアの障害時に問題解決支援を行います。但し、回答はメーカーから入手可能または乙が提供可能と判断した情報に限りです。
- 2). 甲からの申し出により、メーカーから提供されており乙が提供可能なソフトウェアを甲に提供します。
- 3). 甲からの申し出及び乙の判断により、対象ソフトウェアの障害に関してメーカーへのエスカレーションを行います。

### 5. その他

別途サービスの範囲を乙は、甲へ提示するものとします。

## 第5条(サービス対象外作業)

サービスには次の事項は、含まれないものとします。

1. 対象機器及び対象ソフトウェアの障害と特定できない障害に対するサービス提供。
2. 乙、又は乙の委託する技術員以外が行った設定変更・追加・削除、バージョンアップ及びソフトウェアインストール等に起因する障害に対するサービス提供。
3. 設定変更・追加・削除、バージョンアップ及びソフトウェアインストール等の作業。
4. メーカーより提供されるバグ修正版及び新バージョンのソフトウェア等の導入に必要な追加機器及びこれに伴う作業。
5. 甲の要求による技術変更、改造、仕様変更、移設、撤去及び設定の変更・追加・削除設定作業。
6. 甲又は第三者の責に帰すべき事由に起因する障害に対するサービス提供。
7. 天災地変により起因する障害に対するサービス提供。
8. 甲の不適切な取扱いに起因する障害に対するサービス提供。
9. メーカー及び乙が定める消耗品の供給。
10. 回線接続のための立会い。
11. 設置先施設の電気設備点検等によるシャットダウン及び立上げ作業。

## 12. 電力、空調設備等の不良が原因として生じた障害の修復。

### 第6条(甲の責任と協力)

- ①甲は、対象機器及び対象ソフトウェアの適切な稼働環境保持に努めるものとします。
- ②甲は、対象機器及び対象ソフトウェアの機構、機能に影響を与える取扱いをしないものとします。
- ③甲は、甲の責任と費用でデータ及びプログラム並びにそれに関連するソフトウェア、設定のバックアップコピーをとり、且つ保管するものとします。
- ④甲は、乙にサービスを依頼するにあたり、障害の内容、発生時の状況及びそれにかかわる資料等を乙に提供するものとします。
- ⑤その他乙の依頼に対し、甲は可能な限り乙に協力するものとします。

### 第7条(機器の移設及び変更)

甲は、機器を移設、構成変更、接続変更、アドレス変更する場合、予めその旨乙に通知し、乙の確認を受け、乙の指示に従うものとします。

### 第8条(甲の負担する費用)

サービスに要する費用のうち次の各号に定めるものについては、甲の負担とします。

1. 電力料及び水道料
2. 調整用消耗品及び記録媒体
3. 乙もしくはメーカーが別途指定する有償交換部品
4. サービスを行うため技術員が船舶、航空機等の交通機関を使用しまたは宿泊する必要がある場合には、その交通費、宿泊費及び日当及び諸費用

### 第9条(老朽化の取扱い)

対象機器が老朽化し正常な運転の維持がサービス提供によっても不可能であると乙が判断した場合、甲乙間で別途協議のうえ機器の以後の取扱いを決定するものとします。また、メーカーのサポートが終了した場合には、対象機器及び対象ソフトウェアについては、乙は、サービス対象外にすることができるものとします。

### 第10条(所有権)

サービス提供に伴って交換された機器の所有権は、全て乙に帰属するものとします。甲が代替機を乙から受領した時を以て代替機については甲に所有権が移転するものとし、同時に故障対象機器については乙に所有権が移転するものとします。これ以降、代替機を対象機器とみなします。

### 第11条(再委託)

乙は、サービスの全部または一部を乙が選択指定する第三者に委託できるものとします。

### 第12条(守秘義務)

甲及び乙は、サービスに関連して知り得た相手方の業務上その他の情報のうち、相手方から「機密」である旨表示された有形的・電子的な媒体により提供された情報、もしくは「機密」である旨を告知されたうえで口頭、その他の方法により開示された情報であって、かかる口頭による開示後10日以内に当該情報の内容が「機密」である旨書面で特定された情報を秘密とし、サービス期間中及びその終了後2年間は第三者に漏洩しないものとします。但し、次の各号のいずれかに該当するものについてはこの限りではない。

1. 開示の時点で情報受領者が既に知得していたもの
2. 開示の時点で公知のもの及び開示を受けた後に情報受領者の責によらずに公知となったもの
3. 開示を受けた後に情報受領者が機密情報とは無関係に独自に開発したもの
4. 情報受領者が機密保持義務を負うことなく第三者から適法に入手したもの
5. 法令に基づき官公庁から開示を義務付けられたもの

### 第13条(免責事項)

- ①対象機器及び対象ソフトウェアの障害、瑕疵等に起因して甲に生じた直接又は間接の損害に対して、甲は乙に対し繰り返しサービス提供の請求を行うことを以て全てとし、乙はその責任を負わないものとします。
- ②乙の甲に対するサービス提供義務が以下の事由によりその一部又は全部が遅延し、若しくは不能となった場合には、乙はその責任を負わないものとします。尚、当該原因により、サービスの提供が不可能と乙が判断した場合には、乙は、直ちにサービスを中止できるものとします。
  1. 天災地変、戦争、暴動、内乱、法令の改廃、制定、公権力による命令処分、輸送機関の事故等が発生したとき。
  2. 乙の仕入れ先の倒産、吸収・合併、売却、事業の停止、及びサービス提供の停止等の事象、不可抗力により乙の責に帰すことのできない事態が発生したとき。
  3. その他不可抗力により乙の責に帰すことのできない事態が発生したとき。但し乙は、当該原因が除去されたときは、速やかにサービス提供を再開するものとします。
- ③機器の故障、ハッカー、ウィルスその他による、データの破損及び消失による損失について、乙は一切責を負わないものとします。また、このデータ復旧についても乙は責を負いません。

### 第14条(責任の制限)

乙の責任は、サービスを繰り返し提供することに限定されるものとする。乙は、対象機器に起因して甲に発生した一切の損害に関し、損害賠償の責任を負わないものとする。

### 第15条(サービスの中止)

- ①甲又は乙は、相手方に以下の事由が生じた場合には、その相手方に何らの催告をすることなく、書面による通知をもって直ちにサービスを中止できるものとします。但し、この場合既に支払われた残期間分のサービス料金については、甲は乙に返金を請求できないものとします。
  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、又は民事再生手続開始、会社更生手続開始、特定調停若しくは破産その他倒産手続開始の申立がなされた場合。
  2. 租税公課を滞納して、保全差押えを受けた場合。
  3. 手形交換所の取引停止処分を受けた場合。
  4. 支払を停止したとき、又は支払不能に陥ったとき。
  5. 甲とメーカー間で別途締結されたライセンス契約書が解約された場合。
  6. その他、サービスを継続し難い重大な事由が生じたとき。
  7. 前各号に定める場合を除き本約款に基づくサービス提供をせず、且つ相当期間を定めて催告されたにもかかわらずなおサービス提供されないとき。

### 第16条(サービスの途中解約)

甲及び乙は、相手方に60日前に書面により通知することにより、サービスを途中で解約できるものとします。但し、既に支払われた残期間分のサービス料金その他一切の費用については、甲は乙に返金を請求できないものとします。

### 第17条(損害賠償)

甲及び乙は、相手方の責に帰すべき事由により損害を被った場合、現実には発生した直接かつ通常の損害に限り、相手方に損害賠償請求できるものとします。この場合、乙の負担する損害賠償の総額は、甲から受領した年額分のサービス料金を超えないものとします。

### 第18条(協議)

サービス、本約款に定めのない事項、本約款条項中疑義の生じた事項及び本約款の変更については甲乙間で誠意をもって別途協議のうえこれを決定します。

### 第19条(合意管轄)

サービス、本約款に関して生じた甲乙間の紛争については、東京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