

Appeon製品サポート契約約款

※Appeon製品テクニカルサポート契約/インシデントサポート契約のお申込の前に必ずお読みください。

本約款は、APPEON社製品の使用に関し、日本コンピュータシステム株式会社（以下、「当社」という）が提供するAppeon製品におけるテクニカルサポート及びインシデントサポートに関する技術支援サポート（以下、「本サポート」という）の内容を定めるものです。本サポート契約者（以下、「契約者」という）は本約款に基づき、当社と本サポート契約（以下、「本契約」という）を締結し、当社は本契約に基づいて本サポートを提供します。

第1条（契約の成立）

本契約は、契約者が本約款の全ての事項に同意の上、当社所定の申請書等に必要事項を記入し、注文時に当社に提出することによって申込の意思表示をされたものとし、当該申込に対し、当社が承諾した時点で成立するものとします。

第2条（本サポートの種類）

本サポートの種類は次の各号の2つとなり、本サポートは本約款の全条項に加え、契約者が注文したいいずれかのサポートの仕様が適用されません。

①「Appeon製品テクニカルサポート」

契約期間は1年間とし、契約期間中に回数無制限のお問合せが可能です。

②「Appeon製品インシデントサポート」

契約期間は1年間とし、契約期間中に10回までのお問合せが可能です。ただし、1年以内に10回目のお問合せ対応が終了した場合、その日をもって契約満了となります。

第3条（本サポート対象製品）

(1)「対象製品」（以下「本プロダクト」という）

本契約の契約成立時点でAPPEON社Webサイト(<http://www.appeon.com>)上で表記しているAPPEON社よりリリースされた全製品及び全エディション、日本語版、英語版を問わず対象とします。

(2)「対象バージョン」

原則、お問合せ時点でAPPEON社がサポートを行っているバージョンを対象とします。APPEON社がサポートを終了したバージョンについてもお問合せを受付けますが、回答は当社のナレッジベースや、可能な限りのワークアラウンドの提供となります。

第4条（本プロダクトの著作権者及び使用権許諾者）

本プロダクトの著作権者及び使用権許諾者は、APPEON社(APPEON Inc.)です。

第5条（お問合せ担当者の決定）

本契約締結後、契約者は本プロダクトについてのお問合せ担当者（以下、「本サポート問合せ担当者」という）を決定していただきます。本サポート問合せ担当者は、当社所定の登録方法にて当社へ通知することで登録されます。当社は本サポート問合せ担当者へ本サポートを提供します。

第6条（本サポートの仕様）

(1) 本サポートの仕様は、次の各号に含まれ、当社から本サポート問合せ担当者に電子メール等の通信手段を通じて提供される事項を言います。

- ① 本プロダクトがドキュメンテーション（本プロダクトの使用方法を記載したマニュアル等）の仕様に従って正しく稼動することに資するための技術支援サービス。ただし、本プロダクトがAPPEON社が動作環境として明示している環境で利用されていることを条件とします。
- ② 本プロダクトの使用に関する助言、及び技術支援。
- ③ 本プロダクトにおけるエラーの特定及び解決の為に技術支援サービス。ただし、本プロダクトが改変されていないことを条件とします。
- ④ 日本語でのお問合せのみを受付けます。

(2) 当社による本サポートの提供は、問題が解決されることを保証するものではありません。

(3) 本サポートの提供は、当社の定めるサポート時間内に限られるものとします。

(4) 契約者がオンサイト対応等、本件仕様の範囲を超えるサポートを当社に依頼し当社が承諾した場合、当社は本契約とは別途、契約者に当該サポートの対価を請求できるものとし、その対価の額及び支払方法等については双方で協議の上、決定するものとします。

第7条（契約要件および解約）

- (1) 本契約の有効期間は、本サポート期間の開始日から終了日までとします。ただし、契約者は、本サポート期間中に書面にて販売店に申し入れることによって、本サポート期間の終了日翌日から起算して1年間（以下「延長期間」という）の本サポートを、本契約と同一の提供条件（本サポート期間は延長期間と置換します）にて新たに再購入することができるものとします。なお、当社が本サポートの提供を中止する場合、または再購入時の提供条件が再購入前の本サポートの提供条件と異なる場合は、本サポート期間終了日の2ヶ月前迄に、契約者へ条件変更の通知がなされなければならないものとします。
- (2) 契約者または当社は、それぞれの相手方に次の各号の一に該当する事項があった場合、本契約を解除することができるものとします。
 - ① 本契約に違反し、または違反の虞のある場合で、かつその是正要請を書面により受領した後15日以内に改善がみられない場合。
 - ② 本契約の履行に関して著しく不正または不当な違反があるとき。
 - ③ 監督官庁から事業停止処分、事業免許、事業登録もしくは事業許可の取消、停止等の処分を受けたとき。
 - ④ 自己の財産に対し、第三者から差押、仮差押、仮処分、公売処分、強制執行、競売の申立等、公権力の処分を受け、または租税滞納処分を受け、または銀行取引停止の状態に陥り、民事再生、会社更生、特別清算手続きの開始、破産等の申立を受け、または自ら民事再生、会社更生、特別清算手続きの開始、破産等の申立をしたとき。
 - ⑤ 自ら振出しもしくは引受けた手形、または小切手につき、不渡り処分を受ける等支払停止状態に至ったとき。
 - ⑥ その他自己の経営、または財産状態が悪化し、またはその虞があると認められ、相手方に対し、本契約に定める義務の履行が著しく困難であると認められる事由が生じたとき。
- (3) 契約者及び当社は、前項の定めに基づき本契約が解除された場合も、当該解約以前に発生したそれぞれの相手方への支払債務について、免責されないものとします。

第8条（契約代金の支払い）

契約者は、当社及び販売代理店(以下、「販売店」という)と締結した本サポートの売買契約に基づき、契約代金を販売店に支払うものとします。また、契約者が契約代金の支払を遅延した場合、商事法定利率による遅延損害金を加算した契約代金が販売店に支払われるまでの期間、当社は本サポート問合せ担当者に本サポートを提供する義務を免れるものとします。

第9条（賠償責任の制限）

- (1) 本サポートに関わる当社の損害賠償責任は、当社が本サポートを提供したことにより、契約者に直接的に生じた実損害に限定し、賠償上限額は、契約者から本契約に関して受領した金額を限度とします。当社は、自らの故意または重過失に帰する場合を除き、契約者もしくは第三者の間接損害、付随的損害、特別損害、逸失利益、またはデータの損失のいずれについても、一切の責任を負わないものとします。
- (2) 本プロダクトそのものの瑕疵から契約者に生じた損害の賠償については、当社は、一切の責任を負わないものとします。

第10条（機密保持）

- (1) 契約者及び当社は、本契約において相互に開示した情報のうち、本プロダクト及び機密である旨明示された情報に限り、機密情報として保護を図るものとします。
- (2) 前項の機密情報に以下のものは含まれないものとします。
 - ① 受領当事者の責に帰すべき事由によらず公知となった情報。
 - ② 開示前に公知であり、または受領当事者が適法に保有していた情報。
 - ③ 開示制限を受けない第三者が受領当事者に適法に開示した情報。
 - ④ 機密情報とは無関係に受領当事者が独立して開発した情報。
- (3) 契約者及び当社は、形式の如何を問わず相手方の機密情報を第三者の利用に供せず、本契約の履行以外の目的で相手方の機密情報を使用しないものとします。
- (4) 当社は、当社が本サポート問合せ担当者から受領した契約者または本サポート問合せ担当者の連絡先及び契約者の障害再現のためのデータを、本サポートの提供のために本プロダクトの著作権者に開示することができるものとします。この場合、当社は、事前に当該著作権者に対して、本約款に基づき当社が負っている機密保持義務を周知しかつ遵守させる義務を負います。
- (5) 契約者及び当社は、本契約の期間中のみならず、本契約の終了後といえども5年間、相互の機密情報を第三者に開示しないものとします。

第11条（再委託）

当社は、当社が選択する第三者（以下「再委託先」といいます）に対し、本契約に基づく当社の義務の全部または一部を再委託できるものとします。この場合、当社は、再委託先に対し、本契約に基づき弊社が契約者に対して負担する義務と同等の義務を負わせるものとし、その履行について、当社が契約者に対し一切の責任を負うものとします。

第12条（雑則）

- (1) 契約者は、日本国と本プロダクトの著作権者が属する国の輸出関連法規の全てを遵守しなければならないと、本プロダクトやその直接的製品ないし本契約に基づく本サポートにより提供を受けた役務を、これら法規に違反して輸出してはならないものとします。本項に定める契約者の義務は、本契約の終了後も存続します。
- (2) 本契約の準拠法は日本法とし、本契約に関する訴訟については東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。
- (3) 本契約に定めのない事項、または本契約の解釈に疑義が生じた場合、契約者と当社が誠意を持って協議の上、解決するものとします。

以上