

# 附 則

## AG-TECH サポートサービス契約書

### サポート仕様書

有効日:2020年10月1日

甲は、AG-TECH サポートサービス契約書の各条件及び下記の仕様に従い、AG-TECH サポートサービスを乙に提供します。

#### 1. 有償サポートの概要

##### ① プレミアサポート（甲推奨プログラム。参照URL:[https://www.agtech.co.jp/support/#a03\\_s04](https://www.agtech.co.jp/support/#a03_s04)）

「プレミアサポート」とは、Actian社のActian Zen/PSQLライセンス、及び甲の取り扱うその他すべてのソフトウェアを対象とする包括的テクニカルサポートをいい、次の通りとします。

- 1) 期間及び費用： 包括的なサポート契約となります。期間は、申込書登録日から1年間とします。サポート料金は20万円（税別）です。Actian社製品については、AGBPベーシックPlusサポートプログラム（後述）のすべて及びオンラインサポート（後述、2インシデント分まで）が含まれます。甲の取り扱うその他のソフトウェアについても、オンラインサポート（2インシデント分まで）も含まれます。オンサイトサービスは、どの製品についても別途お見積もりとなります。
- 2) Actian社製品に関する特別割引： Actian社ソフトウェアを対象とするプレミアサポートの場合、Zen移行サポート終了後販売継続中バージョンの通常仕切り率+5%割引の適用対象となります。ただし、別途甲乙間の基本契約とで仕切価格を規定しているものについては、当該基本契約等の仕切価格が適用となります。
- 3) 受付時間及び手段： 登録、相談及びインシデントの連絡手段として、今までのメール、ファックスの他、電話サービス（甲業務時間内、午前10時から12時、14時から17時、月曜日から金曜日まで、祝祭日を除く）、オンラインサポート（後述、要予約）がご利用になれます。）
- 4) 問い合わせ回数及びインシデント回数： 電話、メール、ファックスによるお問い合わせ、インシデント数は、回数無制限でサポートを提供いたします。
- 5) 旧製品サポート： 旧製品サポートは、甲取り扱いソフトウェアのすべてが対象です。移行サポート終了後の旧製品サポートを含みます。本サポートは、開発元サポートが終了しているため、甲の知見によるサポートのみとなります。
- 6) Actian社製品ツール（開発用ライセンス）の無償提供： Actian社ソフトウェアを対象とする場合、これまではActian Zenv13/v14 Workgroup 2 Userを無償で提供させていただいていましたが、本プログラムでは、サポート情報として、PSQL v13 Server & Zen v14 Enterprise Server 20-User の一年間有効な開発者ライセンスが提供されます。
- 7) サポート担当者の代行（乙となり得るもの）： これまでは、サポート担当者は代行できず、変更、追加には「追加オプション」のご購入が必須でしたが、有償サポート契約の締結により、乙及び製品の使用权を持たないISV/VAR様にも、「追加オプション」ご購入なしで追加登録することができます。また、サポート担当者（乙）と同一部署に所属のものが代理で問い合わせすることができます。ただし、部署が異なる場合には新たな契約が必要です。
- 8) 複数製品所有者： 甲取り扱いソフトウェアのうち、複数製品を所有している場合は、1契約で複数製品に対してサポートを提供いたしません。
- 9) オンラインサポート（定義は下記「オンラインサポート」参照）： オンラインサポートを2インシデント含めます。ただし事前に予約が必要です。対応時間は、甲業務時間内（午前10時から12時、13時から17時、月曜日から金曜日まで、祝祭日を除く）。乙社内での情報機器の持ち込みや使用が禁止されている状態ではご利用になれません。また、映像、ビデオの使用は、乙社内での撮影が禁止されている状態ではご利用になれません。
- 10) オンサイトサポート（定義は下記「オンサイトサポート」参照）： オンサイトサポートは含まれません。

## ② オンラインサポート/オンサイトサポート (参照URL: [https://www.agtech.co.jp/support/#a03\\_s03](https://www.agtech.co.jp/support/#a03_s03))

### A. オンラインサポート

「オンラインサポート」とは、Actian社のActian Zen/PSQLライセンス、及び甲の取り扱うその他すべてのソフトウェアを対象とする、乙に甲とのリモートアクセスの手段(インターネット回線、情報機器、Skypeなどのチャットやリモート会議用ソフトウェア等、甲の指定するもの)をご用意いただくことで、甲は乙にリモートでリアルタイムサポートを提供するテクニカルサポートをいい、次の通りとします。

- 1) 期間及び費用: 1インシデントにつき5万円(税別)のスポット契約です。期間は、申込書登録日から、1インシデント終了または1年間どちらか早い方までとなります。
- 2) 受付時間及び手段: 登録、相談及びインシデントの連絡手段として、今までのメール、ファックスの他、電話サービス(甲業務時間内、午前10時から12時、14時から17時、月曜日から金曜日まで、祝祭日を除く)がご利用になれます。個々のインシデントは、甲業務時間内のご予約制となります。
- 3) 対象ソフトウェア: 甲の取り扱い製品すべてについてご契約いただけます。
- 4) オンライン/オンサイトサポートに含まれるサポートの内容(例示):
  - ・インストール、アップグレード
  - ・トラブルシューティング(エラー対応)
  - ・パフォーマンス診断・チューニング
  - ・データベースモニタリング
  - ・トレーニング(ご要望に合わせてカスタマイズ可能)

#### 5) 注意事項

- ・オンラインサポートを実行する際は、甲業務時間内で、事前に予約をいただきます。
- ・トラブルシューティング(エラー対応)のインシデントは、1インシデント最大60分、1インシデントにつき問い合わせ3回を基準とします。
- ・調査、診断、チューニング作業には、乙運用PCからログ、トレースファイル等を持ち出す必要があります。
- ・ツールの使用方法(トレーニング)については、1インシデント最大120分となります。
- ・甲が適切と判断したエンジニアを担当とします。
- ・サイトプレパレーション: 乙使用PCのある事業所のテスト環境、サポートに必要なPC環境、通信回線の確保等、オンラインサポートに必要な機器の整備については、乙の責任で、ご予約時間までにご準備願います。乙社内での情報機器の持ち込みや使用が禁止されている状態ではご利用になれません。また、映像、ビデオの使用は、乙社内での撮影が禁止されている状態ではご利用になれません。

### B. オンサイトサポート

「オンサイトサポート」とは、Actian社のActian Zen/PSQLライセンス、及び甲の取り扱うその他すべてのソフトウェアを対象とするテクニカルサポートを、甲が乙の事業所(以下、乙サイトという)を訪問し、乙サイトにて提供するサービスをいい、次の通りとします。

- 1) 期間及び費用: 1インシデントにつき1見積によるスポット契約となります。期間は、申込書登録日から、1インシデント終了または1年間のどちらか早い方までとなります。
- 2) 対象ソフトウェア: 甲の取り扱い製品すべてについてご契約いただけます。
- 3) 受付時間及び手段: 登録、相談及びインシデントの連絡手段として、今までのメール、ファックスの他、電話相談サービス(甲業務時間内、午前10時から12時、13時から17時、月曜日から金曜日まで、祝祭日を除く)がご利用になれます。個々のインシデントのサイト訪問による対応については、甲業務時間内のご予約制となります。

- 4) サイト訪問： 個々の甲による乙サイト訪問は、乙の希望の趣旨等を甲にて内容を確認の上、事前にご予約制、個別見積となります。基準は、1日(移動時間を含む)： 10万円から、半日(移動時間を含む)： 5万円からとなります(税別)。交通費、宿泊費は実費を後日請求させていただきます。なお、サポート内容によっては(トレーニング等)事前にご予約の際、甲によるカスタマイズした資料作成等が新たに必要になる場合は、別途お見積りとなる場合がございます。
- 5) オンサイトサポートに含まれるサポートの内容(例示)及び、注意事項： 上記A.4)「オンラインサポート/オンサイトサポートに含まれるサポートの内容(例示)」、A. 5)及び「注意事項」点等)のとおりとします。ご相談の内容・サイトの状況に照らし、甲の判断により、オンサイトサポートをオンラインサポートに切り替える等のご提案をさせていただく場合がございます。

### ③ AGBPベーシックPlusプログラム (参照URL: <https://www.agtech.co.jp/actian/partner/agbp/>)

「AGBPベーシックPlusプログラム」とは、Actian社対象ソフトウェアに付帯されるサポート・サービスの終了後も、甲の知見をもってサポートサービスを提供するプログラムのことをいい、次の通りとします。

- 1) 期間及び料金： 申込書登録日から1年間とします。6万円(税別)です。
- 2) 対象製品： 甲が取り扱うActian社製品。販売終了済の製品(旧製品)を含みます。
- 3) 受付時間及び手段： 登録、相談及びインシデントの連絡手段として、今までのメール、ファックスの他、電話サービス(甲業務時間内、午前10時から12時、14時から17時、月曜日から金曜日まで、祝祭日を除く)がご利用になれます。
- 4) 本プログラムは、プレミアサポートに含まれます。
- 5) サポート内容： AGBPベーシックPlusプログラムの内容は、次の通りとします。
  - (ア) AGBPベーシック/エンドユーザープログラム(開発元サポート)(無償)： 下記2. ④に記載の通り。ただし、メール、ファックスだけでなく、電話によるサポートを受け付けます。Data Exchange、Audit for Zenは対象外とします。
  - (イ) 旧製品サポート： 旧製品サポートは、移行サポート終了後の旧製品サポートを含みます。本サポートは、開発元サポートが終了しているため、甲の知見によるサポートのみとなります。
  - (ウ) 特別割引： Zen移行サポート終了後販売継続中バージョンの通常仕切り率+5%割引の適用対象となります。ただし、別途甲乙間の基本契約とで仕切価格を規定しているものについては、当該基本契約等の仕切価格が適用となります。
  - (エ) ツール(開発用ライセンス)の無償提供： Actian Zenv13/v14 Workgroup 2 User、Btrieve Classes for .Net 1 User の1年間有効な開発用ライセンスが無償提供されます。

## 2. 無償サポートの概要 (URL:[https://www.agtech.co.jp/support/#a03\\_s01](https://www.agtech.co.jp/support/#a03_s01))

### ④ AGBPベーシック/エンドユーザープログラム (開発元サポート。参照URL:<https://www.agtech.co.jp/actian/partner/agbp/>)

AGBP ベーシック/エンドユーザープログラムとは、Actian社対象ソフトウェアに付帯される開発元等から提供されるサポート・サービスを甲を通じて提供するプログラムのことをいいます。なお、Actian社対象ソフトウェアを含む甲が取り扱うすべてのソフトウェアに付帯され提供されるサポートを開発元サポートといいます。

- 1) 期間： 乙によるライセンス購買時のユーザー登録日から、Actian社(開発元)の当該ライセンスバージョンに対するサポート終了時までとなります。
- 2) 受付時間及び手段： 乙からのメールにより、甲がご相談をお受けいたします。甲の対応時間は、甲業務時間内となります。電話等でのサポートは致しません。
- 3) Actian社製品ツール(開発用ライセンス)の無償提供： Actian Zenv13/v14 Workgroup 2 User、Btrieve Classes for .Net 1 User の1年間有効な開発用ライセンスが無償提供されます。
- 4) 本プログラムは、プレミアサポート及びAGBPベーシックPlusサポートプログラムに含まれます。

### ⑤ 限定サポートについて

「限定サポート」とは、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をいい、提供範囲はインストール/起動/設定に限定されるサポートです。本サポートは、2020年9月1日をもって廃止いたします。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。

## 3. その他

甲は、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、本契約有効日以降乙との契約期間が継続する場合、乙との契約開始時に設定した料金と新料金の差額につき、あらたに徴収せず、返金することはありません。当該サポート期間終了後、継続の協議中に新たなインシデントにつきサポートが提供された場合、継続中のインシデントにつき申込み登録日より1年を超えている場合、または、乙より継続に必要な支払があった場合は、原則として、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。

以上