

# AG-TECH サポートサービスのご案内

弊社製品をご使用の方を対象に「無償限定サポート」「ベーシックサポート」「プレミアサポート」の3つのサポートサービスをご用意しております。

## 1. サポートサービスの種類/価格（税込価格）

	無償限定サポート	ベーシックサポート	プレミアサポート
回数/期間	初回問い合わせから1ヶ月	2 インシデント/6ヶ月	回数制限なし/1年
サポート範囲	インストールレベルまで	テクニカルサポート	テクニカルサポート
価格	-	¥31,500	¥210,000
ご契約対象	ユーザー登録をいただいたご本人様のみ	ユーザー登録をいただいたご本人様のみ *2	ユーザー登録をいただいたご本人様
対象製品	一部の弊社取扱製品 1製品 *1	弊社取扱製品 1製品	弊社取扱製品 1製品 *4
プレミアサポートオプション	*3 ユーザー登録がない場合：ISV/VAR オプション		¥42,000
	*4 弊社取扱製品 2製品以上の場合：マルチプロダクトオプション		¥105,000
	*5 サポート契約者を追加する場合：追加担当者オプション		¥21,000
お問い合わせ方法	FAX または E-Mail (電話サポート、出張サポートは行っておりませんのでご了承ください)		

\*1 「無償限定サポート」のご提供は一部の弊社取扱製品に限ります。お持ちの製品の無償限定サポートの有無については、以下の「AG-TECH 取扱製品テクニカルサポートのライフサイクル」ページにて事前にご確認ください。

<http://www.agtech.co.jp/support/supportservice/supportlifecycle.html>

\*2 ベーシックサポートは法人にライセンスが与えられている製品の場合、一製品につき複数のご契約(担当者様ごと)が可能です。

【プレミアサポートオプションについて】 ※プレミアサポートのみに追加できるオプションです。

### \*3 ISV/VAR オプション

ユーザー登録をしていない方(エンドユーザー様へのサポートを提供されている開発会社様など)がサポートを希望される場合に必要です。

### \*4 マルチプロダクト オプション

AG-TECH 取扱の複数製品のサポートをご希望の場合に必要です。

例) Pervasive PSQL と WinBatch を組み合わせたシステムのサポート など

※Pervasive 製品は、関連製品(Pervasive PSQL, Backup Agent, DataExchange, Btrieve Classes for .NET)も含めて1製品です。

### \*5 追加担当者 オプション

法人でご契約の場合、Pervasive 製品のように法人にライセンスが与えられている製品は担当者を複数でご登録できます。

## 2. 各サポートについて

### 無償限定サポート

製品に独自のサポートの定めがあるものを除き、無償限定サポートが製品に付属しています。製品のユーザー登録が完了しますと、製品のシリアル番号をお知らせいただくことにより無償限定サポートをご利用いただけます。

#### 無償限定サポートのご利用の手順

- ご利用いただくには製品のユーザー登録が必要となります。製品に同梱されていますユーザー登録用紙を必ず弊社までお送りください。(「AG-TECH サポートサービス申込書」は不要です)
- ご利用いただける方は、製品のユーザー登録をいただいたご本人に限られます。
- 製品のインストールレベルの範囲までのテクニカルサポートを初回問い合わせから1ヶ月間提供します。
- インストールレベルを超える範囲のお問い合わせ、無償限定サポート期間終了後のお問い合わせにつきましては、有償の「プレミアサポート」あるいは「ベーシックサポート」をお申し込みください。
- ライフサイクルでサポートが終了した製品には、無償限定サポートを提供いたしません。

## ベーシックサポート

ベーシックサポート（以下本サポートといいます）は、サポート開始日より6ヶ月間有効で、有効期間内は2インシデント※までお問い合わせいただくことができます。お申し込みいただきますと、2インシデント分のサポートチケット番号を発行いたします。お問い合わせの際は必ずこのサポートチケット番号をサポートまでお知らせください。お持ちのサポートチケット番号を全てご使用になった場合は、新たなインシデントのお問い合わせをお引き受けすることができません。お手数ですが、新しいベーシックサポートをお申し込みください。お問い合わせ件数が多くなる見込みの場合は、あらかじめ複数本の「ベーシックサポート」をご購入いただくか、問い合わせ件数に制限のない年間サポートの「プレミアムサポート」をご検討ください。

### ベーシックサポートのご利用の手順

1. 製品名とそのシリアル番号、サポートをお受けになる方のお名前などを記載した「AG-TECH サポートサービス申込書」をご送付ください。なお、製品のご登録とは異なる個人名で本サポートを申し込むことはできませんのでご注意ください。
2. 申し込み処理が完了しますと、お客様に2インシデント分のサポートチケット番号をメールでお知らせします。このメールの送信日からサポート期間が開始されます。サポートチケット番号は再発行しませんので大切に扱ってください。
3. サポートを希望される場合は、インシデントごとに最初のお問い合わせ時に未使用のサポートチケット番号をお知らせください。
4. インシデントの調査が開始されますと、サポートからはインシデントを区別するためにお問い合わせ番号が発行されますので、以後は同じインシデントのお問い合わせについてはサポートチケット番号ではなく、お問い合わせ番号をお知らせください。

### ベーシックサポートご利用時のご注意

1. インシデントの最初のお問い合わせのときに、お問い合わせ製品のための未使用のサポートチケット番号を必ずサポートまでお知らせください。有効なサポートチケット番号をお知らせいただけない場合は、サポートをお引き受けいたしかねる場合があります。
2. サポートチケット番号は本サポートをお申し込みいただいたときに指定した製品のお問い合わせに限り有効です。未使用の場合でも他の製品のお問い合わせにご使用いただくことはできません。
3. あるインシデントでご使用になったサポートチケット番号は、別のインシデントではご使用いただけません。2つめのインシデントでは2つめのサポートチケット番号をご使用ください。
4. サポートチケット番号の有効期間は発行日から6ヶ月間です。6ヶ月を経過すると、本サポート契約が期限切れになり、サポートチケット番号も無効になります。この場合、サポートチケット番号が未使用でも繰越や払い戻しは行なわれません。
5. 本サポート契約は最初にご契約いただいた個人名の方に対してのみ提供されます。転勤や退職、会社合併、製品の譲渡などでご登録いただいた製品の使用权を失われた場合は、本サポート契約も終了となります。このとき、未使用のサポートチケット番号は発行から6ヶ月経過していない場合でもその時点で無効となり、譲渡や払い戻しは行なわれません。製品のご登録者を変更した場合は、新しいベーシックサポートのお申し込みをお勧めいたします。
6. サポートチケット番号をご登録者以外の方が使用することはできません。サポート担当者の途中での交代はできませんので、サポート担当者が途中で交代する可能性があるときは、年間サポート契約のプレミアムサポートをご検討ください。
7. 法人に製品のライセンスが与えられるもの（Pervasive 製品）は、複数の担当者でご契約できます。  
※製品の使用許諾書とお客様のライセンスの使用形態によって変わりますのでご不明な点は、弊社までお問い合わせください。

### ※インシデントとは

これ以上分解できないお問い合わせの単位です。

インシデント数はお問い合わせのメールの数ではありません。1つのメールにお問い合わせ事項が複数ある場合は、サポートでインシデント数をカウントさせていただきます。その結果、サポートチケット番号が不足する場合は、新しい「ベーシックサポート」をご購入いただきますが、有効なサポートチケット番号の数のインシデントについてはご回答いたしますので、インシデントの優先順位を確認させていただきます。

## プレミアサポート

**プレミアサポート**（以下本サポートといいます）は、サポート開始日より**1年間有効**で、有効期間内は何件でもお問い合わせいただくことができます。お申し込みいただきますと、**サポート番号**を発行いたしますので、お問い合わせの際は必ずこのサポート番号をお知らせください。

### プレミアサポートの概要

---

1. ユーザー登録をいただいた方を対象にテクニカルサポートを提供いたします。
2. 法人でご契約の場合、サポート担当者は**4回まで変更**することができます。（書面による事前の申請が必要です）
3. 弊社製品を複数お持ちの方は、**マルチプロダクトオプション**によりお持ちの全ての製品（ただし、製品独自のサポート規定があるものを除く）のテクニカルサポートを提供いたします。
4. 製品登録がない場合は、**ISV/VAR オプション**によりテクニカルサポートを提供いたします。
5. 契約期間内はお問い合わせ件数の制限がありません。
6. 法人でご契約で、サポート対象製品を法人ライセンスでご使用の場合、**追加担当者オプション**により担当者を複数ご登録できます。
7. **マルチプロダクトオプション、ISV/VAR オプション、追加担当者オプション**は契約期間中いつでも追加することができます。

### プレミアサポートご利用時のご注意

---

1. お問い合わせの際には、お問い合わせ製品に有効な**サポート番号**を必ずサポートまでお知らせください。有効なサポート番号をお知らせいただけない場合は、サポートをお引き受けいたしかねる場合があります。
2. サポート番号は本サポートをお申し込みいただいたときに指定した製品のお問い合わせに限り有効です。弊社の複数の製品のお問い合わせが必要な場合は、**マルチプロダクトオプション**が必要です。
3. 本サポート契約は**ご契約いただいている個人名の方に対してのみ**提供されます。サポート番号をご契約者以外の方が使用することはできません。部署変更、転勤や退職などでご担当者に変更になる場合は、書面にて弊社までご担当者の変更をお知らせください。
4. 会社合併、製品の譲渡などでご登録いただいた製品の使用权を失われた場合は、**ISV/VAR オプション**を追加される事により引き続きサポートをお受けいただくことが可能です。
5. **マルチプロダクトオプション**をご契約いただいた場合でも、製品独自のサポートの定めがあるものにつきましては、その製品のサポート規定が優先します。
6. **ISV/VAR オプション**を利用される場合でも、製品の使用許諾が変更されるわけではありません。第三者のために開発やメンテナンスなどの ISV/VAR 業務を行なわれる場合は、製品版をご購入いただくか（この場合は ISV/VAR オプションは不要）、製品によって提供されている開発やメンテナンス目的の使用が許諾されている開発ライセンスや期間限定ライセンスをご使用ください。

### 3. サポートサービスお申し込み手順

1. 「AG-TECH サポートサービス契約書」をよくお読みの上、「AG-TECH サポートサービス申込書」に自署でご記入ください。※AG-TECH サポートサービス契約書にご同意いただけましたものとみなします。
2. 「AG-TECH サポートサービス申込書」をご送付ください。  
※販売店様を通じてお申し込みの場合は、販売店様へご送付ください。
3. サポート料金をお振り込みください。※振込手数料はお申込者様側でご負担くださいますようお願いいたします。
4. 弊社で入金を確認後、手続きの上「AG-TECH サポートサービス登録完了のご案内」をお送りいたします。

### 4. サポートサービス共通のご案内

1. サポートの提供内容は「無償限定サポート」はインストールレベルまでですが、「ベーシックサポート」「プレミアサポート」は問い合わせ件数と期間が相違するだけで、提供内容には差はありません。製品ごとに提供されるテクニカルサポートの範囲が異なりますので、以下のページでご確認ください。

[http://www.agtech.co.jp/support/supportservice/supportservice\\_range.html](http://www.agtech.co.jp/support/supportservice/supportservice_range.html)

2. サポートサービスは該当製品および該当バージョンの販売終了後1年間まで提供されます。テクニカルサポートのライフサイクルにつきましては、以下をご覧ください。

<http://www.agtech.co.jp/support/supportservice/supportlifecycle.html>

3. サポート種別を問わず、FAX または E-Mail によってテクニカルサポートをご提供しております。電話サポートや出張サポートは行なっておりませんのでご了承ください。

#### サポート窓口

FAX 052-951-4469

E-Mail [agsupport@agtech.co.jp](mailto:agsupport@agtech.co.jp)

Web <http://www.agtech.co.jp/support/supportservice/notice.html>

\* 10:00～12:00、13:00～17:00 (祝祭日を除く月曜日から金曜日)

\* 弊社が休業と定めた日は除外させていただきます。サポート時間は予告なく変更される場合があります。

4. サポートサービス全般の注意事項につきましては、以下のページでご確認ください。

<http://www.agtech.co.jp/support/supportservice/>



株式会社エージーテック カスタマーセンター

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町 1-21-1 昭栄神田橋ビル 3F

TEL: 03-3293-5283 FAX: 03-3293-5270 E-Mail: [info@agtech.co.jp](mailto:info@agtech.co.jp)

<http://www.agtech.co.jp/>

# AG-TECH サポートサービス申込書

各項目にご記入、チェックをお願いいたします。

ユーザーID	登録種別		<input type="checkbox"/> 個人	<input type="checkbox"/> 法人
フリガナ ※必須				
お名前 ※必須	※必ずご本人様の自署をお願いいたします。			
会社名				
部署名				
ご住所 ※必須	〒			
TEL ※必須	FAX			
E-Mail ※必須				
AG-TECH メールマガジン ※必須	<input type="checkbox"/> 購読を希望する		<input type="checkbox"/> 購読を希望しない	
<small>AG-TECH 製品、イベント全般についてお知らせするメールマガジンで、毎月一回発行されます。購読は無料です。          どちらにもチェックがない場合は、ご登録の E-Mail アドレスへ配信させていただきます          ※AG-TECHメールマガジンの購読申込・解除は、Webからも手続きが可能です。 <a href="http://www.agtech.co.jp/news/subscribe.html">http://www.agtech.co.jp/news/subscribe.html</a></small>				
【サポート製品名】 ※必須	【シリアル番号】			
<small>※事前のユーザー登録が必須です。          ※登録製品がない場合は「プレミアムサポート」と「ISV/VAR」オプションが必要です。</small>				
サポート開始 希望日	<input type="checkbox"/> 年 月 日		<input type="checkbox"/> 手続き完了次第	
※手続きの都合上、ご希望に添えない場合もございます。				
サポート種別 ※税込価格	<input type="checkbox"/> ベーシックサポート (2 インシデント/ 6 ヶ月)		¥31,500	
	<input type="checkbox"/> プレミアサポート (問い合わせ回数制限なし/ 1年)		¥210,000	
	プレミアムサポートオプション		<input type="checkbox"/> ISV/VAR	¥42,000
			<input type="checkbox"/> マルチプロダクト	¥105,000
		<input type="checkbox"/> 追加担当者	¥21,000	
お申込金額合計			¥	
お支払い方法 ※必須	<input type="checkbox"/> <b>銀行振込</b> 振込口座：三菱東京UFJ銀行 (0005) 神保町支店 (013) 普通預金 2258314 口座名義：株式会社エージーテック [カナ：カ] エージーテック ※銀行振込の手数料はお客様でご負担くださいますようお願いいたします。 振込日 年 月 日 お振込み前に <input type="checkbox"/> 見積書 <input type="checkbox"/> 請求書 の送付を希望します。 ※ご本人様以外へのご送付をご希望の場合は、備考欄へご記入ください。 お急ぎの場合は以下に振込受領書のコピーを貼付してください。			
	<input type="checkbox"/> <b>販売店様へお申し込み</b> ※本申込書を販売店様へご送付ください。			
備考欄				

事前にお申し込みサポート対象製品のサポート提供期間をサポートライフサイクル <http://www.agtech.co.jp/support/supportservice/supportlifecycle.html> にてご確認ください。

【個人情報の取扱について】

お客様より預かりいたしました個人情報の取扱には細心の注意を払って厳重に管理いたします。お預かりいたしました個人情報は、製品のサポート、製品のご案内にのみ利用いたします。詳細は当社プライバシーポリシー <http://www.agtech.co.jp/company/privacy.html> をご参照ください。当社からのご案内が不要な場合は、カスタマーセンターまでご連絡ください。



株式会社エージーテック カスタマーセンター

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町 1-21-1 昭栄神田橋ビル 3F

TEL: 03-3293-5283 FAX: 03-3293-5270 E-Mail: info@agtech.co.jp

<http://www.agtech.co.jp/>

# AG-TECH サポートサービス契約書

## 第1条 (総則)

株式会社エージーテック(以下、「甲」という)は、本契約書第2条に定めるサポート対象者に対し、甲が定める各市販ソフトウェア(以下、「対象ソフトウェア」という)に関するテクニカルサポート(以下、「サポート」という)、および関連するコンピュータソフトウェア/ドキュメント類/テクニカル情報(以下、「サポート情報」という)の非独占的かつ譲渡不能な使用权を提供します。甲の提供するサポートは、有償のプレミアサポート、ベーシックサポート、および製品に付帯される無償限定サポートとします。有償のサポート契約料金については、附則で別途定めるものとします。

## 第2条 (対象者および対象製品)

本契約の対象者は、有償のプレミアサポートとベーシックサポートの場合は「AG-TECH サポートサービス申込書」(以下、「申込書」という)、無償限定サポートの場合は製品に同梱の「AG-TECHライセンス証書 ユーザー登録」によって登録された1名に限定されます。登録者が個人の場合は登録者ご本人、法人の場合は登録の法人に所属する担当者1名をサポート対象者と定め(以下、乙という)、サポート及びサポート情報は乙に対してのみ提供されます。

- ① 本契約で対象となる製品は、甲が定める対象ソフトウェアの内、有償サポートは乙が使用許諾権を持ち申込書によって指定した製品、無償限定サポートはユーザー登録済の1製品とします。
- ② 乙がプレミアサポート契約をした法人の場合、対象製品が乙の所属する法人に使用許諾されていることを前提に、追加サポート担当者料金を支払って、同一法人内の別の問い合わせ担当者を追加することができます。
- ③ 乙がベーシックサポート契約をした法人の場合、対象製品が乙の所属する法人に使用許諾されていることを前提に、同一法人内の別の担当者を指定すると、別のベーシックサポートを契約することができます。

## 第3条 (期間)

本契約の対象期間は、有償サポートの場合、乙の申込書を甲が登録完了した日、継続の場合は前契約の終了翌日、または甲乙間で別途協議して定めた日から発効します。無償限定サポートは、第4条記載のライフサイクルのサポート対象期間内であることを前提とし、対象ソフトウェアの弊社へのユーザー登録完了後、初回問い合わせ日から発効します。本契約の期間は発効日よりプレミアサポートは1年間、ベーシックサポートは6ヶ月間、無償限定サポートは1ヶ月間としますが、以下のいずれかにより終了する場合は、終了日までとします。なお、本条⑤項の事由による終了の場合を除き、本契約が期間の途中で終了する場合もサポート料金は返還しないものとします。

- ① 本契約期間が満了した場合。
- ② 乙が甲に対し2週間前に契約終了通知を書面で提出した場合。
- ③ 乙が本契約のいずれかの条項に違反した場合。
- ④ 乙が本契約の対象ソフトウェアの使用許諾権を喪失した場合。法人の場合は、対象ソフトウェアの使用許諾権を合併等により移転出来ない場合や、解散による法人格の消滅、ならびに担当者の変更が出来ない場合も含まれます。また、対象ソフトウェアに使用期限のあるライセンス(評価版を含みます)をご使用の場合に対象ソフトウェアのライセンス期限が満了した場合も含まれます。但し、プレミアサポート契約をされた乙がISV/VAR オプションをあわせて契約している場合、本条項が適用されない場合があります。
- ⑤ 甲は対象ソフトウェアの開発元との契約の変更および解消、開発元の消滅などの事由により、乙に対するサポート提供を履行できなくなった場合、乙に対して2週間前に文書による通知をし、乙が支払ったサポート料金の残金を清算することにより、本契約を解除できるものとします。プレミアサポートの場合は、サポートの履行が出来なくなった日の翌月以降を月割りで計算した額、ベーシックサポートの場合は未消費のインシデント数に相当する額を計算して清算するものとします。

## 第4条 (対象ソフトウェアのライフサイクルとサポート)

甲は別に定める対象ソフトウェアの「ライフサイクル」内でサポートが有効な期間に限りサポートを提供することを原則とします。

- ① 乙は本契約期間中であっても、対象ソフトウェアのライフサイクルで決められたサポート期間が終了する場合、ライフサイクルのサポートが有効な期間と同様なテクニカルサポートの提供が受けられないことを了承するものとします。
- ② 甲は、乙がライフサイクル内でサポートが終了した対象ソフトウェアへのサポートを希望する場合、乙が前項①に同意する場合に限り有償でサポートを提供する場合があります。
- ③ ライフサイクル内でサポートが終了した対象ソフトウェアについては、いかなる事由があっても無償限定サポートは提供されないものとします。

# AG-TECH サポートサービス契約書

## 第5条 (テクニカルサポートの提供)

甲は、甲が定める対象ソフトウェア(甲が別途定めるソフトウェアの開発者向けライセンスやソフトウェアの評価版を含みます)を対象に、申込書で登録された個人あるいは法人の担当者である乙本人に対して、テクニカルサポートを提供するものとします。乙が甲よりサポートの提供を受けるとき、プレミアサポートの場合はサポート番号、ベーシックサポートの場合は未使用のサポートチケット番号、無償限定サポートの場合は対象ソフトウェアのシリアル番号を甲に告知しなければなりません。

- ① 甲は乙本人に対して、予め指定された対象ソフトウェアに関するサポートを契約期間に限り提供します。
- ② インシデントとは、乙が甲に問い合わせる案件の単位で、発生事象や質問事項などのこれ以上分解できない具体的な問い合わせを1件とします。1回の問い合わせに複数案件の内容が含まれると甲が判断した場合、その案件数に応じたインシデント数として取り扱うものとします。
- ③ ベーシックサポートは契約時に乙へ発行されたサポートチケットのインシデント数に限り、問い合わせをすることができます。プレミアサポートと無償限定サポートは問い合わせの回数やインシデント数に制限はありません。
- ④ 乙が契約期間経過後も同様のサービスを希望する場合、新たな契約を必要とします。なお、契約期間中に発生したインシデントが契約期間終了時においても継続する場合は、甲はそのインシデントに限りサポートを継続して提供します。この継続提供中に、新たなインシデントが発生する場合は、新たな契約が必要となります。
- ⑤ サポート情報の中にはサポートの提供されない部分も存在することを乙は了承するものとします。
- ⑥ サポートは対象ソフトウェアごとに甲の定めた範囲内で行われるものとします。予め指定された対象ソフトウェアに直接関係しない事柄や他のソフトウェアの使用に起因する問題はサポートの範囲には含まれません。いかなる場合でも乙はこの範囲を超えたサポートを要求できないものとします。
- ⑦ 甲は、いかなる場合でも、乙において発生した問題の解決、対象ソフトウェアの不具合修正を一切保証しません。これら問題解決に費用が発生する場合、その費用は全額乙の負担とします。
- ⑧ サポートは甲の営業日の営業時間内に限り提供され、回答期限の指定はできないものとします。サポートの受付および提供は、E-MailまたはFAXによる方法で行われます。乙がオンサイト、面談、電話など通常以外の手段によるサポート提供を必要とする場合、甲乙が別途協議して合意した場合に限り提供されます。
- ⑨ 乙はサポートを受けるために甲の必要とする情報(対象ソフトウェアの名称やバージョン、シリアル番号、使用される OS やネットワークなどの使用環境に関する情報を含む)をすべて提供する必要があります。その情報提供がなされない場合、甲のサポート範囲に制限が加えられることに同意するものとします。

## 第6条 (無償限定サポート)

乙は対象ソフトウェアに付帯される無償限定サポートを受けるために、弊社へのユーザー登録を完了し、対象ソフトウェアのシリアル番号を甲に告知しなければなりません。無償限定サポートの提供範囲はインストール/起動/設定に限定されます。これ以外のプログラミング、パフォーマンスチューニングなどの開発や運用に関するサポートは提供されません。限定範囲を越えるサポート提供が必要な場合、有償のサポート契約が必要となります。

## 第7条 (プレミアサポートとオプション契約)

乙は本契約により提供されるプレミアサポートを受けるために、甲より通知されたサポート番号を甲に告知しなければなりません。プレミアサポート契約の場合は以下に定めるオプション契約を追加することができます。オプション契約は、契約開始時だけでなく契約期間の途中から追加して登録完了次第利用を開始することができますが、契約期間の終了はプレミアサポートの契約期間と同時となり、期間中に終了することはできません。

- ① 対象ソフトウェアの使用許諾権のない乙が、第三者のために対象ソフトウェアの開発やメンテナンスの業務補助を行う ISV/VAR 業務を行うため、甲よりサポートの提供を受ける場合、ISV/VAR オプションをあわせて契約することにより、プレミアサポートを契約することができます。
- ② 乙が複数の異なる対象ソフトウェアのサポートを受けたい場合は、マルチプロダクトオプションを契約することができます。
- ③ 対象ソフトウェアの使用者が法人で、且つ、乙がこの法人のサポート担当者である場合に、複数人による問い合わせを希望する場合、対象ソフトウェアのライセンス許諾契約に反しない利用を前提として、「追加サポート担当者オプション」を契約することにより同一法人内の別担当者を追加できます。

## 第8条 (ベーシックサポートとサポートチケット番号の取扱い)

乙は本契約により提供されるベーシックサポートを受けるために、未使用のサポートチケット番号を甲に告知しなければなりません。サポートチケット番号は以下のように取扱うものとします。

# AG-TECH サポートサービス契約書

- ① ベーシックサポートは、6カ月のサポート契約期間の満了日以前であっても、付与されたサポートチケット番号が全て消費された時点で、契約期間が終了します。新たなサポート問い合わせを行うためには、新たな契約を必要とするものとします。
- ② 乙は付与されたサポートチケット番号が未使用の場合でも、契約時の指定と異なるソフトウェアのサポートに使用することはできません。
- ③ ベーシックサポートは、6カ月のサポート契約期間の終了時に未使用のサポートチケット番号があっても、契約期間の終了時点で消滅するものとします。新たに契約をした場合も、未使用のサポート番号を引き継ぐ事はできません。また未使用のサポートチケット番号に対するサポート料金の返還は行われません。

サポートチケット番号の消費は各インシデントの初回問い合わせ時に発生するものとします。ただし、甲が該当のインシデントに対する回避策や修正版の提供等、問題解決の返答ができないと決定して、その旨を乙に通知した場合、サポートチケット番号を消費しない場合があります。

## 第9条 (サポート担当者の変更)

乙のサポートが、プレミアサポートまたは無償限定サポートの場合、乙はサポート契約の期間中以下の条項に従ってサポート担当者を変更することができます。但し、対象ソフトウェアの使用許諾契約の定めにより、変更ができない場合があります。

- ① 無償限定サポートの場合、担当者変更は対象ソフトウェアの弊社ユーザー登録変更をもって行うものとします。サポート担当者のみを変更することはできません。
- ② 乙が法人のプレミアサポート契約のサポート担当者の場合、乙が書面で甲に届け出ることにより、プレミアサポートのサポート担当者を同一法人内で4回まで変更することができます。5回以上の変更が必要な場合、新たな契約を必要とします。
- ③ 乙は前項②により担当者を変更するとき、対象ソフトウェアの使用許諾契約の定めにより、ソフトウェア使用者の登録変更が必要になる場合があることを了承するものとします。
- ④ 乙がベーシックサポート契約者の場合、サポート担当者は、変更できないものとします。ベーシックサポートのサポート担当者変更が必要な場合、新たな契約を必要とします。

## 第10条 (サポート担当者以外の第三者利用の禁止)

甲は、いかなる場合においても乙以外の第三者にサポートを提供しません。サポート担当者である乙以外の方による代理利用はできません。

- ① 乙はサポート契約を第三者に譲渡することはできません。また、第三者(乙の所属する法人の社員や職員も含みます)に、サポート番号、サポートチケット番号、シリアル番号を使用してサポートを受けさせることはできないものとします。
- ② 乙がサポート番号、サポートチケット番号およびシリアル番号を本人以外の第三者に使用させた場合、本契約は即時解除されます。同時に、乙は本契約で支払った有償サポート契約の料金と同額を、本人以外の使用人数分甲へ支払うことに同意するものとします。甲は、サポート番号、サポートチケット番号およびシリアル番号の不正使用に関して一切関知しません。第三者によるサポート番号、サポートチケット番号およびシリアル番号の不正使用を乙が知り得なかった場合においても、乙は甲に対する支払い義務を免れないものとします。

## 第11条 (サポート情報の使用権)

- ① 乙はサポート情報を対象ソフトウェアの使用許諾契約の範囲内において使用することができます。
- ② 乙はサポート情報の入手に関して費用(通信費用、媒体代金、契約料などが含まれますがこれらに限定されません)が発生することがあり、その費用を負担することに同意するものとします。
- ③ 乙あるいは乙の所属する法人は、サポート情報を使用して作成したユーザープログラムを配付・販売する場合において、有償無償に拘らず、サポート情報そのもの(ユーティリティ、マニュアル、ソースコードなど)を第三者に公開・配付・販売することはできません。ただし、サポート情報の言語インターフェイスは、甲の承認なしで乙のユーザープログラムから使用することを条件に配付することができます。
- ④ 乙はバックアップの目的で、サポート情報のうちコンピュータソフトウェアについては複写を行うことができますが、マニュアル類の複写を甲の書面による承認なく行うことはできません。

## 第12条 (提供情報等の取扱い)

甲は別に定める「プライバシーポリシー」および「情報セキュリティポリシー」に基づいて、乙から本契約によって提供された乙の個人情報やお問い合わせの内容を管理いたします。サポート提供の必要上、乙から提供されたテストデータやテストプログラムなど(以下、「提供情報等」といいます)については、以下のように取扱うものとします。

# AG-TECH サポートサービス契約書

- ① 乙は甲に提供情報等を送る場合、これらには乙の機密情報や乙が管理する個人情報を含まない状態で送付するものとします。乙が甲の事前の承認なしに乙の機密情報や乙が管理する個人情報を甲に送付した場合、情報漏えい事故等について甲はいかなる責任も負わないものとします。
- ② 乙は、乙の機密情報や乙が管理する個人情報を含む提供情報等を甲に送付する必要がある場合、事前に取り扱いについて甲乙で協議し、個別に契約するものとします。取扱いの契約を締結した場合においても、輸送業者や通信事業者など甲の監督が及ばない第三者による情報漏えい事故等について、甲はいかなる責任も負わないものとします。
- ③ 乙が甲に提供情報等を送る場合、もしくは提供情報等を甲から乙に返送する場合に発生する費用は乙の負担とします。
- ④ 乙はサポート提供の必要上、提供情報等を甲が対象ソフトウェアの開発元に開示する場合があることに予め同意するものとします。

## 第13条 (契約終了後の義務)

- ① 乙は本契約の終了後も対象ソフトウェアを使用する限り、本契約により提供されたサポート情報を使用することができます。本契約終了後に対象ソフトウェアの使用を終了する場合は、サポート情報およびその複製をすべて破棄するものとします。
- ② 本契約が終了後も甲のサポート情報に対する権利は消滅しません。乙は、本条①項の定めによらず本契約終了後もサポート情報を使用する場合、本契約の第11条、第14条、第15条、第16条に同意するものとします。

## 第14条 (損害賠償)

- ① 乙が本契約のいずれかの条項に違反し、甲に損害(著作権侵害、業務妨害等を含みますがこれに限定されません)を与えたと甲が判断した場合、甲は本契約を即時解除し、乙に対し損害賠償請求ができるものとします。
- ② 甲の損害賠償請求権は本契約終了後も存続するものとします。

## 第15条 (甲の保証および免責)

- ① 甲の提供するサポートは、乙において発生する対象ソフトウェアおよびサポート情報に関する問題解決を保証するものではありません。また、甲はサポートおよびサポート情報の特定業務への適応、使用効果などについてのいかなる保証も行いません。対象ソフトウェアおよびサポート情報に関し発生する問題処理は、対象ソフトウェアの開発者との交渉を含め、乙の責任および費用負担で行われるものとします。
- ② 甲はいかなる場合においても甲の提供したサポートの結果およびサポート情報の使用により生じた乙の直接的および間接的損害(利益遺失、事業中断、情報消滅など金銭的および精神的損害を含みますがこれに限定されません)に対し、そのような損害が出る可能性を知っていたか否かに関わらず、いかなる責任も負わないものとします。
- ③ 甲はいかなる場合もサポートの提供手段としての通信や輸送時の問題(甲以外の事業者による情報漏洩事故やサポート情報の不着事故などを含む)について、いかなる責任も負いません。
- ④ 本契約により対象ソフトウェアの使用許諾契約の内容が変更されることはありません。甲は対象ソフトウェアの使用許諾契約に定められているソフトウェアの使用権を本契約によって、乙に許諾あるいは付与するものではありません。乙は乙が行う開発や運用に必要なソフトウェアの使用許諾権を予め取得しなければなりません。

## 第16条 (その他)

- ① 甲の提供するサポートは、日本語で且つその対象を日本国内に限定されるものとします。
- ② 本契約に関わる訴えは、東京地方裁判所の管轄に属するものとします。

株式会社エージーテック

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1-21-1 昭栄神田橋ビル3F

SA-426-105

# 附 則

規定日：2010年11月1日

## 有償のサポート契約の料金

① ベーシックサポート料金を以下のように定める。(税別価格)

・2インシデント6ヶ月以内 30,000 円

② プレミアサポートの各料金を以下のように定める。

・インシデント数無制限1年間 200,000 円

・ISV/VAR オプション 40,000 円

・マルチプロダクトオプション 100,000 円

・追加担当者オプション 20,000 円

甲は上記のサポート料金を乙に予告なく改定することができるものとします。ただし、契約期間中の改定による料金の差額を徴収ならびに返金することはありません。

プレミアサポートのオプション契約を契約期間中に追加する場合、残存するサポート期間に関わらず上記の規定額とします。