

## システム運用サービス約款

以下に記載のシステム運用サービス約款（以下「本約款」という）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）のシステム運用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、当該注文に係るシステム運用サービスについて適用され、かつ、当該システム運用サービスに関して、本約款に基づく契約（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（システム運用サービス契約）

1. 乙は、甲に対して、本契約の定めに従い、本システム運用サービスを提供するものとする。
2. システム運用サービスは、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、甲が複数のシステム運用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（システム運用サービス範囲）

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システム運用サービス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 本ソフトウェアに関する操作の問い合わせ対応（既に説明済み・仕様書・マニュアル記載内容を除く）
    - ② 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
  - (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運用要員の確保
  - (4) システム運用サービス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
    - ・ 不具合及び改修/修正内容の報告
  - (5) 対象システムのレベルアップに関する相談。但し、高度な調査をとまなう内容や、依頼量や期日が短い場合については、受けられないこともある。
  - (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. 甲は、依頼の窓口を設定し、問い合わせについては、窓口より実施する。窓口の人員の変更がある場合の引継ぎは甲の稼動・責任の下実施するものとする。
3. システム運用サービス業務の範囲に関する除外事項
  - (1) 次の各号はシステム運用サービス業務範囲外とする。
    - 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。
  - ⑦本ソフトウェア以外に関する相談・問い合わせ
  - ⑧甲の社内の引継ぎに伴う支援、操作説明等の問い合わせ
  - ⑨本ソフトウェアを用いた甲のサービスの運営
  - ⑩その他、第2条1項に記載以外の事項
- (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、別途有償にてシステム運用サービスを行うものとする。
- 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。

### 第3条 (システム運用サービス料金)

1. 本ソフトウェアのシステム運用サービスの提供料金(以下「運用料金」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、運用料金及びその支払条件は、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. システム運用サービス業務範囲外については、追加費用が発生し、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、乙が要員を確保でき、軽微な対応に限る。
  - ① 乙の営業日における作業の場合
    - (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、個別に合意のある場合を除き、1万5千円とする。
    - (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) 追加費用の単位は0.5時間とし、作業の実数時間が30分未満の場合、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、作業時間数を0.5時間に切り上げとする。

③ 追加費用の精算方法

追加費用は、毎月20日で過去1ヶ月分集計し、月末に請求する。

第4条（システム運用サービス業務の方法）

1. システム運用サービス業務の依頼は、原則として電子メールにて行なうものとする。
2. システム運用サービス業務は、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. システム運用サービス業務の甲の対応窓口は、2名以内とする。

第5条（甲の協力事項）

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. 乙がシステム運用サービス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 迅速なシステム運用サービス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、システム運用サービス業務に支障をきたし、システム運用サービス業務が出来なくなることがあることを了承すること。
  - ③ 本ソフトウェアシステム運用サービス業務の実施に際し、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 迅速なシステム運用サービス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6条（システム運用サービス業務の時間）

1. システム運用サービス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. システム運用サービス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（昼休み午後0時～1時は除く、以下本契約において、「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運用作業は、乙の営業日以外の運用作業とする。
3. 本契約に基づくシステム運用サービス業務の実施場所は、日本国内とし、システム運用サービ

ス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。甲又は甲を介したシステム運用サービスの利用者が、日本国外でシステム運用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7条（運用料金又は業務内容の見直し）

1. 本契約締結後、本ソフトウェアに対して新たに追加開発等があった場合は、追加開発等に掛かった費用に応じて運用料金も追加されるものとする。
2. 追加の運用料金の月額是个別に合意のある場合を除き、追加開発等に掛かった費用の1%とし、既存の運用料金に継続して加算される。
3. 追加開発等により、システム運用サービス範囲の変更が必要な場合は、当該個別契約で合意することで、業務内容の見直しを行うことができる。

#### 第8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9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. 前項に定める損害は、当該違反による直接の結果として甲が現実に被った通常損害に限ることとし、事由の如何を問わず、間接損害、営業損害、機会損失その他の特別損害、逸失利益を含まない。
3. 乙が負担する損害賠償は、帰責事由の原因となったシステム運用サービスに係る固定の運用料金のうち、甲から乙に支払われた月額料金の合計額（最大1年分）を上限とする。

#### 第10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 11 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 12 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 13 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 8 条、第 9 条、第 14 条については、本契約終了後も適用されるものとする。

#### 第 14 条（管轄裁判所及び準拠法）

1. 本契約及び本約款に関する一切の紛争については、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。
2. 本契約及び本約款は、日本法に準拠し、かつ、日本法に従い解釈される。

#### 第 15 条（協議解決）

本約款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 16 条（本約款の変更）

1. 乙は、本約款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約款を変更する旨及び変更後の約款の内容及び約款変更の効力発生日を告知する。
2. 前項に基づき本約款の変更を告知した日から約款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、変更後の約款の効力が生じる。

以上

2020年4月1日 改訂

2020年4月27日 発効