

ソフトウェアサポートサービス利用規約

本利用規約は、株式会社システムオリジン（以下「弊社」とします）がお客様に提供するサポートサービスに関して、弊社とお客様の間の権利義務を定めるものです。お客様が弊社のソフトウェアサポートサービスを利用するに際しては、お客様は本規約にご同意いただいたものとみなします。

第1条（目的）

お客様は、弊社所定の「サービス申込書」を弊社に提出することで、弊社に対して、弊社がお客様に提供するソフトウェア（以下「本件システム」とします）に関する、第2条記載のサポート業務の委託を申込み、弊社は承諾の意思表示をすることでこれを有償で引き受けます。なお、弊社とお客様の間の業務委託契約（以下「本契約」とします）は、弊社が承諾の意思表示をした時点で成立するものとします。

第2条（サポート内容）

弊社が行うサポート業務（以下、「本件業務」という）の内容は、次の通りとなります。

ただし(1)はサービス共通約款の第6条に拠らず営業時間外であっても対応し、(2)～(7)についてはサービス共通約款の第6条に規定する営業時間内の対応とします。なお、(4)(5)については「タクコンシステム」のみを対象とし、(7)については「テレハイシステム」のみを対象とします。

また、本件業務の提供対象は、本件システムのうち弊社が指定するバージョンのみとし、本件業務の提供対象外バージョンに関するサポートに関しては、別途お客様と弊社で協議の上これを定めるものとします。

- (1) 24時間365日電話受付対応
- (2) 通信回線による遠隔サポート
- (3) 本件システムの関連するWindows操作に関わる電話対応
- (4) 法令の改定に伴って生じる軽微なプログラムの変更
- (5) 本件システムの開発時点で義務付けられている官公庁提出書類の書式変更
- (6) 別途当社がお客様に提出する納入プログラム名リストに記載されたソフトウェアの変更
(ただし追加等は別途有償とさせていただきます。)
- (7) 障害時データ復旧支援作業

2. お客様の依頼により本件業務の提供が弊社により行われた結果、本件システムの設定などの変更がなされ、その変更がお客様の所望するものであることが確認された場合、お客様の主任担当者および管理責任者は、弊社所定のサポート確認書に、その確認の旨を記名押印とともに記載し、すみやかに弊社に交付してください。

第3条（委託料）

本件業務の対価（以下、「委託料」という）は、本件サポートに関する「サービス申込書」に定める額とします。

第4条（有償作業範囲）

弊社は、明らかにお客様の責めに帰すべき事由によるトラブル（ハードウェアによる故障含む）が原因で障害時の復旧対応を行った場合には、「サポート料金体系表」の内容に準じた規定料金を請求できるものとし、お客様は請求された額を弊社指定の方法で支払うものとします。

2. 出張に伴う移動時間および出張先での待機による拘束時間および交通費等について弊社はお客様に対して出張料金として別途弊社の定める規定料金を請求し、お客様は請求された額を弊社指定の方法で支払うものとします。

第5条（サポートのための通信料金）

弊社が遠隔サポート、リモートメンテナンスを実施する際にお客様に課せられるインターネット接続料その他の通信費用はお客様の負担とします。本件システムに対して遠隔サポート、リモートメンテナンスが行われていないときにお客様に課せられる通信費用についても同様とします。

第6条（作業場所の提供）

お客様の要請により、弊社が弊社の事業所外で本件業務を遂行する場合、お客様が、その作業に必要な場所、機械等を提供し、その費用を負担するものとします。

第7条（再委託）

お客様には、弊社が本件業務を第三者に再委託することがあることをあらかじめご了承ください。ただし弊社は、当該再委託先の行為について、当該再委託先と連帯して責任を負うものとします。

第8条（ハードウェア保守）

本件システムを作動させるハードウェアの保守に関してお客様は、メーカー指定の無償保障を除き、お客様が、別途ハードウェアメーカー等と保守契約を締結するものとします。但し、お客様がクラウドサービスを利用する場合における弊社の管理するクラウドサーバについては、この限りではないものとします。

2. お客様は、お客様の管理するハードウェアの設置環境について、各ハードウェアメーカー指定の温度、湿度、電源、粉塵等使用環境の基準を遵守するものとします。

第9条（障害の切分け）

本件システム障害時の第一次受付は弊社のサポートセンターにて行い、ソフトウェアとハードウェアとの障害の切り分けをした後、ソフトウェアの障害の場合は弊社がこれに対応し、ハードウェアの障害の場合はお客様がハードウェアメーカーに対応の依頼を行うものとします。但し、お客様がクラウドサービスを利用する場合における弊社の管理するクラウドサーバについては、弊社がサーバメーカーに対応の依頼を行うものとします。

第10条（責任の範囲）

弊社は、本件業務の遂行に際して、弊社の責に帰すべき事由により、お客様に生じた損害を賠償します。ただし、その損害賠償額は、損害の発生に係わる各業務ソフトウェアの開発費用、初期費用、またはリースに関してお客様が弊社に支払った金額を超えないものとします。

2. 天災地変その他の不可抗力等、弊社の責めに帰すべき事由によらない場合には弊社は免責されるものとします。

第11条（個人情報の取扱）

弊社は、お客様から提供された個人情報または本業務の実施に際し取得した個人情報（電磁的記録の場合は記録媒体。以下あわせて「個人情報」という）について、本業務の実施のためにのみ利用するとともに、これに対する紛失、破棄、改竄、漏洩等の防止のため適切な措置を講じるものとします。

2. 弊社は、個人情報の紛失、破棄、改竄、漏洩等が発生したときは、速やかにお客様にその旨を通知するとともに、弊社の責任と負担においてすべて処理するものとし、お客様に一切迷惑をかけないものとします。

3. ソフトウェアサポートサービス終了等の場合における個人情報の取扱いについては、サービス共通約款の第20条3項の規定によるものとします。

第12条（契約の成立時）

本件業務は、システム検収時から開始するものとします。

第13条（提供期間）

ソフトウェアサポートサービスの提供期間は、サービス申込書の申込日より効力を発生し、サービス提供期間は、1年間とします。

ただし期間満了の3ヶ月前までにお客様、弊社いずれかから書面による本契約終了の意思表示がない限り、引続き同一条件をもって更に1年間自動的に更新継続されるものとし、以降もまた同様とします。

2. 前項に関わらず、お客様又は弊社は3か月前の告知をもってソフトウェアサポートサービスを終了することができるものとします。

以上