

サポートサービス契約書



申込書の<契約者>の会社名が入ります。

契約番号: KMxxxxxx

〇〇〇〇株式会社(以下、「甲」という)とカーネルコンピュータシステム株式会社(以下、「乙」という)とは、本契約書添付の「契約明細書」(以下、「明細書」という)に記載された乙の製品につき、次の契約約款の定めるところに従ってサポートサービス契約を締結します。

契約約款

第1条 本契約の目的

乙は、本契約に従い、明細書の「◆導入ソフトウェア」の品名欄に記載されている製品(以下、「契約ソフトウェア」という)に対し、サポートサービス(以下、「本サービス」という)を提供するものとします。

第2条 料金

本契約の料金(以下、「サービス料金」という)は、明細書の「◆契約費用」に記載に従うものとします。なお、明細書に「◆契約費用」の記載がない場合、別途、取り決めた料金に従うものとします。

第3条 契約期間および更新

- 本契約の期間は、明細書の「◆契約期間」に記載に従うものとします。
- 乙が送付した本契約のサポート契約更新申込書(以下、「更新申込書」という)により甲が継続の旨を乙に通知することで本契約は1年間延長されるものとします。なお、前回の契約更新が自動更新で契約満了日の10日前までに本契約解除の旨の通知が甲よりない場合、本契約は、1年間延長されるものとし、それ以後も同様とします。
- 本契約が更新される際のサービス料金は、更新時点において有効な乙の規定サービス料金によるものとします。

第4条 サービスの提供条件

- 本サービスの提供は、明細書の「◆設置場所」に記載に従うものとします。
- 本サービスの提供は、対象となる契約ソフトウェアが、乙が許容するハードウェア構成ならびに動作環境のもとで使用されている場合に限り提供されます。
- 乙より提供される契約ソフトウェアのインストールは、甲自身で実施するものとします。
- 契約ソフトウェアの更新にともない、契約ソフトウェアを使用するハードウェア(以下、「契約ハードウェア」という)または基本ソフトウェア(オペレーティングシステム)(以下、「OS」という)に追加または更新が必要となる場合、甲はこれを了承するものとし、これに関わる費用は甲が負担するものとします。
- 契約ソフトウェアを更新した際に発生した契約ハードウェアならびに契約ソフトウェアの一時的稼働停止による損失はすべて甲の負担とし、乙は一切の責任を負わないものとします。
- 甲は、本サービスの提供に際し、契約ソフトウェアを管理する担当者(以下、「システム管理者」という)を1名任命するものとします。

第5条 サービスの内容

- テクニカルサポートの実施
 - システム管理者は、契約ソフトウェアの使用上の問題点や不具合に関して、明細書の「<サポートお問合せ先>」へ電話・電子メール・ホームページを利用して問合せを行うことができるものとします。乙は、その問題点を解決するためのアドバイスをシステム管理者に提供するものとします。
 - 本サービスの受付時間は、乙の休日を除く月曜日から金曜日までの下記の時間帯とします。
9:00~12:00、13:00~17:30
 - 乙が質問を受ける範囲は、契約ソフトウェアがマニュアル通りに動作しない、あるいは、マニュアルの記載が不明確であるという点に限られます。なお、不具合に対しては、この限りではありません。但し、入力データが正しいかどうかの調査は、システム管理者が行うものとします。
- 不具合の対応
乙は、システム管理者から契約ソフトウェアの不具合に関する情報の提供を受けた場合、契約ソフトウェアの最新バージョンを対象に調査を行い、契約ソフトウェアのバグが確認された場合、乙は、バグの修正を行い、契約ソフトウェアの修正版としてシステム管理者に提供するものとします。

3. 特別価格の提供

契約ソフトウェアにおいて、バージョン番号の小数点以上の変更と契約ソフトウェアの価格改定が生じる場合をメジャーバージョンアップ(以下、「改訂版」という)として提供します。改訂版を提供する際の費用は特別価格とします。なお、改訂版以外はマイナーバージョンアップとし、無償での提供とします。

4. 最新版の提供

本契約の有効期間中に、システム管理者が、乙のホームページ(最新版送付依頼)より申請した場合、乙は、契約ソフトウェアの最新版をシステム管理者に提供するものとします。

5. マシンの変更

契約ハードウェアの変更は、契約ソフトウェアが動作保障している動作環境に限り行うことができます。

6. ライセンスキーの再発行

契約ハードウェアの変更にとともに新たにライセンスキーが必要になった場合、乙は、システム管理者からの申請に基づきライセンスキーを再発行するものとします。

7. 商品情報サービス

乙は、製品の更新情報を不定期にシステム管理者に提供するものとします。

第6条 サービスの解約

- 甲は、更新申込書により本契約を解約する旨の通知を行った場合、本契約を解約できるものとします。
- 本契約を解約した場合、再契約はできないものとします。
- 途中解約等が発生した場合においては、乙の受領済代金は返済しないものとします。

第7条 サービスの適用除外

- 契約ソフトウェアと他ソフトウェアとのインテグレーション、導入時におけるユーザ教育、インストラクター教育等のサービスは、本サービスの内容には含まれないものとします。
- 乙は、下記の各号に対し、本サービスを提供する義務を負わないものとします。
 - 指定CPUおよびOS、ネットワーク等の運用とそれらに起因する契約ソフトウェアの不具合
 - 不適切な動作環境に起因する契約ソフトウェアの不具合
 - 理由を問わず損失あるいは破壊されたデータの回復

第8条 サービス料金とその支払い

- 本契約のサービス料金は、合意した条件に基づいて消費税相当額とともに支払うものとします。
- サービス料金が前項に定める条件に基づいて支払われない場合、乙は、本契約をただちに解除するか、または本契約に基づいて提供する本サービスを行わないことができるものとします。

第9条 契約の解除

- 甲または乙は、次号のいずれかに該当する場合は、相互に催告をしないで本契約を解除できるものとします。
 - 本契約またはソフトウェア使用許諾契約に違反し、相手方から相当期間を定めて是正催告をしたにもかかわらず、是正しないとき。
 - ソフトウェア使用許諾契約に基づき甲の使用権が消滅したとき。
- 本契約を契約満了日前に解除した場合においては、乙の受領済代金は返済しないものとします。但し、乙の都合により本契約を解除した場合はこの限りではありません。

第10条 機密保持

- 甲は、乙の書面による事前の同意がない限り、契約ソフトウェアに関わる秘密情報またはその複製物をいかなる第三者にも提供、開示、譲渡し、またはその他の方法で利用させてはならず、善良なる管理者の注意義務をもって保護するものとします。

2. 乙は、甲の書面による事前の同意がない限り、本契約に関して知り得た甲の秘密情報をいかなる第三者にも提供、開示してはならず、善良なる管理者の注意義務をもって保護するものとします。
3. 本条の規定は、本契約期間中だけでなく、本契約終了後も継続するものとします。

第11条 反社会的勢力の排除

1. 甲および乙は、それぞれ自己が下記の各号に該当しないこと、または今後も行わないことを表明・保証するものとします。相手方が各号に該当したとき、または該当していたことが判明したときは、相互に催告をしないで本契約を解除することができるものとします。
 - (1) 暴力団、暴力団構成員、暴力団関係企業もしくは関係者、総会屋、その他の反社会的勢力（以下、「反社会的勢力」という）であること、または反社会的勢力であったこと。
 - (2) 役員または実質的に経営を支配する者が反社会的勢力であること、または反社会的勢力であったこと。
2. 甲および乙は、相手方が本契約の履行に関連して下記の各号に該当したときは、別段の催告を要せず即時に本契約を解除することができるものとします。

- (1) 相手方に対して脅迫的な言動をすること、もしくは暴力を用いること、または相手方の名誉・信用の毀損を行うこと。
- (2) 偽計または威力を用いて相手方の業務を妨害すること。
- (3) 相手方に対して指針が排除の対象とする不当要求をすること。
- (4) 反社会的勢力である第三者をして前号の行為を行わせること。
- (5) 自らまたはその役員もしくは実質的に経営を支配する者が反社会的勢力への資金提供を行う等、その活動を助長する行為を行うこと。

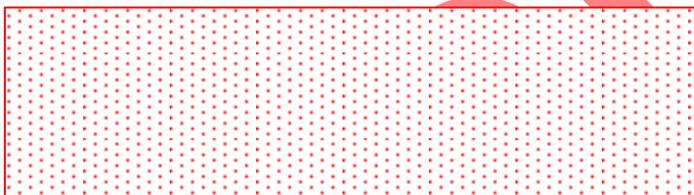
第12条 協議

本契約に定め無き条項、または本契約の条項の解釈に疑義が生じた場合、甲乙双方誠意をもって協議解決するものとします。

契約成立の証として、本書2通を作成し、甲乙、各自記名捺印の上、各々1通を所有するものとします。

年 月 日 ← 記入日を記載

甲：



← 記名・捺印

乙： 神奈川県横浜市神奈川区金港町6番地3
カーネルコンピュータシステム株式会社
代表取締役 西川 俊二

