

ファーストケア保守サービス契約約款

重要—以下の保守サービス契約約款を注意してお読みください。本保守サービス契約約款（以下、「本約款」といいます。）は、ファーストケア製品（本約款第1条で規定する本ソフトウェア製品ののことをいいます。）の正常な運用を維持するため、お客様（以下、「甲」といいます。）と株式会社ビーシステム（以下、「乙」といいます。）との間で締結した保守サービス利用契約の内容を規定するものです。甲が本ソフトウェア製品の使用許諾契約を締結した場合には、保守サービス利用契約を締結したものとみなされます（フリー版を除きます。）。本約款の各条項に同意されない場合、乙は、甲に対し、本ソフトウェア製品の使用を許諾することができませんので予めご了承ください。

第1条（保守サービスの対象）

本約款で保守サービスの対象とする本ソフトウェア製品とは、ファーストケア使用許諾契約書第1条第1号に規定する乙が独自に固有の機能ならびに出力形式を有する商品として創作したアプリケーション・ソフトウェアのファーストケア製品（乙が必要な機器もしくは印刷媒体により固有機能ならびに出力形式を甲に提示または説明したうえ、使用の許諾をしたプログラム媒体、印刷物及び電子文書を含み、乙により提供されるアップデート、アドオン、追加機能及びカスタマイズ等も含む。）をいう。

第2条（保守サービスの内容と範囲）

1 保守サービスとは、次に定めるもので、契約期間内を対象とする。

- ① 機能改善等ともなうマイナーバージョンアップ
- ② OS等IT環境の変化ともなうマイナーバージョンアップ
- ③ 電話・リモート・メール・FAXによるサポート
- ④ WEBサイトでの情報提供
- ⑤ 大幅な制度改正や報酬改定によるメジャーバージョンアップ（無償提供）

2 次の各号のいずれかにより生じる障害または業務は、前項の規定にかかわらず、保守サービスに含まれないものとする。

- ① 本約款の対象以外のソフトウェアに起因する場合
- ② 本ソフトウェア製品が使用する第三者製造のデータベースに起因する場合
- ③ 甲が独自に実施した本ソフトウェア製品の仕様変更、改造等に起因する場合
- ④ 甲が使用しているハードウェアに起因する場合
- ⑤ 甲が使用しているハードウェアにインストールされた第三者製造によるOSもしくはソフトウェアに起因する場合
- ⑥ 甲が使用している通信環境に起因する場合
- ⑦ 火事、地震等の災害もしくは不可抗力に起因する場合
- ⑧ 本ソフトウェア製品の検収後に甲の求めに応じて行った本ソフトウェア製品の修正、改造等の作業、新たな開発作業等の業務（制度改正などによる個別対応を含む）
- ⑨ その他乙の責めによらない障害の場合

第3条（保守サービスの委託）

1 甲が本ソフトウェア製品の使用許諾契約を締結した場合には、保守サービス利用契約を締結したものとみなす。本ソフトウェア製品の使用許諾契約が更新された場合も同様とする。

2 本ソフトウェア製品がフリー版の場合には、前項の規定は適用されず、かつ、別途保守サービス利用契約を締結することができない。

第4条（保守サービスの対価）

甲は、別途定める保守サービス料金（以下、「保守契約料」という。）を乙に支払うものとする。

第5条（保守サービスの方式）

本保守サービスは、甲の求めに応じて、電話・リモート・メール・FAX等通信手段により行う。なおお訪問による本保守サービスの提供については、別途費用が発生するものとする。

第6条（保守サービスの基本時間帯）

1 本保守サービスに乙が対応する基本時間帯は、平日の10:00～18:00（12:00～13:00を除く。）までとする。

2 土日祝日及び夏期休暇、年末年始その他乙が休業日と定めた日には、本保守サービスの提供は実施しないものとする。

3 前項の夏期休暇、年末年始その他乙が休業日と定める日については、乙がWEBサイトに掲載その他適宜の方法により告知するものとする。

第7条（支払条件）

甲は、別途定める支払期日までに保守契約料を乙に支払うものとする。

第8条（遅延損害金）

甲が前条の保守契約料の支払いを遅滞した時は、支払期日の翌日から支払いに至る日まで支払うべ

き保守契約料及びこれに対する年率14.6%を乗じた額の合計額を直ちに乙に支払うものとする。

第9条 (保守サービスの忌避)

- 1 本ソフトウェア製品が使用する第三者製造のデータベースの障害もしくはバージョンの旧式化、あるいは本ソフトウェア製品を運用する甲のコンピュータ機器の障害もしくは老朽化等により、本ソフトウェア製品の正常な運用維持が本保守サービスによっても不可能であると乙が判断した場合、乙が以後の取り扱いを決定できるものとする。
- 2 甲による保守契約料の支払いの遅滞または不払いなど乙の作業に支障をきたす状況があった場合、乙は、本保守サービスの提供を停止する措置をとることができる。

第10条 (責任の範囲と制限)

- 1 本保守サービスにおける乙の責任は、甲における本ソフトウェア製品の正常な運用の維持に限るものとする。なおその使用は日本国内に限るものとする。
- 2 本保守サービスの範囲は、最新の製品バージョンの1世代前のバージョンまでとする。
- 3 第2条第1項第2号に定めるOSの対応については最新の製品バージョンのみとする。
- 4 本保守サービスに関連して発生する甲の逸失利益、業務上の損害、第三者から甲に対してなされた損害賠償等の請求による損害等について、乙は、その補償または損害賠償の責任を免れるものとする。
- 5 前項に規定する損害のほか、乙の責めに帰すべき事由に基づいて生じる甲の損害について、乙が負うべき賠償責任は、甲の保守サービス期間に対応する保守契約料と同額を上限とする。

第11条 (保守サービス期間)

- 1 本約款に基づく保守サービス期間は、本ソフトウェア製品の使用許諾期間と同一とし、保守サービス期間を経過することにより終了する。
- 2 本ソフトウェア製品の使用許諾契約を更新した場合には、同一の期間をもって保守サービス利用契約が更新されたものとみなす。

第12条 (本約款の内容変更および継承)

- 1 乙は甲に事前の通知をすることなく本約款を変更することができ、変更後の本約款も甲と乙との間の一切の關係に適用されることとする。
- 2 本約款の有効期間中、甲が組織変更、合併、会社分割をし、または事業譲渡等をして、本ソフトウェア製品の使用権が新たな使用者に継承した場合には、本保守サービス利用契約についても、新たな使用者に継承されるものとする。

第13条 (契約の解除)

- 1 甲乙間の本ソフトウェア製品の使用許諾契約の解除があった場合には、本保守サービス利用契約についても解除されたものとみなす。
- 2 甲及び乙は、本ソフトウェア製品の使用許諾契約の解除によらなければ、本保守サービス利用契約を解除することはできない。
- 3 保守サービス利用契約が解除により終了した場合、甲が乙に対してすでに支払った保守契約料は、返還しないものとする。ただし、もっぱら乙の責めに帰すべき事由に基づいて、本保守サービス利用契約が終了した場合には、残りの保守サービス期間の保守契約料相当額を返還することを要し、かつ、それをもって損害賠償とみなす。

第14条 (秘密保持)

甲及び乙は、本約款に関連して知得した相手方の業務上の資料または情報を書面による相手方の承諾を得ることなく、これを第三者に開示、漏洩または利用させてはならない。

第15条 (協議)

本約款に定めのない事項、本約款の解釈その他に関して疑義または紛争が生じた場合には、両当事者は、誠意をもって協議し、円満に解決を図ることに努めるものとする。

第16条 (管轄裁判所)

本約款に基づく当事者間の訴訟については、乙の本店所在地を管轄する地方裁判所を第1審の専属的管轄裁判所とする。

附則

- 2015年 1月制定
- 2016年 1月改定
- 2016年 4月改定