

## 保守サービス約款

本保守サービス約款（以下「本約款」という）は株式会社クウッドマイナージャパン（以下「弊社」という）が、弊社製品に関し、お客様に提供する本保守サービスの内容を定めるものです。

### 第1条（適用）

本約款は弊社の保守サービス契約（以下「本契約」という）についてご契約されたお客様（以下「契約者」という）に対して提供される保守サービスの内容および条件を定めるものです。

### 第2条（契約の成立）

1. 本契約は契約者が弊社所定の方法で保守サービスへ申込みを行い、弊社が当該申込みを受諾することにより成立します。
2. 弊社による承諾は、弊社から本契約に関する契約確認書の送付をもって行うものとします。

### 第3条（有効期間と更新、解約）

1. 有効期間はサポート開始から原則一年間有効です。
2. 契約の更新は、契約者が契約終了日の前日までに、弊社指定の契約更新の旨を明記した申請書を弊社に送付することによりなされます。新たな契約開始日は、契約終了日の翌日になります。契約者が本契約を更新せず、かつ一定期間経過後は、更新手続きが出来ない場合があります。
3. 本契約の期間中に契約者または弊社の都合により、本契約を解約する場合には、相手方に対して 60 日前までに文書による申し入れを行い、解約条件については双方協議するものとします。

### 第4条（保守サービスの対象）

保守サービスは本契約を締結された製品において弊社より契約者に提供されます。

### 第5条（保守サービスの内容）

1. 保守サービス契約に基づき提供される保守サービスの内容は、下記の通りとします。
  - ① 弊社は弊社製品に障害、エラー、欠陥、不具合、バグおよびその他の問題（以下「障害等」という）を認知した場合、または契約者から障害等の報告を受けた時点から 24 時間、または別途合意がある場合は合意した時間内（以下「障害対応義務時間」という）にこれを復旧または改善するものとします。ただし、障害対応義務時間内に復旧または改善が完了しない場合、弊社は遅滞なく契約者に復旧または改善に必要な時間を通知するものとします。
  - ② 第1号により障害等の復旧または改善を完了した場合、障害発生対象品目、障害内容、措置内容、障害原因、措置日および時間、措置者、対象品目別障害対応義務時間を超過した時間などを記載した措置報告書を契約者に提出するものとします。
2. 保守サービスの対象に対して、月1回の定期点検を行い、点検報告書を契約者に書面で提出します。

3. 障害等が弊社の帰責事由によって発生した場合、弊社は契約者に発生した損害を賠償します。
4. 本契約の履行と関係なく、契約者の業務プロセスの変更、追加業務領域に拡大など、欠陥以外の事由による改善・変更事項が発生し、追加のメンテナンスが必要な場合、別途契約を締結します。
5. 保守サポートは対象の弊社製品のみを提供されるものであり、その他（仮想化ソフトウェアや各種クラウド環境など）に関する問い合わせはサポート対象外とし、回答は行わないものとします。
6. 本契約の内容の変更が必要な場合、当事者双方が相互に合意した書面によってのみ、修正または変更を行うことができるものとします。

#### 第6条（保守サービス取扱時間）

保守サービスの取扱時間は、契約者の契約内容に準ずるものとします。

#### 第7条（適用の除外）

次の各号に定める事項は、保守サービスの範囲に含まれておりません。

1. 契約者による機器の誤操作や改造、使用時の電力不足や変動、不適切な空調、粉塵、ホコリ等、機器に定められた条件を満たしていない環境での使用、接続条件の範囲外で生じた故障、および外観のへこみ、キズ等の損傷が見られる機器の修理およびサービス提供
2. 行政機関または地方自治体の緊急事態宣言等が発令された状況かでのサービス提供
3. お客様の端末に依存する障害
4. お客様の環境に依存する障害
5. その他、契約者の責に帰する事由に基づく作業

#### 第8条（対価）

弊社からの支払請求書に基づき、弊社の指定する保守契約者が支払請求書、もしくは振込用紙に基づき銀行振り込みにて支払うものとします。

#### 第9条（秘密保持）

1. 契約者および弊社のいずれにおいても、本契約の有効期間中であるか否かを問わず、本契約の履行過程で知得した全ての情報のうち、秘密として得た情報及び個人情報（以下「秘密情報」という）を第三者に漏洩しないものとします。
2. 前項にかかわらず、次の各号に該当する秘密情報に該当しないものとします。
  - ① 開示の時点で既に公知の情報
  - ② 開示後秘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情報。
  - ③ 第三者から秘密保持義務を負うことなく政党に入手した情報。
  - ④ 開示の時点で既に保有している情報または開示された秘密情報によらずして独自に開発した情報。

3. 本条第1項にかかわらず、契約者または弊社が、政府機関の要請、法律または規制の定めに従って秘密情報の開示を要求された場合、当該要求を満たす範囲で開示できるものとします。ただし、秘密情報の開示を要求された当事者は、相手方に対して遅滞なくその旨を連絡するものとします。

#### 第10条（特定個人情報の保護）

特定個人情報とは、個人情報（「個人情報の保護に関する法律」に定める個人情報をいう）や特定個人情報（「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に定める「個人番号」や「特定個人情報」をいう）をいいます。個人情報保護法に基づく適切な安全管理のもとに取り扱い、第三者に対して一切開示または漏洩しないものとします。

#### 第11条（知的財産権の帰属および保護）

1. 弊社は本契約を履行するにあたり、第三者の産業財産権および著作権、その他の知的財産権（以下「著作権等」という）を侵害しないことを保証します。
2. 弊社は契約者に販売した製品が第三者の著作権を侵害し、それに基づいて弊社や契約者が第三者に訴訟提訴された場合、弊社は弊社の費用でその訴訟に対応する義務を持ちます。また契約者には発生した損害を賠償いたします。
3. 別途の合意がない限りは、本契約の締結と関係なく契約者に供給される製品の著作権等は弊社が保有し、弊社は契約者に製品を活用することができるように非独占的で譲渡不可能な使用権あるいは実施権を与えることとします。

#### 第12条（損害賠償責任の制限）

弊社の本サービスに関する損害賠償責任の総額は、いかなる場合も、お客様が本サービスに対して支払った金額の総額を超えないものとします。

#### 第13条（資料提供）

本契約期間中、保守サービスの遂行に必要な資料の提供を要求する場合があります。また弊社は、契約者から提供された資料に使用目的が達成された場合、直ちに契約者に当該資料のすべてを返却します。

#### 第14条（管轄、準拠法等）

1. 本約款によって提供される保守サービスに関して、弊社と契約者の間に係争が発生した場合は、契約者および弊社は、お互い信義誠実の原則に従って解決するように努めるものとします。
2. 前項の場合において、訴訟により解決する必要が生じた場合には、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第1審の管轄裁判所とします。
3. 本約款は日本法に準拠し解釈されるものとします。

以上