

保守サービス規約

本規約は、お客様（以下「甲」という）に対し、株式会社マクニカ ネットワークス カンパニー（以下「乙」という）の提供する製品の有償オンライン保守サービスおよび有償先出しセンドバック保守サービス（以下「保守サービス」という）の内容および条件について定めたものです。

第1条（目的）

本規約は、甲または甲の単一顧客（以下「顧客」という）が使用する製品が正常かつ円滑に稼動するよう、甲が以下の条項に従い保守サービスを乙に委託し、乙がこれを受託することを目的としております。なお、甲が保守サービスを乙に委託したことにより本規約に同意したものとみなします。

第2条（対象物件）

本規約に基づく保守サービスの対象となる機器は、別途、乙から送付する保守サービスの明細を記載した「[保守の要綱]」（以下「[保守の要綱]」という）のとおりとします。

第3条（定義）

本規約にて使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

- ①「設置場所」とは、「[保守の要綱]」で特定される機器の設置場所をいいます。
- ②「機器」とは、設置場所にて甲または顧客が使用する、「[保守の要綱]」で特定される保守サービスの対象機器でハードウェアおよびソフトウェアの総称をいいます。
- ③「保守情報」とは、機器のシリアル番号、機器のソフトウェアバージョン、設置場所、連絡先など保守サービスを行う上で必要となる情報をいいます。

第4条（保守サービスの範囲）

本規約に基づく保守サービスは「オンライン保守サービス」および「先出しセンドバック保守サービス」とし、別途、乙から送付する「保守サービスの範囲」（以下「保守サービスの範囲」という）のとおりとします。

第5条（有効期間）

1. 本規約の有効期間は「[保守の要綱]」に定める「保守サービス期間」のとおりとします。
2. 本規約は前項の期間満了の一箇月前までに当事者の一方から相手方に対する書面による意思表示がない限り、更に1年間更新するものとし、以後の更新も同様とします。
3. 本規約の有効期間にかかわらず、乙は機器のメーカーの製造中止およびソフトウェアのサポート終了、または日本国内への輸入が困難となった場合、保守サービス用部品の確保の都合上、甲と本規約の解約について協議できるものとします。

第6条（保守サービス対応時間）

本規約に基づく保守サービスの対応時間は、「[保守の要綱]」に定めるとおりとします。

第7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、乙発行の見積書に定めるとおりとします。見積書が無い場合は、甲の注文書に定めるとおりとします。

第8条（支払条件）

1. 甲は、本規約に基づく保守サービス料金および消費税額を乙、若しくは甲の注文先に遅延なく支払うものとします。なお、甲の注文先から乙への入金があった時点で乙への支払があったものとみなします。なお、甲が途中解約した場合でも、本規約の保守サービス期間分の保守料金の支払いを免れるものではないものとします。
2. 消費税額は第7条に基づき算定された料金毎に算定されるものとします。
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の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9条（交換後の機器の所有権）

第4条に基づく保守サービスにより故障した機器と乙が提供した機器を交換した場合は、原則として交換した時点で故障した機器の所有権は乙に、乙が提供した機器の所有権は甲に、それぞれ移転するものとします。なお、互換モデルの機器で交換を行った場合は、この限りではなく、後日同一モデルの機器と交換した時点で、故障した機器の所有権は乙に、乙が提供した同一モデルの機器の所有権は甲に、それぞれ移転するものとします。

第10条（除外事項）

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ます。

- ①甲または顧客の機器使用操作上の誤りに起因する障害の修復。
- ②甲または顧客の故意、または重大なる過失に起因する障害の修復。
- ③天災地変、その他甲、顧客、乙のいずれの責にも帰すことのできない事由による障害の修復。
- ④甲または顧客の改造またはネットワークシステム変更起因する障害の修復。
- ⑤機器の増設、撤去、解体、移設等の作業。
- ⑥機器の仕様変更等にとまなう作業。
- ⑦機器のソフトウェアの更新作業やインストール作業、先出しセンドバック保守サービスにおける保守機への設定リストア作業。
- ⑧公開済みの技術情報の入手または提供作業。
- ⑨「[保守の要綱]」に定めるオンライン保守サービスでの対応時間帯以外の時間帯における受付と出勤交換作業。
- ⑩消耗部品の交換作業。
- ⑪障害の切り分けが完了しない段階での機器と交換機器との予防交換。
- ⑫障害の機器の設置場所での調査、障害切り分け作業
- ⑬本規約で明記されていない保守。

第11条（設定データ等の事前退避）

機器に設定されている諸データ（コンフィグファイル、IPアドレス等の基本情報、必要なログなど）は、保守サービスに先立ち、甲の責任において機器以外の別の媒体に退避されているものとします。なお、乙は交換対象機器に残っているデータについては一切の責任を負わないものとします。

第12条 (オンサイト保守サービスに対する協力)

甲は乙がオンサイト保守サービスを円滑に行なえるよう、次の各号に定める事項につき協力するものとします。

- ①甲は乙がオンサイト保守サービスを実施するため設置場所に立ち入ることを認めるものとします。また乙が設置場所に立ち入るための手続きは甲にて行うものとします。
- ②甲は乙がオンサイト保守サービスを実施するにあたり、必要とする諸データ(第11条で事前に退避してあるデータ等)を提供するものとします。なお、この諸データが提供されない場合は、交換機器を元の機器と同じ状態にした交換ができないことを甲は予め承諾するものとします。
- ③甲は乙が設置場所でオンサイト保守サービス作業を行う場合、乙が必要とする電力、作業場所、事務連絡のための通話・通信料等を提供し、設置場所の環境を作業可能な条件に設定、維持するものとします。
- ④乙がオンサイト保守サービスを実施するにあたり、機器およびその関連機器の一時稼働停止を甲に申し入れた場合には、甲はこれに応じるものとします。
- ⑤顧客に対するオンサイト保守サービスの場合、甲は顧客に対して同様の便宜を図らせるものとします。

第13条 (保守情報)

1. 甲は、乙に対して保守情報を保守開始日までに提供するものとし、乙は保守情報に基づいて保守サービスを行うものとします。
2. 保守情報に変更が生じた場合は、変更を行った方が相手方に対して速やかに変更後の保守情報を提供するものとします。

第14条 (機器の移設)

1. 甲は、機器を移設する場合には、移設日が決まり次第、速やかに書面により設置場所ならびに変更された保守情報を乙に通知するものとします。
2. 移設先の最寄拠点に同一モデルの交換機器がなく、かつ他拠点にも移設先の最寄拠点へ移動できる交換機器がない場合、乙は甲とその後オンサイト保守サービスの実施について協議できるものとします。
3. 甲は機器の移設の通知を怠った場合、乙が本規約に基づく保守サービスを行えない可能性があることを予め承諾するものとします。

第15条 (故障機器の解析)

1. 甲は、障害の切り分けを行う場合に限り、乙に切り分けの支援のため機器のログ解析を依頼できるものとします。この場合、乙は甲の依頼によりログ解析を行ないますが、対応時間は土曜日、日曜日、祝日および乙がホームページに掲載しているサポート休業日を除く9時から17時までとします。
2. 乙は、機器を正常な状態に修復した時点で、保守サービスを完了したものとし、故障機器の解析は保守サービスの範囲に含まれないものとします。
3. 甲はオンサイト保守サービスの作業完了後、障害機器に対する故障原因の解析を必要とする場合、乙に対し書面またはメール等で依頼できるものとします。乙は、甲から書面またはメール等で依頼を受けた場合に限り故障原因の解析を行い、その結果を書面またはメール等で報告するものとします。ただし、メーカーの製造中止およびソフトウェアのサポートが終了している障害機器に対しては乙のナレッジの範囲内での対応となり、メーカーによる調査および解析は行いません。また、障害の調査範囲および期間についての最終判断は乙が決定するものとします。

4. 前項で、故障機器が起動しない場合は、乙はその時点で解析を中止し、その旨を甲に報告するものとします。

第16条 (乙の秘密保持)

1. 乙は、甲または顧客から秘密と指定された事項および保守サービス遂行上知り得た甲または顧客の秘密を第三者に漏洩してはならないものとします。
2. 乙は、乙の従業員および第19条に基づく委託先に、前項の義務を遵守させるための必要な措置を講ずるものとします。
3. 本条の規定は、本規約終了後3年間有効に存続するものとします。

第17条 (甲の秘密保持)

1. 甲は、乙から秘密と指定された事項および保守サービスに関するノウハウ、プログラム、その他の乙の秘密を第三者に漏洩してはならないものとします。
2. 顧客に対する保守サービスの場合、甲は顧客に対して前項の義務を遵守させるための必要な措置を講ずるものとします。
3. 本条の規定は、本規約終了後3年間有効に存続するものとします。

第18条 (事故等の報告)

乙が保守サービスの遂行に支障を生ずる恐れのある事故の発生を知ったときは、その事故の帰責の如何に拘らず、乙は直ちにその旨を甲に報告し、速やかに応急処置を加えた後、遅滞無く書面またはメール等により詳細な報告を提出するものとします。

第19条 (第三者への委託)

乙は、保守サービスの全部または一部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、当該委託先の行為につき責任を負うものとします。

第20条 (長期使用機器の取り扱い)

メーカーによるソフトウェアのサポートが終了し、通常の適切な保守サービスを行っても、正常な運転の維持が不可能であると乙が判断した場合は、甲乙協議の上当該機器の以後の取り扱いを決定するものとします。

第21条 (権利義務譲渡の禁止)

甲および乙は、本規約の締結履行により生じた権利および義務を、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22条 (内容の変更)

乙は、本規約及び「保守サービスの範囲」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、乙は書面で甲へ通知するものとします。

第23条 (責任の制限)

1. 乙は機器が正常な状態に修復するまで保守サービスを行うものとし、正常な状態に修復できない場合には、本規約に基づき必要な保守サービスを繰り返し行なうものとします。
2. 甲は、以下の事項を了承するものとします。
 - ①本規約の対象機器に関わる一切の知的財産権について、そのメーカー又はその使用許諾者に帰属すること。
 - ②乙は本規約の対象機器について、そのメーカーの製品保証条件及びEULA等で保証する範囲を超えて甲に保証せざる責任を負わないこと。

第24条 (損害賠償)

保守サービスにより甲に損害が生じ、当該損害の原因が乙の責めに帰する場合には、甲は乙に対し、その通常かつ直接の損害の賠償を請求できるものとします。ただし、損害賠償の金額は損害発生の原因となった機器の年額の保守サービス料金を上限とします。

第25条 (保守の解除)

甲および甲の注文先または乙が、次の各号いずれかひとつに該当した場合、相手方は通知催告その他手続きを要さず、本規約の一部または全部を解約し、これによって生じた損害の賠償を請求することができます。

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。

第26条 (不可抗力等)

地震、台風、津波その他の天災地変、戦争、暴動、内乱、法令・規則の改正、政府行為その他の不可抗力の事由または乙の責に帰することができない事由により、乙が本規約の全部または一部を履行できない場合については、乙はその責を負わないものとします。

第27条 (合意管轄)

本規約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管轄裁判所とします。

第28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甲乙協議し、円満に解決するものとします。

以上