

# ハード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ハードウェア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。お客様が弊社のハード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、第3条記載のハードウェア（以下「対象ハードウェア」とします）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）は、対象ハードウェアの障害に関するお客様からの要請に基づく軽微な修理・交換及びハードウェアメーカーとの連絡業務に限るものとします。

対象ハードウェアに故障が生じ、お客様から弊社に対応を要請した場合、弊社主導のもとお客様は問題の特定・解決に協力するものとします。

なお、作業方法等についての決定権は弊社に帰属するものとし、弊社による診断で弊社のみでは解決できないと判断した場合は、ハードウェアメーカーの技術者等を派遣し解決にあたるものとします。

また、ハードウェアメーカー等によるサポート契約を有する機器については、本件業務の内容は、当該サポート契約内容に準ずるものとなります。

2. 天災地変その他の不可抗力等の場合、弊社はサポート業務の提供を中断・中止することができるものとします。

## 第3条（対象ハードウェア）

対象ハードウェアについては個別に「ハードウェアサポート管理表」に定めるものとします。

## 第4条（サポート対象期間）

サポート対象期間は各機器につき、ハードウェアメーカーによる保証を有する期間に限るものとします。

ハードウェアメーカーによる保証期間を経過した機器についてはお客様と弊社別途協議の上、サポート内容を改めないかぎり、サポートの対象とはならないものとします。

## 第5条（委託料）

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

## 第6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が原因で障害時の復旧対応を行った場合には、別途「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. 弊社の責に帰すべき事由がある場合を除き、弊社が出張を行う場合には、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7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お客様の負担とします。本件ハードウェア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8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9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10条（サービス提供期間）

ハード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ハード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。

#### 第11条（不保証）

弊社は最善の努力をもって本件業務を行うものとしませんが、お客様に対してハードウェアの完全復旧やサポート業務実施に伴う適切なバックアップデータの確保を保証するものではなく、システム復旧遅延やバックアップ不全によりお客様に生じたいかなる損害の賠償責任も負わないものとします。

以上