

# AG-TECH サポートサービス契約書

サポート契約を申し込む前にこの契約書をよくお読みください。

## 第1条 (総則)

株式会社エージーテック(以下、「甲」という)は、甲が日本において販売す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・サービス(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、対象ソフトウェアを購入されたエンドユーザー様及び/またはそのISV/VAR様(法人の場合は第2条に定めるとおり甲に登録のあるサポート担当者、以下「乙」という)に提供します。甲の提供するサポートは、プレミアムサポート、オンラインサポート、オンサイトサポート、AGBPベーシックPlusサポートプログラム(以下、「有償サポート」という)、およびAGBP ベーシック/エンドユーザーサポートプログラム、または対象製品に付帯される開発元等からのサポート・サービス(以下、「開発元サポート。定義は第4条第一項に示します。’)および限定サポート(以下、「無償サポート」という)とします。これらの各種サポート仕様書、付帯条件、及びサポート料金については、附則で別途定めるものとします。

## 第2条 (申込、受領、登録および法人の場合の扱い)

甲乙間の本サポートサービス契約は、次の通り成立するものとします。乙は、プレミアムサポート、オンラインサポートの場合は「AG-TECHサポートサービス申込書」、オンサイトサポートの場合は「AG-TECH オンサイトサポートサービス申込書」、AGBPベーシック Plus サポートプログラムの場合は「AGBP ベーシック Plus 申込書」(以下、「申込書」という)に必要事項を記入し、甲に提出することをもって申込みとします。甲は、当該乙によって記入された申込書を元にサポートサービス提供先として登録し、これをもって乙による申込みの受領とします。開発元サポートおよび限定サポートの場合は、乙が対象ソフトウェアを購入する時に、甲が乙を当該対象ソフトウェアのユーザーとして登録したことをもって乙による申込みの受領とします。なお、契約先が乙の所属する法人の場合、甲によるサポート及びサポート情報の提供は、乙の記入した申込書に基づき甲により登録された乙個人に限定されます。ただし、プレミアムサポート契約の締結を乙の所属する法人または乙が所属する部署となした場合、乙が所属する同一部署内からの乙以外からの問い合わせも可能とします。乙は、無償サポート期間中でも有償サポートを申し込むことができます。

## 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、継続の場合は前年度契約の終了翌日、または甲乙間で別途協議して定めた日から発効し、1年間有効とします。当該継続の協議中にサポートが提供された場合、乙より継続に必要な支払があった場合は、前年度契約の終了翌日に同一の条件で契約更新の合意がなされたものとします。無償サポートの場合、甲が乙をユーザーとして登録した日から発効し、乙のユーザーとしての地位の継続期間の終了、または、第4条記載の対象ソフトウェアのライフサイクル(定義については第4条第1項を参照のこと)のサポート対象期間の終了のどちらか早い方までとします。なお、本条第2項第5号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。
- 本契約は、以下の場合に終了します。
  - 本契約期間が満了した場合。
  - 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。
  - 乙が本契約のいずれかの条項に違反した場合。
  - 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。契約先が乙の所属する法人の場合は、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。
  - 甲は、対象ソフトウェアの開発元等との契約の変更および解消、開発元等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、乙に対し文書による通知をし、有償サポートの場合は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、当該通知より2週間後に本契約を解除できるものとします。プレミアムサポートの場合は、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。

- 「ライフサイクル」とは、対象ソフトウェアの開発元等による独自の製品開発計画により定められる各製品バージョンのパッチ、アップデート等の発行やその解説、修正方法を説明するエンドユーザーのためのサポート等(以下、「開発元サポート」といいます)を当該開発元等が甲または乙に提供できる期間のことをいいます。
- 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の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。
- 乙は、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、甲は、

前述の有償サポートを提供することができます。

- ④ 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サポートは提供されないものとします。

## 第5条 (サポートの提供)

甲は、乙に対しサポートを提供する場合は、次の通りとします。

- ① 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、および AGBP ベーシック Plus の場合は、サポート番号を甲に告知しなければなりません。
- ② 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、契約したサポートの種類に基づき、契約期間に限り提供します。
- ③ 「インシデント」とは、乙が甲に問い合わせする案件の単位で、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。
- ④ プレミアサポート、および AGBP ベーシック Plus の場合は、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。
- ⑤ 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、原則当該契約の申込み登録日から1年を超えない範囲内において、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。当該継続期間中に新たなインシデントが発生する場合、申込書登録日から1年以上経過した場合は、新たな契約が必要となります。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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、問題切り分けの結果他のソフトウェア、ハードウェア、OS、周辺機器及びその接続、ネットワーク、乙の環境等、対象ソフトウェア以外の使用に起因すると甲が判断した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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 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、基本的に E-Mail または FAX による方法で行われますが、有償サポートの場合は電話によるサポートの提供が含まれます。プレミアサポートの場合は、オンラインサポートが2インシデント含まれます。
- ⑩ 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、製造管理番号、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)をすべて甲に提供する必要があるものとし、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 (限定サポート)

「限定サポート」とは、本契約第4条第1項に示すライフサイクル期間内の「開発元サポート」のみを前提とする甲によるサポートのことをいい、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、甲と有償サポートを契約する必要があります。

## 第7条 (サポート担当者の変更)

プレミアサポートの場合、乙はサポート契約の期間中以下の条項に従って、申込書によって最初に甲に登録した乙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 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部署内で変更することができます。
- ② 乙は、前項①によりサポート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る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。

## 第8条 (サポート情報の使用权)

- 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。

## 第9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。

- ① 乙は、甲に提供情報等を送る場合、これらに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等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10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8条、第11条、第12条、第13条に同意するものとします。

## 第11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12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元等との交渉を含め、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(利益喪失、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13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専属するものとします。

以上

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 ヒューリック神田橋ビル3F

2010年11月初版

2020年10月1日改訂