

ソフトウェア保守約款

以下に記載のソフトウェア保守約款は、お客様（以下「甲」という）から ecbeing 基本パッケージ又はそのカスタマイズプログラム（以下「本ソフトウェア」という）の保守サービスの注文をいただき、株式会社 ecbeing 又は株式会社ソフトクリエイト（以下、併せて「乙」という）が当該注文を請けた場合に、当該注文に係る保守サービスについて適用され、かつ、当該保守サービスに関して、以下に記載のソフトウェア保守約款に基づく契約（以下「本契約」という）が甲と乙との間に成立するものとします。

第1条（保守契約）

1. 乙は、甲に対して、本契約の定めに従い、本ソフトウェアの保守サービスを提供するものとする。
2. 保守サービスは、該当する注文に対応するプロジェクト番号によって区分され、甲が複数の保守サービスを注文した場合、本契約は、当該注文に対応するプロジェクト番号ごとに成立するものとする。

第2条（保守範囲）

1. 乙は、甲に本ソフトウェアの正常な稼動を維持するために次の各号の保守業務を行うものとする。
 - (1) 問い合わせ・調査依頼への対応
 - ① 製品に関する操作の問い合わせ対応
 - ② 技術的な問い合わせ対応
 - ③ Windows、IIS 等のセキュリティパッチ、サービスパックのシステムへの影響範囲調査及び動作確認
 - ④ 各種問い合わせと対応内容の管理
 - (2) バグフィックスリリース、及び、サービスリリースの提供（機能アップ、バージョンアップは含まない）
 - (3) 開発・検証環境の維持、ソース・オブジェクトモジュール等各種ライブラリーの管理、必要な資料の保管及び保守要員の確保
 - (4) 異常発生に対する支援
 - ① 異常発生時の問い合わせ対応及び切り分け
 - ② 保守対象ソフトウェアの解析作業
 - ③ 保守対象ソフトウェアの不具合解消作業
 - ・ ソフトウェアの改修及び動作確認、サーバへの適用
 - ・ 異常発生データの修正
 - ・ 不具合及び改修/修正内容の報告
 - (5) 保守対象システムのレベルアップに関する相談
 - (6) プログラムおよびデザイン変更を伴わない文言変更、パラメータ設定変更作業
2. 乙の保守業務の範囲は、前項各号に掲げる内容に限られるものとし、乙は、その他本ソフトウェアを用いた甲のサービスの運営等を行わないものとする。

3. 前二項にかかわらず、乙が別段の定めをした場合はこの限りではないものとする。

第3条（保守業務の範囲に関する除外事項）

1. 次の各号は保守業務範囲外とする。
 - ① 本ソフトウェア以外のシステム（サーバ、回線、スイッチ等のハードウェア設備、また OS、ミドルウェア等のソフトウェア）等の故障。
 - ② 本ソフトウェア以外のシステム（サーバ、回線、スイッチ等のハードウェア設備、また OS、ミドルウェア等のソフトウェア）等のバージョンアップ。
 - ③ 乙が必要と判断した以外の甲の依頼によるバグフィックス、セキュリティパッチ等の対応
 - ④ 甲の本ソフトウェア改変に伴う故障。
 - ⑤ 甲の要請に基づくデータメンテナンス作業
 - ⑥ サーバ内に収められたデータの定常的な監視。
2. 次の各号の場合には、障害状況により元の状態に復帰しない場合もある事に双方同意し、別途有償にて保守業務を行うものとする。
 - ① 停電等の電源の切断により本ソフトウェアが正常に作動しなくなった場合の復旧作業。
 - ② ディスク破損等により本ソフトウェア関連ファイルの内容が破損した場合の復旧作業。
 - ③ ファイル残量不足の場合のディスク容量拡張及び復旧作業。
 - ④ 誤操作（オペレーションミス）により本ソフトウェアが正常に作動しなくなった場合の復旧作業。
 - ⑤ 甲において配置換え等でコンピュータを移動する場合の立会い及び設置作業。
3. 前二項にかかわらず、乙が別段の定めをした場合はこの限りではないものとする。

第4条（保守料金、保守作業の上限時間数及び保守稼働時間）

1. 本ソフトウェアの保守サービスの提供料金（以下「保守料金」という）は、本ソフトウェアの検収完了日から発生するものとし、保守料金及びその支払条件、保守作業の上限時間数及び固定の保守稼働時間数の条件は、乙が定めるプロジェクト番号に対応する金額及び条件に基づくものとする。
2. 保守作業時間数が保守作業の上限時間数を超過した場合は、契約金額の固定の保守料金以外に、追加保守費用が発生し、以下の作業単価により作業依頼ができるものとする。但し、乙の営業日における通常時間帯以外の時間帯の保守作業、及び保守作業時間の上限時間数を超過する保守作業については、乙側の要員確保のための時間や保守業務の内容等の諸事情を乙は考慮の上、甲の作業依頼に対し、乙の承諾を条件に乙は保守業務を行うものとする。
 - ① 乙の営業日における保守作業の場合
 - (1) 第7条2項の通常時間帯の作業単価：1時間あたりの単価は、契約金額の固定の年額保守料金を保守作業の年間上限時間数で除した金額とする（1円未満は切り捨てとする）。
 - (2) 通常時間帯以外の時間帯（深夜作業時間帯を除く）の作業単価：1時間あたりの単価を上記(1)の単価の1.25倍の金額とする（1円未満は切り捨てとする）。
 - (3) 深夜作業時間帯（22:00～5:00）の作業単価：1時間あたりの単価を上記(1)の単価の1.5倍とする（1円未満は切り捨てとする）。

- (4) 追加保守費用の単位は 0.5 時間とし、保守作業の実数時間が 30 分未満の場合、保守作業時間を 0.5 時間に切り上げとする。
- ② 乙の営業日以外における保守作業の場合
 - (1) 第 7 条 2 項の通常時間帯の作業単価：1 時間あたりの単価は、前号(1)の作業単価の 1.35 倍の金額とする（1 円未満は切り捨てとする）。
 - (2) 通常時間帯以外の時間帯（深夜作業時間帯を除く）の作業単価：1 時間あたりの単価は、上記(1)の単価と同一とする（1 円未満は切り捨てとする）。
 - (3) 深夜作業時間帯（22:00～5:00）の作業単価：1 時間あたりの単価は、前号(1)の単価の 1.6 倍とする（1 円未満は切り捨てとする）。
 - (4) 追加保守費用の単位は 0.5 時間とし、作業時間の実数が 30 分未満の場合、保守作業時間数を 0.5 時間に切り上げとする。
- ③ 追加保守費用の精算方法
追加保守費用は、月間上限時間数の超過時間が発生した月から発生するものとする。
- 3. 保守稼働時間数の積算
保守稼働時間とは、保守作業時間の消化時間を指し、以下の条件で保守稼働時間が発生し、保守作業の上限時間数が消化されるものとする。
 - ① 以下の条件で、保守体制維持のために固定で保守稼働時間が発生するものとする。
本契約の有効期間の開始月から、月単位の固定保守稼働時間数が毎月発生するものとする。
 - ② 保守稼働時間数
 - (1) 乙の営業日における保守作業の場合
 - a. 通常時間帯の保守稼働時間数の積算：
保守作業の時間数の 1.0 倍
 - b. 通常時間帯以外の時間帯（深夜作業時間帯を除く）の保守稼働時間数の積算：
保守作業の実数時間数の 1.25 倍
 - c. 深夜作業時間帯（22:00～5:00）の保守稼働時間数の積算：
保守作業の時間数の 1.5 倍
 - (2) 乙の営業日以外における保守作業の場合
 - a. 通常時間帯の保守稼働時間数の積算：
保守作業の時間数の 1.35 倍
 - b. 通常時間帯以外の時間帯（深夜作業時間帯を除く）の保守稼働時間数の積算：
保守作業の時間数の 1.35 倍
 - c. 深夜作業時間帯（22:00～5:00）の保守稼働時間数の積算：
保守作業の時間数の 1.6 倍
 - ③ 保守稼働時間数の積算に関し、保守作業の実数時間が 30 分未満の場合、保守作業時間数を 0.5 時間に切り上げとする。
- 4. 保守作業時間には、保守業務を実施するための待機時間も含むものとする。
- 5. 本契約の有効期間中における保守稼働時間数が、保守作業の上限時間数に満たない場合においても、契約金額の固定の保守料金を甲は乙に支払うものとし、甲から受領した保守料金を乙は返金しないものとする。
- 6. 本契約の有効期間中において、保守サービスの提供期間が 1 か月に満たない月の場合、当該月

に関し、契約金額の固定の保守料金が日割り（年 365 日で計算）で発生し、当該保守料金を甲は乙に支払うものとする。

第 5 条（保守業務の方法）

1. 保守業務の依頼は、原則として電子メールにて行なうものとする。
2. 保守業務は、原則として電子メールまたはリモート操作にて行うものとする。但し、乙の判断や、甲・乙の協議により、電話によるサポート、または乙の営業担当者、システム担当者を甲へ派遣して行う場合もあるものとする。
3. 保守業務の甲の対応窓口は、2名以内とする。

第 6 条（甲の保守及び協力事項）

1. 甲は、システムの使用者として、システムの操作、管理につき次の事項を守るものとする。
 - ① システムに添付の操作説明書に定める使用方法に従ってシステムを使用するものとする。
 - ② システムで使用するデータは、甲の責任において定期的にバックアップを取るものとする。
2. 乙が保守業務を実施する際は、甲は、次の事項につき乙に協力するものとする。
 - ① 迅速な保守業務を実施する上で、乙が甲のコンピュータへソースまたはバイナリプログラムを常駐させる場合は、甲はそのプログラムを参照したり、または修正を行わないこと。
 - ② 万一、甲がソース・プログラムを参照し、または修正した場合は、保守業務に支障をきたし、保守業務が出来なくなることがあることを了承すること。
 - ③ 本ソフトウェア保守業務の実施に際し、甲は、乙が行う不具合または不良箇所の解析作業及び修正作業に必要な全ての資料を乙に提出すること。
 - ④ 迅速な保守業務を実施する上で、乙が甲のコンピュータへ遠隔地より SSL 等で接続して作業を行う場合は、甲は乙が作業するために必要な通信回線路を提供すること。

第 7 条（保守業務の時間）

1. 保守業務の受付時間は月曜日から金曜日の午前 10 時から午後 6 時とし、土・日・祝日、及び乙の定める夏期休業、冬期休業は、対象時間に含まれないものとする。但し、緊急を要する場合のために、時間外緊急連絡先を別紙にて提示する。
2. 保守業務の通常対応時間は、乙の営業日における月曜日から金曜日の午前 10 時から午後 6 時（本契約において、「通常時間帯」という）、土・日・祝日、及び乙の定める夏季休業、冬季休業等の当社所定の休暇期間等の乙の営業日以外の保守作業は、乙の営業日以外の保守作業とする。
3. 本契約に基づく保守業務の実施場所は、日本国内とし、保守業務の受付時間及び対応時間等の本契約における時間帯、時刻及び日付は、日本時間に基づくものとする。甲又は甲を介した保守サービスの利用者が、日本国外で保守サービスの提供を受ける場合、日本時間による時刻及び日付を基準にするものとする。

第 8 条（保守条件の見直し）

本契約締結後、新たに追加開発等があった場合は甲乙協議の上、保守業務内容、保守料金について見直しを行うことができる。

第9条（機密保持）

1. 甲および乙は、本契約の履行に関して知り得た相互の販売上、技術上またはその他業務上の機密を第三者に開示漏洩してはならないものとする。但し、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りではない。
 - ① 相手方から開示、提供を受けた情報が、既に公知の場合
 - ② 相手方から開示、提供を受けた情報が、自己の責によらず公知となった場合
 - ③ 相手方から開示、提供を受けた情報を第三者に開示することにつき、相手方から事前に文書による同意を得た場合
 - ④ 相手方から開示、提供を受けた情報がすでに自ら保有していたことを証明した場合
 - ⑤ 相手方から開示、提供を受けた情報が、自ら独自に開発したものであることを証明した場合
 - ⑥ 正当な権限を有する第三者から開示に関する制限なく開示された場合
 - ⑦ 法令に基づき行政当局もしくは裁判所の命令により開示を義務付けられた場合
2. 本条の義務は、契約終了後または契約解除後も3年間は、有効に存続する。

第10条（損害賠償）

1. 乙が本契約に違反し、甲に損害を与えた場合には、甲は乙に対し、損害賠償を請求することができる。
2. 前項の乙の損害賠償責任に関し、乙は、乙の責に帰すべき事由により甲が損害を被った場合において、甲に対して、甲が現実に被った通常かつ直接の損害に限り、損害賠償責任を負い、甲の結果的損害、付随的損害、機会損失その他の逸失利益の損害、間接損害、特別な事情により発生した損害については、それらの予見または予見可能性の有無にかかわらず、乙の責任対象となる損害範囲に含まれない。
3. 乙が責任を負う損害賠償額は、損害賠償の請求原因の如何にかかわらず、該当する保守サービスに係る固定の保守料金のうち、甲から乙に支払われた月額費用の合計額（最大1年分）を上限とする。

第11条（権利義務等の譲渡禁止）

甲は、乙の書面による事前の承諾なく、本契約上の地位若しくは本契約に関連して生じる一切の権利又は義務の全部または一部を第三者に譲渡し、承継させ、または担保に供し、その他一切の処分をしてはならない。

第12条（契約の解除）

1. 甲または乙が、本契約の解除する場合には、1ヶ月以上の猶予期間を定めた上、相手方に対しその申し入れを行い、両者協議の上、本契約を解約することができる。
2. 甲または乙は、相手方が次の各号の何れかに該当する事実が生じたときは、相手方は何らの通告、催告を要せず、直ちに本契約の全部または一部を解除できる。
 - (1) 本契約に違反したとき
 - (2) 振り出しまたは引き受けた手形、小切手が不渡りになったとき
 - (3) 第三者から差押、仮差押、仮処分、競売、強制執行等を受けたとき

- (4) 公租公課の滞納処分を受けたとき
 - (5) 支払の停止があったとき、または破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、もしくは特別清算開始の申立てがなされたとき
 - (6) 監督官庁から営業の許可取消処分、停止処分を受けたとき
 - (7) 解散もしく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) その他本契約の継続または履行が困難と認められる相当の事由が生じたとき
3. 前項の規定は、甲または乙の相手方に対する損害賠償の請求を妨げるものではない。

第13条（有効期間）

本契約の有効期間は、本ソフトウェアの検収完了日から1年間とし、期間満了の1カ月前までに甲乙いずれかより相手方に対して本契約を終了する旨の書面による通知が無い場合、本契約はさらに1年間自動的に更新されるものとし、以後も同様とする。

第14条（残存義務）

前条に定める本契約の有効期間満了後といえども、第9条、第10条、第15条については、本契約終了後も存続するものとする。

第15条（管轄裁判所及び準拠法）

1. 本契約に関する裁判については、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。
2. 本契約は、日本法に準拠し、かつ、日本法に従い解釈される。

第16条（協議解決）

本契約に規定する条項または本契約に定めのない事項について疑義が生じたときは、信義誠実の原則に則り、甲乙協議の上解決するものとする。

第17条（附則）

1. 乙は、本契約を変更しようとする場合、乙のウェブサイトに掲載する方法等により、あらかじめ甲に対して本契約を変更する旨及び変更後の契約の内容及び契約変更の効力発生日を告知する。
2. 前項に基づき本契約の変更を告知した日から契約変更の効力発生日までに甲からの異議の申し出がない場合、甲は当該変更に同意したものとみなし、以後、甲乙間において、変更後の契約の効力が生じる。

以上

2020年4月1日 改訂

2020年4月27日 発効