

AuriQ 保守サポート規約

AURIQ または AURIQ 認定保守サポート提供パートナーが顧客に対し AuriQ ソフトウェア製品の保守サポートを提供するにあたっては次の条件が適用されるものとします。

第 1 条 (定義)

本規約において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによります。

- (1) 「AURIQ」とは、オーリック・システムズ・ジャパン株式会社を意味します。
- (2) 「セールスパートナー」とは、AURIQ の正規代理店として認定されたセールスパートナーまたはその二次代理店等下位代理店をいいます。
- (3) 「顧客」とは、AURIQ またはセールスパートナーより「本件ソフトウェア」を適法に購入したエンドユーザ向けに AURIQ または AURIQ 認定保守サポート提供パートナーから「保守サポート」を購入する顧客を意味します。
- (4) 「本件ソフトウェア」とは、本規約に基づき AURIQ が保守サポートを提供する AuriQ ソフトウェア製品の最新版及び一世代前の版であり、かつ AURIQ 所定のソフトウェア使用許諾契約書に基づき正当に使用权を許諾された各オブジェクトコード、インストールガイド、ユーザズガイドその他の関連ドキュメンテーションならびにそれらのアップデート版およびアップグレード版を意味し、ソースコードは含まれません。なお二世代前の版については、最新版リリース後三ヶ月間に限り「本件ソフトウェア」に含めるものとします。
- (5) 「保守サポート」とは、第 2 条に定めるサービスをいいます。
- (6) 「使用」とは、「本件ソフトウェア」のプログラムのダウンロード、実行、格納、画面出力等を行うこと及び本件ソフトウェアのインストールガイド、マニュアルその他関連資料を利用することを意味します。
- (7) 「アップデート」とは、バグの修正や機能改善などを目的として、本規約に基づき顧客に適宜提供される本件ソフトウェアのアップデート版を意味し、本規約の保守サポートの対象となります。
- (8) 「アップグレード」とは、AURIQ の裁量により適宜開発または販売される本件ソフトウェアの大規模な機能追加や大規模な付加価値機能をつけた本件ソフトウェアのアップグレード版を意味し、本規約に基づく保守サポートの対象外となります。
- (9) 「不具合」とは、「本件ソフトウェア」が AURIQ 所定の仕様書その他関連ドキュメンテーションに実質的に適合しておらず「本件ソフトウェア」について顧客の操作に不都合を生じさせる瑕疵を意味します。
- (10) 「保守サポート登録者」とは、顧客の従業員または AURIQ が同意する顧客の委託先であって、顧客が予め AURIQ に書面で通知したものをいいます。すべての「保守サポート登録者」は、AURIQ 所定の「本件ソフトウェア」に関するトレーニング等を受講している等「本件ソフトウェア」およびその稼動環境について十分な専門的知識を保有していることを要するものとします。顧客が「連絡担当者」を変更しようとする場合は、予め AURIQ 所定の様式により通知の上 AURIQ の書面による承諾を得るものとします。
- (11) 「個別契約」とは、「本件ソフトウェア」の「保守サポート」の対象製品、保守サポート料、保守サポート期間等を定めた AURIQ または AURIQ 認定保守サポート提供パートナーと顧客との合意書面を意味します。当該対象製品、保守サポート料、保守サポート期間等の個別の取引条件を除き、個別契約の定めにかかわらず「本件ソフトウェア」の「保守サポート」については本規約のみが適用されるものとします。

第 2 条 (保守サポート)

1. AURIQ は本規約の定めに基づき、別紙に記載する保守サポートを顧客に提供するものとします。
2. AURIQ の保守サポートに関する責任は、本件ソフトウェアを良好な稼動状態に回復すべく合理的範囲で繰り返し保守サポートを実施することに限られます。ただし、経営的に当該対応が妥当ではないと AURIQ が判断した場合、対象となる個別契約の全部または一部を即時解除または解約し、AURIQ または AURIQ 認定保守サポート提供パートナーが当該個別契約に基づき顧客から受領済の対価から未経過の期間に相当する対価を全額払い戻します。

第 3 条 (顧客の責務)

1. 顧客は、本件ソフトウェアについてその時点で適用されている AURIQ 所定のソフトウェア使用許諾契約書の条件を遵守していることを保証するものとします。
2. 顧客は、本件ソフトウェアに不具合が発生した場合に保守サポートを利用するものとします。この場合、顧客は、AURIQ の要求に応じ、再現可能な程度に不具合を特定した書面を AURIQ に提供するものとします。
3. 顧客は、AURIQ が推奨するシステム環境を良好に維持するものとします。

4. 顧客は、AURIQ が保守サポートを実施するために必要な設備、作業場所等を提供するものとします。
5. 本件ソフトウェアが扱う情報・データを保護するためのバックアップなど適切な防御措置は顧客の責任において実施するものとします。
6. 顧客は、個別契約合意後に本件ソフトウェアの稼動環境（本件ソフトウェアの構成を含みますが、これらに限りません）を変更する場合、当該変更に関する情報を事前に AURIQ に通知するものとし、必要とされる場合は、当該個別契約に基づく保守サポートの範囲、金額等を変更し、別途書面により確認するものとします。

第 4 条（サービス範囲）

AURIQ および AURIQ 認定保守サポート提供パートナーは、次の各号に定める事項については、別段の書面による合意のある場合を除き、本規約に基づく保守サービスの対象外とし、責任を負わないものとします。

- (1) AURIQ 所定のソフトウェア使用許諾契約書に違背したことにより生じた不具合
- (2) 顧客または第三者が本件ソフトウェアに変更を加えたことに起因して不具合が発生した場合
- (3) 顧客が本件ソフトウェアを AURIQ または AURIQ 認定保守サポート提供パートナー以外の者が提供するプログラムまたは装置と組み合わせ販売または使用したことに起因して不具合が発生した場合
- (4) AURIQ が不具合を回避するための本件ソフトウェアの代替品またはパッチ等を提供したにもかかわらず、顧客が依然として従前の本件ソフトウェアの販売または使用を継続していることに起因して不具合が発生した場合
- (5) 顧客による本件ソフトウェアの使用、組み合わせまたは頒布が本規約あるいは AURIQ 所定の仕様等に記載された条件と合致せず、そのことにより不具合が発生した場合
- (6) AURIQ が本規約に基づき「アップデート」を提供済みであるにもかかわらず、「アップデート」が適用されていないことにより生じた不具合
- (7) 第三者製ソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク、その他コンピュータ・システムの瑕疵に起因して生じた不具合
- (8) 災害、天災地変、戦争、罷業、電力その他いずれの当事者の責にも帰すことができない事由に起因する不具合
- (9) 顧客の誤用、不正使用（本件ソフトウェアに含まれる仕様書その他関連ドキュメンテーションに定める使用方法以外の態様による使用を含む）による不具合
- (10) 顧客が提供した稼動環境等の情報不備その他顧客の責に帰すべき事由により本件ソフトウェアの再インストール、稼動環境等の変更等に伴う立会い、調整、データ変更、「ライセンス・キー」発行その他の作業が必要となった場合
- (11) 顧客による本件ソフトウェアの再インストール、稼動環境等の変更等、調整、データ変更等に起因して発生した不具合
- (12) 「保守サポート登録者」以外からの問い合わせ
- (13) その他 AURIQ または AURIQ 認定保守サポート提供パートナーの責によらない場合

第 5 条（保守サポート料）

本規約に基づく保守サポート料および支払条件は個別契約に定めるものとします。

第 6 条（機密保持）

1. 顧客、AURIQ、セールspartnerならびに AURIQ 認定保守サポート提供パートナー（以下合わせて「関連当事者」という）は、営業上、技術上、人事上その他、媒体および手段（専用回線による通信、フロッピーディスク、印刷物、光磁気ディスク等）の如何を問わず、開示時に Confidential、厳秘その他機密情報として本規約の一方当事者（以下「情報開示者」といいます）が他方の当事者（以下「情報受領者」といいます）に開示する技術情報、営業情報、およびその他一切の情報を秘密情報（以下「秘密情報」といいます）として機密に保持するものとします。口頭で開示された機密情報は、当該口頭開示に秘密情報である旨通知し、当該口頭開示から 14 日以内に書面により機密情報である旨明記した場合に限り秘密情報として取り扱うものとします。
2. 前項の定めにかかわらず、以下の各号の一に該当する情報は、本条で定める秘密保持義務の対象外とします。
 - (1) 開示の以前から情報受領者が適法に所持していた情報
 - (2) 開示の時点ですでに公知または公用である情報
 - (3) 開示の後、情報受領者の責に帰すべき事由によらず公知または公用となった情報
 - (4) 開示の後、情報受領者が第三者より秘密保持義務を負わず適法に入手した情報
 - (5) 情報開示者から開示を受けた情報によらず、独自に開発、創作した情報
3. 関連当事者は、秘密情報を善良なる管理者における注意をもって管理し、目的外に利用し、または相手方の事前承諾なく第三者へ開示しないものとします。
4. AURIQ、セールspartnerまたは AURIQ 認定保守サポート提供パートナーは、自己の裁量により、本規約に関連して、AURIQ よ

り本件ソフトウェアを使用または試用するための「ライセンス・キー」や特定サイト等へアクセスするための ID 等（以下あわせて「ID 等」といいます）を付与する場合があります。この場合、善良なる管理者の注意と責任をもって ID 等を管理するとともに、AURIQ、セールspartnerまたは AURIQ 認定保守サポート提供パートナーの事前の書面による承諾を得ることなく、第三者に ID 等を利用させ、または ID 等を譲渡、貸与、売買、開示、質入その他これらに準じた行為を行なってはならないものとし、万一、ID 等の不正使用や管理不行届き等に起因して損害が発生した場合、一切の責任を負うものとし、顧客は、ID 等が盗難にあった場合、または ID 等が第三者によって不正に使用されたことが判明した場合には、直ちに AURIQ、セールspartnerまたは AURIQ 認定保守サポート提供パートナーにその旨を通知するものとし、AURIQ、セールspartnerまたは AURIQ 認定保守サポート提供パートナーからの指示がある場合はこれに従うものとし、

5. 情報受領者は、情報開示者の事前の書面による承諾なく本規約の目的を達成するために必要とされる範囲を超えて、秘密情報に関する資料の複製、複写、持ち出し、または外部からのリモートアクセスを実施してはならないものとし、
6. 前各項の定めにかかわらず、情報受領者が行政機関または司法機関より秘密情報の開示を要求された場合は、以下の措置を取った上で当該行政機関または司法機関に対して当該秘密情報を開示することができるものとし、
 - (1) 相手方に対して当該要求があった旨を遅滞なく通知すること
 - (2) 当該秘密情報のうち、適法に開示が要求されている部分についてのみ開示すること
 - (3) 開示する当該秘密情報について秘密としての取扱いが受けられるよう最善をつくすこと
7. 本規約または個別契約の終了時あるいは本規約または個別契約の有効期間中であっても情報開示者から情報受領者に対して要求があった場合、情報受領者は情報開示者の指示に従い、直ちに秘密情報およびその複製物の返還、廃棄または消去を行うものとし、秘密情報の廃棄または消去にあたり情報開示者より求められた場合、情報受領者は情報受領者の権限ある責任者による記名捺印がなされた廃棄証明書または消去証明書を情報開示者に交付するものとし、
8. 本条に基づく情報受領者の秘密保持義務は、本規約の適用が終了した後もなお 7 年間に有効に存続するものとし、

第 7 条（個人情報管理）

1. 関連当事者は、本件ソフトウェアの保守サポートに関連し個人情報（個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの。以下「個人情報」といいます）の開示または預託を受ける場合、漏洩、不正利用等のないよう、善良なる管理者における注意をもってこれを適切に管理するとともに、当該個人の事前承諾なく当該個人の承諾した目的以外に個人情報を利用してはならないものとし、
2. 関連当事者は、個人情報の取扱いに関し、個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）に従うものとし、

第 8 条（責任）

1. 本規約に関する AURIQ、セールspartnerならびに AURIQ 認定保守サポート提供パートナーの責任は、事由の如何を問わず、総額において当該損害発生の日より 12 ヶ月以内に当該損害の直接の原因となった個別契約に基づき顧客が AURIQ、セールspartnerまたは AURIQ 認定保守サポート提供パートナーに実際に支払った保守サポート料を上限として、顧客に発生した直接かつ通常の損害を賠償するものとし、
2. 前項の定めにかかわらず、AURIQ、セールspartnerならびに AURIQ 認定保守サポート提供パートナーはいかなる場合も、使用中の中断・データの喪失または損失の損害またはそれらに起因する損害ならびに自己の支配できない事由（天災地変、戦争、罷業、電力の不通その他これらに限らない）により本規約に基づく履行ができない場合、その責を負わないものとし、
3. 関連当事者は、自己の責に帰することが出来ない事由から生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、結果損害、逸失利益について互いにその責を負わないものとし、

第 9 条（個別契約の有効期間）

個々の個別契約の有効期間は各々当該個別契約に定めるものとし、

第 10 条（契約の解除）

1. 関連当事者のいずれかが次の各号のいずれかにでも該当したときは、関連当事者は何らの更なる通知、催告を要せず直ちに本規約および個別契約の全部または一部を解除できるものとし、
 - (1) 手形、小切手の不渡り処分、銀行取引停止処分その他の支払停止状態が生じた場合
 - (2) 解散、清算または事業の廃止等任意整理の手續に着手した場合

- (3) 仮差押、仮処分、差押または滞納処分等が行われた場合
 - (4) 破産、特別清算、会社更生、会社再生、民事再生その他これらに類する手続の申立があった場合
 - (5) 合理的理由により前各号と同等の経済状態にあると認められる場合
 - (6) 相当の期間を定めて履行の催告後も債務の履行がなされない場合
 - (7) 暴力団構成員等反社会的勢力である若しくは過去にそうであったこと、または、暴力団等の反社会的勢力が実質的に事業活動を支配していると判断した場合
2. 関連当事者が、前項各号のいずれかにでも該当したときは金銭債務につき当然に期限の利益を失い、相手方に対して負担する一切の金銭債務を直ちに弁済するものとします。

第 11 条（譲渡の禁止）

関連当事者は、本規約および個別契約上の地位もしくは本規約および個別契約に基づく一切の権利または義務を相手方の書面による事前の同意なく第三者に譲渡し、もしくは担保の目的に供することはできません。

第 12 条（準拠法）

本規約および個別契約は日本国法の適用を受け、日本国の法令に基づいて解釈されるものとします。

第 13 条（完全合意）

本規約および個別契約は、合意した時点における関連当事者間に適用される条件を規定したものであり、本規約および個別契約の合意時点より前に関連当事者間でなされた協議内容、合意事項あるいは一方当事者から相手方に提供された各種資料、申し入れ等は全て失効するものとします。ただし、本規約または個別契約が更新された場合には、当該条件に従うものとします。

第 14 条（協議）

本規約または個別契約に関連して関連当事者間で問題が生じた場合には、当該関連当事者間で誠意をもって協議し、円満にその解決を図るものとします。

第 15 条（合意管轄）

本規約または個別契約に関連して協議によっても解決を図ることができない場合、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする裁判により、その解決を図るものとします。

（以下余白）

別紙

1. AURIQ サポートセンター

電子メールアドレス	cs-japan@auriq.co.jp
対応時間	平日 10:00-17:30（土日祝祭日、年末年始、AURIQ 休業日は除く）

2. 保守サポート料金および支払条件

保守サポートタイプ	保守サポート料（税別）	支払条件
基本サービス	個別契約に定めるものとします。	年額一括にて保守サポート開始当月の末日までに支払うものとします。更新の場合は、毎年更新日の呼応日までに翌年分の保守サポート料金を年額一括にて、指定銀行口座宛振込により支払うものとします。 なお、AURIQ または AURIQ 認定保守サポート提供パートナーの責に帰すべき事由によらずして本規約が解除または解約された場合には、AURIQ および AURIQ 認定保守サポート提供パートナーは顧客より受領済の基本サービス料金を払い戻す義務を何ら負わないものとします。
プレミアムサポートサービス	所定の「プレミアムサポートサービス料金および仕様」に定めるとおりとします。	同上。
オプションサービス	顧客の要請に基づくオンサイトでの保守サポートおよび対応時間外サービスの提供 《オプションサービス料金算出基準》 計算式：作業時間×20,000 円＋交通費、宿泊費等の実費	当月分を翌月末日までに指定銀行口座宛振込により支払うものとします（支払手数料は顧客負担とします）。
<p>※上記金額は消費税を含まない金額です。</p> <p>※支払手数料は顧客の負担とします。</p> <p>※支払日が金融機関の休日に該当する場合には、翌営業日までに支払うものとします。</p> <p>※支払を遅延したときは、遅延した金額に対し遅延した日から完済に至るまで年 14.6%（年 365 日の日割り）の割合による遅延損害金を支払うものとします。</p> <p>※月割または日割での計算が必要となった場合にはその時点で適用されている AURIQ 所定の計算式に基づくものとします。</p>		

3. 保守サポート仕様

(1) 基本サービス

提供されるサービス	サービス内容	サービス提供時間
ヘルプデスクサービス	本件ソフトウェアの使用方の説明・支援	提供手段： 電子メール 対応時間： AURIQ サポートセンター対応時間（上記 1）内
障害対応サービス	以下の不具合対応に限られます ・ 本件ソフトウェアの操作説明 ・ 本件ソフトウェアの代替的使用方の説明 ・ 本件ソフトウェアの不具合を回避する一時的な方策の提示 ・ 本件ソフトウェアの不具合の補修改定作業の実施	提供手段： 電子メール 対応時間： AURIQ サポートセンター対応時間（上記 1）内 オンサイトでの作業、対応時間外の作業を要請する場合は、後記(2)「オプションサービス」での取り扱いとなります。
アップデートサービス	バグの修正や機能改善などを目的として、AURIQ 所定の保守サポート契約を締結して	提供手段： 文書または電子的方法 対応時間： AURIQ サポートセンター対応時間

	いる顧客に対し適宜提供される、本件ソフトウェアのアップデート版および関連ドキュメンテーション各 1 部の交付	(上記 1) 内
--	--	----------

(2) プレミアムサポートサービス

サービス内容は、AURIQ 所定の「プレミアムサポートサービス料金および仕様」に定めるとおりとします。

提供されるサービス	サービス内容	サービス提供時間
リモートサポート	<ul style="list-style-type: none"> RTmetrics の UI にリモート接続しての各種サポート 障害切り分け対応・復旧アシスト（復旧サポート） 	提供手段： リモートサイトからのサポート 対応時間： AURIQ サポートセンター対応時間（上記 1）内
定義ファイル更新	<ul style="list-style-type: none"> 定義ファイル更新（定義ファイル更新時、随時） 	提供手段： リモートサイトからのサポート 対応時間： AURIQ サポートセンター対応時間（上記 1）内
環境メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> パッチ適用（パッチリリース時、随時） バージョンアップ作業（1 回／年間） 	提供手段： リモートサイトからのサポート 対応時間： AURIQ サポートセンター対応時間（上記 1）内

(3) オプションサービス

提供されるサービス	サービス内容	サービス提供時間
オンサイトサービス	電話、ファックスまたは電子メールにて解決できないと AURIQ が合理的に判断する問題が発生した場合、顧客の要望により、「ソフトウェア製品」の設置場所に、AURIQ または AURIQ の指定する第三者の要員を派遣して緊急問題に対処する。	提供手段： オンサイトでのサポート 対応時間： AURIQ サポートセンター対応時間（上記 1）内 ※ 顧客は、案件毎に都度 AURIQ 所定の料金および実費（交通費・宿泊費等を含む）を支払うものとします。
対応時間外サービス	基本サービスにおいて提供される保守サポートの AURIQ サポートセンター対応時間（上記 1）外での個別対応	提供手段： 原則として電子メールとしますが、顧客から要請があり AURIQ の裁量により必要と判断された場合には、これ以外の方法で対応する場合があります。 対応時間： AURIQ サポートセンター対応時間（上記 1）外 ※ 顧客は、案件毎に都度 AURIQ 所定の料金および実費（交通費・宿泊費等を含む）を支払うものとします。

(以下余白)