ソフトウェア製品　保守サポート・サービス規約

第１条（規約の目的）

本規約は、ニュートンワークス株式会社（以下「当社」という）が取り扱うソフトウェア製品において、お客様が使用権を有するソフトウェアへの保守サポート・サービス（以下「本サービス」という）を提供する際の内容について定めたものです。対象となる当該ソフトウェア製品（以下「本ソフトウェア」という）に関する要綱については本規約添付の「本プログラム要綱」に規定します。（以下「別紙」という。）。

第２条（本サービスの実施形態）

当社は、本ソフトウェアに対するお客様からの本サービスへの注文に基づき、本規約に則り所定の役務を提供します。当社は、お客様の事前の書面による承諾のもとに、当社の指定する第三者に対して本規約第１１条の守秘義務の履行を課すことを条件として、本サービスの全部または一部を当該第三者に委託できるものとします。なお、その場合当社は、当社の委託先に対し、お客様の顧客情報を開示することができることとします。

第３条（本サービスの内容）

当社は、本ソフトウェアに対して、以下の本サービスを実施します。なお、本サービスの提供対象者は、お客様が当社に事前に登録する本ソフトウェアの管理者か使用者に限定されるものとします。

１．本規約により提供される標準本サービスの内容

① 機能、操作、付帯ドキュメントに関する QA 対応（E-メール、電話、FAX による）
② プログラムの新バージョンおよび付帯ドキュメントの提供
③ 補修プログラムおよび付帯ドキュメントの提供
④ プログラムの不具合情報やアップデート情報の提供
⑤ インストールおよびプログラム動作に関する技術相談
⑥ 指定機器の変更対応（別途有償、但し故障時は無償）
⑦ 当社サポート WEB 用パスワードの提供
⑧ 当社開催の各種トレーニング講座やセミナーに関する情報等の提供

２．本サービスにおける本ソフトウェアの対象バージョンは、最新版および直前の出荷版までを基本とします。

３．第一項の標準本サービスの範囲を超える内容については、個別に相談の上、別途実施条件を取り決めるものとします。

４．本サービスの提供にあたっては、お客様は当社が実施する本ソフトウェアの基本操作講習会への参加を前提とします。

第４条（本サービスの時間帯）

当社がお客様に提供する本サービスは、当社の営業日の以下の時間帯にて提供するものとします。

実施時間・・・平日の９：００～１７：３０（１１：５０～１２：５０は除く）

第５条（本サービスの期間および実施場所）

本サービスの提供は、お客様からの注文に基づき、指定の開始日から１年間実施するものとし、次年度以降においても期間は１年間単位にて申し受けるものとします。なお、本サービスは本ソフトウェアが設置された日本国内のお客様への提供を原則とします。

第６条（本サービスの制限事項）

当社からお客様に提供する本サービスは、第３条に記載したものに限られます。従って、第３条に定める本サービスには、次に挙げる各号へのサポートは含まれませんのでご注意ください。

① 当社によるプログラムインストールおよび動作確認作業
② 本ソフトウェアの不適切な使用や、お客様によるプログラムの改造、あるいは第三者のプログラムに起因し生じた障害
③ サポート対象外のハードウェアや、オペレーティングシステム（OS）上での使用による障害
④ ソフトウェアを使用し生成したデータに対する評価、考察およびデータ活用への助言等を含むコンサルティング業務
⑤ 天災地変により生じた障害

第７条（お客様の責任事項）

本サービスを受けるお客様は、以下の各号に関し、当社への協力および自己の責任において当該作業を実施するものとします。

① お客様は、本ソフトウェアの不具合を発見した場合は当社に通知すると共に、不具合に関する必要な情報を可能なかぎり当社に提供するものとします。
② お客様は、本ソフトウェアが適切に動作する環境を確保し、当社が本サービスを効率的に実施するために必要とする措置に対し、適時協力するものとします。
③ お客様が所有するプログラムおよび自己のデータの保護、バックアップ、セキュリティー対策等については、お客様の責任において実施するものとします。

第８条　（当社の責任事項）

当社は、データの喪失および、本ソフトウエアの使用による、お客様のいかなる損害にたいしても責任を負わないものとします。但し当

Sample

社の重過失に起因して、お客様に損害が生じた場合においては、本サービスの１年間の契約料金総額を上限に損害賠償の責を負うものとします。本条以外の理由で当社が損害賠償を負う場合の上限も同様とします。

第９条（プログラムセキュリティーキーの故障・紛失）

本ソフトウェアのライセンスの保管はお客様が責任をもって管理するものとし当社は一切責任を負いません。

ただし、当社から販売した本ソフトウェアをプログラムセキュリティーキー（以下「USB ドングル」という）タイプで使用の場合、USB ドングルの故障または紛失については、別紙に記載のドングルトラブル対応表の基準に従って取り扱うものとします。

第１０条（本規約の発効および本サービスの料金等）

本規約は、お客様が本規約の内容に同意することを前提に、お客様から当社への書面または電子文書による注文行為がなされた場合に効力が発生するものとし、別紙に記載の期間および料金の下に実施されるものとします。

第１１条（守秘義務）

１．お客様および当社は、本規約の履行において知り得た互いの秘密情報（開示の際に秘密である旨が指定された情報）および技術情報（図面、データ、技術資料等）については、本サービスの期間中のみならず、期間の満了後または解約後においても第三者に開示・漏洩してはならないものとします。ただし、第２条に基づき、お客様から事前に承諾を得た当社の委託先に対しては、当社の管理監督の下に、技術情報を開示し、本サービスの実施目的に限り、これを使用させることができるものとします。その場合は委託先に対しても、本規約の履行責任が課されるものとします。なお、次のいずれかに該当するものについては、守秘対象からは除外するものとします。

① 本サービス開始の時点で既に公知の情報および 、いずれかからの開示の時点で既に公知の情報
② 秘密保持義務を負うことなく適法に入手した情報
③ 開示の時点で既に保有している情報
④ 開示された秘密情報によらずして、独自に入手した情報

２．前項にかかわらず、政府機関から、または法令に基づいて開示要求がなされた場合、受領者は次の措置を講じた上で、開示当事者の秘密情報を開示することができるものとする。

① 当該要求があった旨および開示する内容を開示者に事前に書面にて通知し、承諾を得た場合
② 適法に開示を命じられた部分に限り開示する場合

第１２条（本サービスの内容変更・更新・解約）

１．当社は一定の猶予期間の設定の下に、本サービスの内容および料金の変更を行うことができるものとします。

２．当社は本サービスの期間満了の２か月前迄に、事前にお客様に継続の意思確認を書面または電子文書で通知し、お客様は書面（または電子文書ないしはお客様所定の注文書）にて、継続の可否を更新の期間満了の１か月前迄に当社に回答するものとします。尚、回答がない場合は、本サービスは当社が特に認めた場合を除き自動的に本規約は更新されるものとします。

３．お客様の事情により本サポートを有効期間内に途中解約する場合は、期間満了時点までの支払義務が生じ、残期間分の料金および他の未払い債務が存在した場合は、ただちに当社に支払うものとします。ただし、当社の事情による解約の場合はその限りではありません。

第１３条（即時解約）

お客様または当社は、相手方が次の各号のいずれかに該当するときは、相手方にその旨通知し、催告後３０日以内に相手方においてその事態が回復されない場合は、本規約の効力を書面による通知を以て解約することができるものとします。ただし、下記第４号に関しては何等の通知催告を要せず即時に解約することができるものとします。

① 正当な理由なく本規約の遂行に協力しないとき
② 本規約の履行に関し、不正または不当な行為があったとき
③ 本規約の各条項に故意または重大な過失に基づく違反をしたとき
④ 手形・小切手等不渡り支払不能の事態が生じたとき、支払停止、解散、破産、民事再生手続き、会社更生手続き、特別清算の申立てをしたとき、または第三者からこれらの申立てを受けたとき、任意清算手続きをしたとき

第１４条（コンプライアンスの遵守と反社会的勢力の排除）

１．当社は全ての役員、社員、および業務従事者が適法に行動し、個人情報保護法を含む、あらゆる法令を遵守し行動することを誓約します。

２．当社は全ての事業活動において、反社会勢力との一切のかかわりが無いことを保証し、関係排除の監視と徹底に努めます。

第１５条（付則）

１．本規約に定める規定および本サービスは、事前の通知のもとに、改定、変更、廃止する場合があります。

２．本規約に定めない事項、または本規約のいずれかの条項の解釈および本規約の履行において疑義が生じた場合は、お客様と当社は誠意をもって協議し、円満な解決に向けて互いに努力するものとします。

３．本規約に関する一切の係争については、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

東京都中央区京橋１丁目１６番１０
VPO 京橋６階
ニュートンワークス株式会社　㊞

Sample

別紙

本プログラム要綱

(1)	本プログラム名	ソフトウェア名	保守契約番号	
		商品明細別表		
(2)	指定機器	USBキー番号		
		MACアドレス		
(3)	設置場所	〒〒		
		住所		
(4)	システム管理者	会社名		
		部署名		
		お名前		
(5)	サポートサービス期間	年　月　日　～　年　月　日	初回料金発生日	年　月　日
(6)	料金	円（税抜き価格）		

（USB ドングルトラブル対応表）

故障	（不良ドングルとの交換が条件となります）	
	通常の使用で故障した場合	無償交換
	取り扱い上の不注意や誤用によって生じた故障、及び損傷	有償交換
	火災、地震、風水害、などの災害による故障、及び損傷	有償交換
紛失	再発行不可	

Sample