

HyPAS ソフトウェア保守サポート規約

本サポート規約は、京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社（以下「乙」といいます）がおお客様（以下「甲」といいます）からの委託に基づき、「ライセンス利用申込書（兼 注文書）」（以下「申込書」という）に記載のソフトウェア（以下「対象ソフトウェア」といいます）のサポートを実施し、対象ソフトウェアを円滑に稼働させ、その機能を維持するための条件を定めるものです。具体的な条件については、申込書および「HyPAS ソフトウェア保守サポート規約の条項」に定められます。本サポート規約に基づく甲乙間のサポート契約（以下「本サポート契約」といいます）は、甲が、申込書に定める内容が記載された乙所定の利用申込書を乙に提示し、乙がこれを受理した時点で成立するものとします。

[サポート規約の申込書]

- (1) 対象ソフトウェア
- (2) ご利用者情報
- (3) サポートの種類
- (4) サポート料金
- (5) 支払方法
- (6) サポート期間
- (7) その他特筆する必要がある場合はその事項

[サポート規約の条項]

第 1 条（用語の定義）

本サポート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する。

- (1) 「サポート」とは、申込書に記載のサポートの種類に応じたサポートサービスをいう。
- (2) 「対象ソフトウェア」とは、本サポート規約が適用されるサポート対象ソフトウェアで、申込書に記載のものをいう。
- (3) 「不具合」とは、適切な利用方法で正常稼働していない状態をいう。
- (4) 「復旧」とは、不具合を正常稼働状態にすることをいう。

第 2 条（目的）

甲は、申込書記載の対象ソフトウェアに対するサポートを乙に委託し、乙はこれを受託する。なお、本サポート規約に基づく甲乙間のサポート契約は準委任契約とする。

第 3 条（サポート期間）

1. サポート期間は申込書に定めるものとし、当該サポート期間の起算日は、甲が対象ソフトウェアを所定の機器にインストールした日とする。ただし、インストールした日が確認できない場合は、甲から提出された利用申込書を乙が受理した日を当該サポート期間の起算日とする。
2. サポート期間を更新する場合、甲は、更新満了の 1 ヶ月前までに、乙に対し乙発行の見積書に基づく更新に関する発注を行うものとし、乙がこれを承諾することによって、サポート期間は同一条件をもって更新されるものとする。

第 4 条 (サポートの内容)

サポートの内容は次の各号に定められた該当項目のとおりとする。なお、対象ソフトウェアがインストールされた機器その他システム等にかかる甲のソフトウェア、データ等の退避は甲が行うものとし、乙は、これらのソフトウェア、データ等の損失についてはその責を負わないものとする。

- (1) 対象ソフトウェアと稼働環境との障害切り分け作業。障害の切り分け作業は、甲の協力のもと行うこととする。
- (2) 甲からの問い合わせに対する E メールでの助言または支援。尚、甲の要望に基づき乙の判断で申込書に定める対象ソフトウェアがインストールされた機器の設置先に技術員を派遣した場合、甲は乙から提示される見積書に基づく追加料金および実費を負担するものとし、これらの支払方法については第 5 条の第 2 項に従うものとする。
- (3) 乙は、甲から対象ソフトウェアに関する操作方法および設定方法について説明要請を受けた場合は、E メールによる支援を行うものとする。
- (4) 申込書記載の対象ソフトウェアの新バージョンが発表された場合、乙は甲からの問い合わせによりその情報または資料等を提供する。なお、甲が新バージョンの使用を希望する場合、乙は、無償バージョンアップ対象ソフトウェアとして申込書に定められたものについてのみ、甲に対し無償で許諾する。

第 5 条 (サポート料金)

1. サポート料金は、申込書記載のとおりとする。
2. 第 4 条 (サポートの内容) (2) に基づく追加料金および実費について、甲は、乙が発行する請求書に基づきこれを支払うものとする。
3. 大幅な物価の変動あるいは交通費の変更等、本サポート契約締結時より環境条件が著しく変化した場合には、乙はサポート料金を変更することができる。この場合、乙は、サポート料金変更日の 2 ヶ月前までに当該変更を書面により甲に通知するものとし、これに対し、甲がサポート料金変更日の 1 ヶ月前までに何等異議を申し立てない限り、乙はサポート料金を変更することができる。

第 6 条 (支払方法)

サポート料金の支払方法は、別途甲乙間で書面合意した「お取引条件」のとおりとする。

第 7 条 (支払遅延損害金)

甲が本サポート契約に基づき乙に対し負担する一切の債務の支払を遅滞したときは、支払うべき日の翌日から完済の日まで支払うべき金額に対して年利 14.6% の割合の遅延損害金を、乙は甲に対して請求できるものとする。

第 8 条 (規約の変更)

1. 甲または乙は、要網の記載事項に変更が生じた場合には、すみやかに相手方に対し書面により申し出を行い、相手方の承諾を得るものとする。
2. 前項により申込書記載のサポート料金に変更される場合には、甲と乙で協議の上、これを変更できるものとする。
3. 甲は設置状況およびサポートに必要な情報に変更が生じた場合は、変更となる資料を乙に提出するものとする。

第 9 条（再委託）

乙は、サポートに関する業務の全部または一部を乙が指定するサポート会社に委託することができるものとする。この場合、乙は甲に対し、当該委託先のサポートに関する業務の結果について、甲の責任に帰する場合を除き、一切の責任を負う。

第 10 条（サポートの免責事項）

次の各号に該当する作業は本サポート規約の対象外とする。

- (1) 天災地変その他不可抗力の原因により生ずる損傷の復旧作業
- (2) 対象ソフトウェアの操作マニュアルに記載されている使用方法、操作方法、または接続方法以外の使用に起因する不具合の復旧作業
- (3) 乙または乙の指定する業者以外の者による復旧、改造、または加工等の原因による不具合の復旧作業
- (4) 甲の要請による移設、増設、撤去等に伴う技術員の派遣
- (5) 対象ソフトウェアがインストールされた機器の日常の掃除、点検および運転
- (6) 対象ソフトウェアがインストールされた機器の部品、消耗品の供給および USB メモリ等の記憶媒体の供給
- (7) 不具合発生時のデータの再登録および復旧作業
- (8) 甲が乙に断りなくセキュリティパッチの更新を行ったことが原因による不具合の復旧作業
- (9) 甲のネットワーク環境不具合の復旧作業

第 11 条（有償作業）

次の各号に定める事項を乙が実施する場合には、第 4 条に定めるサポートの範囲外とし、乙は別途料金を甲に請求できるものとする。

- (1) 次の各号に該当する機器障害の修復作業
 - ① 設置環境の不備に起因した障害
 - ② 天災地変等、火災、その他不測の事態に起因した障害
 - ③ ユーザの対象ソフトウェアがインストールされた機器使用操作上の誤り等、ユーザの故意または過失に起因した障害
 - ④ 乙以外の者による修理、加工、あるいは改造に起因した障害
- (2) 申込書に定める実施時間外に実施する対応
- (3) 機器の据付、撤去、解体、移設調整等の作業
- (4) ソフトウェアインストール作業
- (5) 機器の仕様変更および改造、ならびにこれらに伴う作業
- (6) その他甲乙間で定める特別作業

第 12 条（使用許諾）

本サポート規約に基づき乙が提供するソフトウェアに関して、その著作権その他一切の権利は乙または各ソフトウェア会社に帰属し、乙または当該ソフトウェア会社との間での使用許諾契約の条件の範囲内でのみ許諾されることに甲は同意する。

第 13 条（機密の保持）

- (1) 甲および乙は、相手方の書面による事前の承認なくして、本サポート契約を通して書面等により知り得た相手方の業務上および技術上の機密情報（本サポート契約の内容含む）ならびに個人情報（その定義は「個人情報の保護に関する法律」第 2 条第 1 項に定めるところに従う）を第三者（第 9 条により乙が委託するサポート会社を除く）に開示、漏洩しないものとし、また本サポート契約の目的以外のために加工、利用しないものとする。
- (2) 乙は前項の義務を第 9 条により委託する乙が指定するサポート会社にも遵守させるものとする。
- (3) 第 1 項に係わらず、次の各号の一に該当するものについては、甲および乙は本条の義務を負わないものとする。ただし、個人情報についてはこの限りではない。
 - ① 開示の時点で既に公知のもの、または開示後機密情報を受領した当事者の責によらずして公知となったもの
 - ② 第三者からの機密保持義務を負うことなく正当に入手したもの
 - ③ 開示の時点ですでに知得しているもの、または開示された機密情報によらずして、独自に開発したものの
- (4) 本条の規定は、本サポート契約終了後もなお有効に存続するものとする。

第 14 条（サポートの協力）

1. 甲は、乙がサポートを行う上で必要とする次の各号の事項に対して相当な便宜を無償提供することを承諾するものとする。
 - (1) サポート遂行に必要であると乙が認めた技術資料、データの貸与、および技術援助の提供
 - (2) 設置先に立入ることの保証、およびその手続きの実施
 - (3) 電力、電話および出力用紙等の消耗品の提供、回線料の負担、さらに関連機器の運転、操作
 - (4) サポートを行うために必要な時間およびスペースの提供
 - (5) サポート業務のために必要な範囲で対象ソフトウェアの稼働を停止すること
 - (6) 対象ソフトウェアがインストールされた機器の設置環境が機器の稼働に悪い影響があると乙が判断し、改善を申し入れた場合に、これに応じること
 - (7) 稼働停止によるプログラムやデータの破壊、消滅に備え、バックアップ等の必要な措置をとること
 - (8) 乙はいかなる場合も対象ソフトウェアの稼働環境に記録されたデータの破壊、損傷、変更、消失についての責任を負わないものとする。
2. 前項に定める事項を甲が実施できない場合は、乙は甲に対してサポートの実施をしない場合がある。

第 15 条（情報の提供）

1. 甲は対象ソフトウェアの不具合を乙へ申告する際、乙の要求する故障情報を提供しなければならない。
2. 乙の要求する不具合情報が甲から提供されず、かつ、不具合に対する乙の動作検証時に不具合が再現しない時は、乙は該当する不具合が発生していないとみなすことがある。

第 16 条（通知）

甲は、以下の変更が生じた場合には、すみやかに乙に通知することとする。

- (1) 契約者の住所、商号もしくは名称、代表者の異動および使用印鑑の変更
- (2) 合併、解散、営業の全部もしくは一部の譲渡、貸与、その他資産もしくは事業の状態に著しく変動をきたし、またはきたすおそれのある一切の処置

第 17 条（契約の解除）

1. 甲または乙が次の各号のいずれかひとつに該当する場合には、甲または乙は相手方に対して負担する一切の債務につき、当然に期限の利益を喪失して、直ちにこれを相手方に一括して現金にて弁済することを要するとともに、相手方は通知、催告その他の手続きを要さず、本サポート契約の全部または一部を直ちに解除することができるものとする。
 - (1) 本サポート契約により生ずる債務を履行せず、相手方が相当の期間を定めて催告してもなお履行しないとき
 - (2) 監督官庁から営業許可の取消、または営業停止の処分を受けたとき
 - (3) 不正の行為をなし、または相手方の職務の履行を妨げたとき
 - (4) 仮差押、差押、仮処分、または競売の申立て等強制執行の申立てを受けたとき
 - (5) 法的倒産手続き（破産、民事再生手続き、会社更生手続きを含み、かつこれらに限らないものとする）による手続きの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) 自己振出手形が不渡りとなったとき、または銀行取引停止処分となったとき
 - (7) 資本の減少、解散または営業の全部または重要な一部を第三者に譲渡したとき
 - (8) 相手方の信用、名誉を毀損し、または相手方からの信用を失わせる不当な行為をなしたとき
 - (9) 第 21 条（反社会的勢力の排除）に違反したとき
 - (10) 前各号に定めるほか、甲または乙が本サポート契約を継続し難い重大な事実が生じたとき
2. 乙の再委託先（サポートの提供元）が、合理的な事由よりサポートを提供できない場合は、乙は、3ヶ月前に通知する事により、本サポート契約を中途解約することができるものとする。

第 18 条（損害賠償）

本サポート契約の履行にあたり、乙がその責に帰すべき事由により甲に損害を与えた場合には、甲は乙に対して損害賠償を請求できるものとする。ただし、賠償範囲は通常生ずべき損害に限定されるものとし、予見可能性の有無を問わず、特別の事情により生じた損害は含まれないものとする。また、当該損害賠償の額は、いかなる場合においても当該損害発生の直接の原因となった事象が生じた契約期間にかかるサポート料金を超えないものとする。

第 19 条（甲による中途解約）

甲が中途解約を申し出る場合は、申込書記載の契約期間中のサポート料金について、甲は乙に支払済のサポート料金の返還を請求しないものとする。

第 20 条（不可抗力）

天災地変その他不可抗力に基づいて、乙が本サポート契約における乙の責務を履行できなかった場合、乙は当該不履行に基づく一切の責任につき免責されるものとする。

第 21 条（反社会的勢力の排除）

1. 本条において反社会的勢力とは、次の各号の一に該当する者をいう。

- (1) 「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」第 2 条第 2 号に定義される暴力団またはその関係団体
- (2) 前号記載の暴力団またはその関係団体の構成員
- (3) 総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団などの団体または個人
- (4) 前各号の一のほか、暴力、威力、脅迫的言辞または詐欺的手段を用いて不当な要求を行い、経済的利益を追求する団体または個人
- (5) 各号の一の団体、構成員または個人と関係を有することを示唆して不当な要求を行い、経済的利益を追求する団体または個人

2. 甲および乙は、現在または将来にわたって、以下の各号について表明し、保証する。

- (1) 自らが反社会的勢力でないこと
- (2) 自らが反社会的勢力でなかったこと
- (3) 反社会的勢力を利用しないこと
- (4) 取締役、執行役および実質的に経営に関与する者が反社会的勢力でないこと、ならびにそれらの者が反社会的勢力と交際がないこと
- (5) 自らの財務および事業の方針の決定を支配する者が反社会的勢力でないこと、および反社会的勢力と交際がないこと

3. 甲および乙は、相手方が前項の規定に違反した場合、本サポート契約およびこれに付随する覚書のほか、甲乙間のすべての合意（契約書等の文書による合意を含むが、これに限らない）を、何ら催告を要することなく解除できるものとし、解除された当事者は、当該解除により損害を被った場合でもその賠償を相手方に請求できないものとする。

第 22 条（規定外事項）

本サポート規約に定めのない事項および本サポート規約に定める事項の解釈について疑義を生じたときは、法令または商慣習によるほか、甲および乙は誠意をもって協議し、円満に解決するものとする。

第 23 条（合意管轄）

本サポート契約に関する訴訟は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

以上