

Re:Zolver 保守サービスに関する基本条件

第1条(保守サービスの実施)

株式会社DTSインサイト(以下、「当社」という)は、納入した当社の製品であるシステム機器又は機器の機能、精度等の品質維持と円滑な稼働の維持のため、ユーザに対して保守サービスを、以下の通りの条件にて実施すること等を定める。

第2条(対象製品)

保守サービスの対象とする製品(以下、「対象製品」という)は、Application license for Re:Zolver とし、Software Authorizationに記載されるS/Nで管理される。Architecture license for Re:Zolver は管理対象外であるが保守サービスは対象製品に包含されるものとする。

第3条(使用環境)

ユーザは、対象製品を使用する環境を、当社が提示する対象製品の設計仕様条件に合致させるようにする。

第4条(保守作業の内容)

当社が保守サービスにより実施する作業(以下、「保守作業」という)の内容は、以下の通りとする。

- (1) 取扱説明書等に基づくユーザの正常な使用状態のもとで発生した不具合のソフトウェア修復(以下、「ソフトウェア修復」という)。
- (2) ユーザからの対象製品に関する問い合わせ等の受け付けと回答(以下、「サポート」という)。この場合のサポートの連絡先は、当社が別に定めるところによる。
- (3) 対象製品に関するソフトウェアバージョンアップ情報のユーザへの提供及びユーザの要求による最新の対象製品の提供。なおこの場合におけるバージョンアップとは、対象製品の設計思想を変更することなく、最新バージョンの対象製品に対し品質改善(機能に影響のないバグの修復、操作性の向上又は性能向上等を目的とする)を行い、整数位及び小数位バージョンナンバーの対象製品を変更してリリース又は提供することをいう。
- (4) ライセンスファイルの再発行。但し、対象製品1個品につき1回までとする。
- (5) 対象製品使用中に予期せぬ動作などで解析が必要になった場合、当社エンジニアが遠隔して調査解析作業を実施する。本対応については別途有償とする。

第5条(保守作業時間)

当社による保守作業は、祝日及び当社が指定する一般の休日その他の休業日を除く、月曜日から金曜日の次の時間帯に実施する。

・午前:10:00~12:00 ・午後:1:00~5:00

第6条(範囲外作業)

次の事項は、保守作業の対象範囲外の作業(以下、「範囲外作業」という)とする。

- (1) 対象製品の改造作業ならびに使用法変更に伴う組替え、調整作業
- (2) 導入時の据え付け、調整作業
- (3) 対象製品の使用ホスト機変更に伴う導入、調整作業
- (4) 対象製品に関連する言語処理系の使用にかかわる支援作業
- (5) 立会い作業
- (6) 第5条に定める保守作業時間外における作業
- (7) 当社の事業所外での出張作業
- (8) 次のいずれかの事由による修復作業
 - a) ユーザの不適切な取扱い又は使用による場合
 - b) 対象製品以外に起因する場合

- c) 当社又は当社が委託した者以外の者による改造又は修復による場合
 - d) 設計仕様条件に合致しない環境における取扱い、保管又は使用による場合
 - e) 使用ホスト機以外で使用した場合
 - f) 不可抗力による場合
 - g) その他当社の責任とみなされない場合
- (9) その他第4条に定める保守作業に含まれない作業

第7条(ソフトウェア修復)

ユーザは、対象製品に不具合が生じていると判断し、その修復を当社へ依頼するときは、事前にその旨及び不具合の内容を当社へ通知する。当社は、遅滞なくユーザより通知のあった不具合の確認を行う。また、当該不具合が確認できた場合は、遅滞なくその修復を実施し、修復完了時は修復等の概要を記載した当社所定の書面と共にバージョンアップ品をユーザへ送付するものとする。

但し、修復が困難な場合や当該不具合が確認できない場合は、その旨を記載した当社所定の書面をユーザへ送付するものとする。

第8条(サポート)

当社は、対象製品の使用に関してのユーザからの問い合わせ等について、電話、e-mail、ファクシミリその他当社が適当と判断する方法により回答を行う。但し、対象製品の正当な使用の範囲に含まれない等その他当社が回答を行うことが適当でないとして判断する事項については、その理由を回答する。問い合わせ等の方法は、サポートWebサイトの問い合わせフォームとする。

第9条(保守作業中の届出)

当社は、対象製品の保守作業中に次のいずれかの事態が生じたときは、遅滞なくユーザに届け出て、その対応について協議する。

- (1) 対象製品に関する保守作業の実施が不可能又は不適当であると判断したとき
- (2) 保守作業を実施又は継続できない事態が生じたとき

第10条(不可抗力)

火災、水害、地震、落雷、戦争、暴動、ストライキ、放射能汚染その他不可抗力による事態が生じた場合、当該不可抗力による事態が解消されるまでの間、当社は保守サービスに基づく義務の履行を免れる。

第11条(保守作業の中断・中止)

当社の責によらない事由により、保守作業が実施できなくなった場合、当社はユーザに申し出て保守作業を中断、又は中止することができる。保守作業の中断又は中止により新たに発生した費用については、かかる中断又は中止がユーザの責に帰すべき事由による場合のみユーザが負担する。

第12条(保守作業の委託)

当社は、必要に応じて保守作業を当社の指定する第三者に委託することができる。この場合、当社は、本保守サービスに基づく当社の義務の履行に支障なきよう、必要な義務を当該第三者に課し、監督するものとする。但し、第三者に委託した場合といえども、当社は本保守サービスで負う責任を免れることはできない。

第13条(責任の範囲)

当社は、保守作業が当社の責に帰すべき事由によって不完全であったために、対象製品に不具合が発生した場合には、直ちに対象製品に対する不具合の修復を行うものとし、当該修復をもって当社がユーザーに対して負うべき法律上その他一切の責任の全てとする。また、当社は、いかなる場合においても、結果損害、派生損害その他間接損害については責任を負わないものとする。本条は、保守サービスの有効期間満了後、解約後又は解除後も引き続き効力を有する。

第14条(秘密の保持)

ユーザー及び当社は保守サービスの履行にあたり、知り得た相手方の業務上及び技術上の情報を、相手方の事前の書面による承諾なく第三者に漏洩し、また保守サービスの履行の目的を超えて利用してはならない。但し、知り得たときに公知のもの、知り得た後に知り得た当事者の責によらずして公知となったもの、開示を受ける以前に受領者が既に保有していたもの、開示の権限を有する第三者から正当に知り得たもの及び秘密にすべき相手方の情報によらずして独自に開発したものについては、この限りでない。また、ユーザー及び当社は、保守サービスの有効期間満了後、解約後又は解除後も引き続き5年間は同様の義務を負う。

第15条(保守サービスの有効期間)

保守サービスの有効期間は製品の納入日より翌年の3月末日までとする。

第16条(有償保守サービス)

保守サービスの有効期間満了後はユーザー及び当社の合意により、有償保守サービスとして1年間の保守サービスを有償で延長することができるものとし、以後も同様とする。但し、延長された期間の保守サービス金額及びその支払条件などについては、両者協議のうえ決定する。

第17条(保守サービスの解約)

ユーザー又は当社は保守サービスを継続することが困難と認められる相当の事情が生じた場合は、両者協議のうえ合意して保守サービスを解約することができる。保守サービスが解約された場合は、両者誠意をもって協議して保守サービス金額を精算し、その他に関してはお互いใดいかなる請求もしない。

第18条(反社会的勢力との関係排除)

ユーザー又は当社は、自ら又はその取締役、執行役、支配株主その他経営に実質的に関与する者が、警察庁又は関係法令の定める暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他の反社会的勢力に該当しないこと、また、かかる反社会的勢力との関係を持たないことを、それぞれ表明し、保証する。

第19条(保守サービスの解除)

ユーザー又は当社は、相手方に次の各号の一つに該当する事由が生じたときは、何らの催告、その他の手続を要せず、直ちに保守サービスの一部又は全部を解除することができるものとする。

- (1) 官公庁等より営業に関する免許、許可、認可等の取消、停止等の処分を受けたとき
- (2) 第三者より強制執行、公租公課等の滞納処分、担保権の実行としての競売等があったとき
- (3) 破産手続開始、会社更生手続開始若しくは民事再生手続開始の申し立てがあったとき、当該手続開始の原因となる事実が生じたとき、又は清算手続を開始したとき
- (4) 会社の解散若しくは合併、又は営業の廃止若しくは譲渡の決議をしたとき
- (5) 手形交換所による不渡処分を受けたとき、又は支払停止の状態に陥

ったとき

- (6) 財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき
- (7) 第三者の支配下に実質的に入り、保守サービスに関する当社又はユーザーの利益を損なうと認められるとき
- (8) 第18条の表明・保証に反したとき
- (9) その他前各号に定める事態が相手方に生じると判断するに相当な特段の事由のあるとき
- (10) 本基本条件に定める事項に重大な違反があり、相当の期間を定めてその是正又は治癒の催告を受けたにもかかわらず、なおその期間内に是正又は治癒されないとき

第20条(譲渡の禁止)

ユーザー及び当社は、相手方の書面による事前承諾なしに、保守サービスから生ずる権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡すること又は担保に供することを禁ずる。

第21条(協議事項)

本基本条件に定めなき事項又は各項目の解釈で疑義が生じたときは、両者誠意をもって協議のうえ決定する。

第22条(準拠法及び合意管轄)

本基本条件には日本国の法令が適用されるものとし、これらに関連して訴訟の必要が生じたときは、東京地方裁判所(本庁)を、第一審の専属的合意管轄裁判所とする。本条は、保守サービスの有効期間満了後、解約後又は解除後も引き続き効力を有する。

東京都渋谷区代々木4-30-3
株式会社D T S インサイト



2023年9月1日発行