

カスタマーサポート・サービス契約書

本カスタマーサポート・サービス契約書(以下「本契約書」という)は、本契約書に基づき、お客様(以下「甲」といいます。)と株式会社システムラボ(以下「乙」といいます。)との間のものであり、お客様に提供する本メンテナンスサポートの内容および条件を定めるものである。

第1条 定義

(1)更新版

「更新版」とは、本契約にもとづき甲に提供される本件プログラムの改訂版をいい「リリースアップ」と、「バージョンアップ」を含みます。

(2)ドキュメンテーション

「ドキュメンテーション」とは、本件プログラムの使用についての利便を記載した文書をいいます。

(3)インシデント

本契約における「インシデント」の定義、運用および消費は、以下の通りとします。

1. 本契約に基づく甲の問い合わせ事項の最小単位(案件として単純な1個のもの)を「1インシデント」といいます。甲の問い合わせ内容に複数のインシデント(案件)が含まれている場合は、サポートエンジニアの判断により、お客様と相談の上、1案件毎にインシデントが消費されるものとします。(例: 依頼内容が「セットアップ」1インシデント+「不具合確認」1インシデントの場合→「2インシデント」の消費と判断されます。)

2. 甲のインシデントは、インシデントの元となった当該案件に対してサポートエンジニアが調査を開始した時点で消費の対象となります。また、かかるインシデントの消費は、甲に対して通知したうえでなされるものとします。但し、甲の問い合わせ事項の内容が、弊社製品の瑕疵に起因する場合には、当該インシデントは消費されないものとします。

3. 契約時に取得したインシデント数を超過するインシデント消費を要する問い合わせを行うことはできないものとします。保有インシデントが不足するとサポートエンジニアより甲に通知され、甲は、直ちに新規の契約をしなければなりません。新規の契約がされない限り、サポートエンジニアはいかなる問い合わせにも応じられないことをお客様は予め承していただきます。

4. 全てのインシデントは、本契約期間の終了をもって、すべて消滅するものとします。契約終了時に未消費のインシデントが存在しても、甲は乙に対し一切当該インシデント分の料金等の返還請求はできないものとします。

5. 甲は、以前終了した案件と全く同一の問題が再び発生した場合、既に終了した案件におけるインシデント(以下「旧インシデント」という)を復活することができます。但し、旧インシデントの復活は、当該旧インシデントの終了日から30日以内を限度とします。

第2条 契約期間

本件の有効期間は、本契約締結日より1年間または半年間です。そして本契約第5条の規定に基づく解約の日までとします。

第3条 メンテナンスサポート

乙は、本契約記載のメンテナンスサポート料の支払を条件として、本契約記載のメンテナンスサポート開始日(「開始日」とは、基本的に乙が入金を確認した日とします。)から1年間及び半年を単位として、下記のメンテナンスサポートを提供します。メンテナンスサポートの実施時間帯は、乙の定める営業日の乙の定めるサポート時間とします。

以下にメンテナンスサポートの内容を定義します。

(a) 本件プログラムが、ドキュメンテーションに記載された動作条件及びその動作条件のメーカーから提供される本件プログラムの稼働可能な標準バージョンないしリリースの下で、ドキュメンテーションの仕様に従って正しく稼働するための補修改訂作業をいいます。

(b) 本契約は本件プログラムに関し以下の技術サポート契約を含むものとします。かかる技術サポート契約に基づく技術サポートの提供は本契約裏面に特定された甲の問合せ担当者に対して行われるものとします。かかる問合せ担当者の変更は、甲が乙に対して事前に書面で通知するものとします。FAXおよびインターネット・メールによるQ&Aのサポートを受けられるものとします。

(c) サポートの受付方法及び受付時間

乙が指定したFAX番号、電子メールアドレスを使用して甲から問い合わせを随時受け付けます。(電話でのサポートはしておりません)サポート対応時間は、祝祭日と乙の休業日を除く月曜日から金曜日の午前中 10:00~12:00、午後 1:00~5:30とします。

(d) メンテナンスサポートのインシデント数は、半年契約:4インシデント、一年契約:8インシデントとします。

第4条 メンテナンスサポート料の支払

1. 料金の支払

甲は、メンテナンスサポート料1年分又は半年分を本契約記載のメンテナンスサポート開始日(または翌年度以降の対応日)以前に、購入申込日現在効力を有している消費税額を加算して、乙に現金又はクレジットカードにて支払うものとします。

2. メンテナンスサポート料の改訂

乙は、年度開始3ヶ月前までに書面によって甲に通知することにより、メンテナンスサポート料を次年度より改訂することができます。

第5条 解約

契約時に定められたインシデントを消費した場合、自動的に解約となります。また、契約締結後、半年あるいは、1年の契約期間が満了した時点で、自動的に解約となり、その時点で、消費せずに残っていたインシデントも全て消滅します。インシデントの追加を行なった場合は、再契約となり、通常の契約と同様にその時点から半年または、1年の契約となります。

第6条 一般的規定

1. 通知

本契約により送付することが要求される全ての通知は、住所変更通知を含めて、書面により本契約に記載された場所に宛てて郵送されたときに送付されたものとみなします。

2. 準拠法

本契約は日本国の法律に準拠し、これに従って解釈されるものとします。本契約に関する訴訟については、東京地方裁判所を専属合意管轄裁判所とすることを合意します。

3. 雑則

本契約に規定のない事項並びに本契約に関する疑義については当事者が信義、誠実の原則に従って協議するものとします。