

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、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、附則「AG-TECHサポートサービス契約書 サポート仕様書」(以下、「サポート仕様書」という)に定めるとおりとします。有償のサポート契約料金についても、サポート仕様書で定めるものとします。「オンラインサポート」とは、インターネットWeb 会議システムを使用したサポートを提供します。「オンサイトサポート」とは、ソフトウェアの導入場所や契約企業の指定する場所に出向いてサポートを提供します。

第2条 (サポート対象者)

本契約における「サポート対象者」とは、購買された対象ソフトウェアのサポート実務ご担当者のことであり、有償のプレミアサポート、オンラインサポートをご契約の場合は「AG-TECH サポートサービス申込書」、オンサイトサポートをご契約の場合は「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 をご契約の場合は「AGBP ベーシック Plus 申込書」(以下、「申込書」という)に、それぞれサポート担当者としてご記入されたご担当者様に限定されます。製品に付帯されるサポートの場合は、製品のユーザー登録をされた担当者様に限定されます。AGBP ベーシック/エンドユーザー プログラムによる無償サポートの場合は AGBP 登録者様に限定されます。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。ただし、プレミアサポート契約をした法人の場合、乙が所属する同一部署の所属者の乙以外からの問い合わせも可能とします。

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開始され、次の事項の発生した時に終了します。無償サポートは、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。
- 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を計算して清算するものとします。

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。

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サポートは提供されないものとします。

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、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。

- 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。
- ③ 1インシデントに関する質問や問い合わせの回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得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、対象ソフトウェアを運用する機器に起因する問題は、原則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。有償サポートの場合は電話サポートが含まれます。プレミアムサポートの場合は、オンラインサポートが2インシデント含まれます。
- 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、甲が過去提供していたサポートサービスの一種であり、甲の取り扱い製品すべてのソフトウェアに付帯されるサポートで、提供範囲はインストール/起動/設定に限定されるものです。本サポートは、2020年9月1日をもって廃止いたしました。同等のサポートをご希望のお客様は、Actian社製品については、AGBP・ベーシック・エンドユーザー・サポートプログラムを、Araxis Merge製品については、購入後1年間の開発元サポート(無料)を、ご利用下さい。その他の製品については、お客様からのお問い合わせにつき個別に対応させていただきます。

第7条 (サポート対象者の変更)

乙のサポートが、プレミアムサポートの場合、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対象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ムサポート契約のサポート対象者の場合、乙が書面で甲に届け出ることにより、プレミアムサポートのサポート対象者を同一法人内で変更することができます。
- ② 乙は前項①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。

第8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、乙のユーザープログラムから使用することを条件に、甲の書面による承認なしに、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は、甲の書面による承認なく行うことはできません。

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 本契約が終了後もサポート情報に対する甲の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1-17-5 Daiwa神田橋ビル 6F

AG-WF#19568-2021-0922