

# 保守サービス利用規約

株式会社エイ・エス・ピー（以下「弊社」といいます。）は、本規約に基づき、弊社が提供するソフトウェアおよびこれに関連する情報システムについて、保守、サポートその他の技術的支援サービス（以下総称して「本保守サービス」といいます。）を、別途、申込書において本規約の内容を承諾したお客様（以下「利用者」といいます。）に対し、下記の条件に従って提供します。

本規約は、申込書における「本規約に同意する」旨の意思表示をもって成立するものとし、本規約による署名、押印を要しないものとします。

## 第1条（目的および適用関係）

本規約は、弊社が提供または指定するソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク機器その他情報システム全般に関する保守サービスの内容および条件を定めるものです。

2 本保守サービスは、別途定めるソフトウェア使用許諾規約に基づき提供されるソフトウェアを前提とするものであり、両規約に矛盾が生じた場合は、本規約が保守サービスに関する事項について優先して適用されます。

## 第2条（保守対象）

本保守サービスの対象は、申込書に記載された情報システム一式（ソフトウェア、ハードウェア、周辺機器、ネットワーク機器等を含みます。）とします。

2 前項にかかわらず、以下の事項は保守対象外とします。

- (1) 利用者が弊社の承諾なく改変、改造または設定変更を行った部分
- (2) メーカー保証期間内であり、当該メーカーによる対応が相当と判断されるハードウェア
- (3) 他社製品または外部サービスに起因する障害であって、弊社が直接制御できないもの
- (4) OS、ミドルウェア、データベース、クラウド基盤等について、弊社が明示的に保守対象と合意していないもの
- (5) 天災地変、停電、外部回線障害等、弊社の合理的支配を超える事由による障害

## 第3条（保守内容の範囲）

本保守サービスは、本ソフトウェアに関する初期設定、不具合修正および技術的助言を内容とするもの（以下「基本サービス」といいます。）で以下の各号の通りとし、具体的な提供内容・頻度等は申込書に定める。

- (1) 問い合わせ対応、メンテナンス及び講習資料の送付
- (2) データ送受信・直接操作による運用データの管理解析（問題解析及びトラブル調査）
- (3) 定期訪問によるチェックと運用相談
- (4) ソフトウェア動作環境の破損、抹消、障害によ

る再提供

(5) アプリケーションソフトのバージョンアップサービス（主に弊社業務パッケージ）

2 以下の業務は、基本サービスに含まれません。

- (1) 教育技術指導、相談及びトラブル処理（以下「特別出張技術指導」といいます。）
- (2) 帳簿及びシステムの企画、設計
- (3) 別途ソフトウェアの開発、作成
- (4) データ処理代行
- (5) 別途ソフトウェアのインストール、設定
- (6) コンピュータ機器などの導入選定
- (7) その他、基本サービス及び別途、特別出張技術指導に該当しないもの

3 前二項の業務を希望する場合は、特別の依頼として別途、見積書を提出し、利用者が負担するものとします。

## 第4条（対応方針）

弊社は、本保守サービスについて、合理的な範囲での対応を行うものとし、特定の結果、解決時期を保証するものではありません。

2 問い合わせに対する回答期限および不具合の復旧期限について、弊社はこれをあらかじめ定めるものではなく、また、これらを保証するものではありません。

3 不具合の内容、影響範囲および緊急性を考慮し、弊社は対応の優先度を判断した上で、順次対応を行うものとします。

## 第5条（利用者の協力）

利用者は、不具合対応に必要な情報（発生状況、再現手順、ログ等）を、弊社に対し速やかに提供するものとします。

2 利用者が合理的な範囲で再現環境の提供または検証への協力を行わない場合、弊社は当該不具合への対応義務を負いません。

3 利用者は、可能な範囲で問い合わせ窓口を一本化し、弊社と連絡するよう努めるものとします。

## 第6条（利用環境要件）

ソフトウェアは、弊社が指定する動作環境においてのみ保守対象となります。

2 利用者が独自に OS 更新、設定変更、他ソフトウェアの導入等を行った場合、当該環境に起因する不具合は保守対象外とします。

3 非推奨環境での利用について、弊社は一切の責任を負いません。

#### 第 7 条 (第三者要因の取扱い)

以下に起因する不具合について、弊社は保守責任を負いません。

- (1) 外部サービス、クラウドサービスの障害
- (2) 他社製ソフトウェアとの競合
- (3) 通信回線、電源障害、ハードウェア障害 (契約対象のハードウェアはその限りではない)

#### 第 8 条 (保守料金および支払条件)

本保守サービスの料金は、弊社が定める金額とします (申込書もしくは案内に定める。)

2 支払方法および支払期限は、申込書または請求書に定める条件に従うものとします。

3 利用者が保守料金を期限までに支払わない場合、弊社は通知の上、本保守サービスを停止することができます。

#### 第 9 条 (追加報酬)

本保守サービスの対象外作業については、追加報酬が生じます。

2 追加報酬費は、事前見積または時間課金により決定します。

3 緊急対応、休日・夜間対応については、割増料金を適用する場合があります。

#### 第 10 条 (非保証)

弊社は、本保守サービスにより、以下を保証するものではありません。

- (1) 業務停止が発生しないこと
- (2) データが完全に復旧すること
- (3) すべての不具合が解消されること

#### 第 11 条 (損害賠償の制限)

弊社が負う損害賠償責任は、直接かつ通常の損害に限り、逸失利益、間接損害、特別損害について、弊社は責任を負いません。

2 損害賠償額の上限は、当該契約年度における保守料金相当額とします。

#### 第 12 条 (対応時間および連絡方法)

本保守サービスの対応時間帯は、申込書で定める営業時間内とします。

(2) 問い合わせは、メール、フォームまたは電話により行うものとします。

(3) 電話対応については、内容確認のため後日メール等による記録化をお願いする場合があります。

#### 第 13 条 (記録およびログ)

弊社は、問い合わせ内容および対応履歴を記録することがあります。

2 当該記録の正確性について、弊社は保証するものではありません。

#### 第 14 条 (保守停止および解除)

利用者が本規約に違反した場合、または保守料金を支払わない場合、弊社は本保守サービスを停止または解除することができます。

2 停止期間中に生じた損害について、弊社は責任を負いません。

#### 第 15 条 (保守期間および更新)

本契約の有効期間は、申込書記載の期間のとおりとします。

2 本契約は、期間満了により終了し、更新する場合には、当事者間で別途書面により合意するものとします。

#### 第 16 条 (契約終了後の取扱い)

契約終了後、弊社は本保守サービスを一切提供しません。

2 引継ぎ対応、データ保持、資料提供等の義務を負いません。

#### 第 17 条 (規約変更)

弊社は、本規約を変更することがあります。

(2) 変更後の規約は、Web 掲載および通知をもって効力を生じます。

(3) 変更後も利用を継続した場合、当該変更に同意したものとみなします。

#### 第 18 条 (準拠法・管轄・反社会的勢力)

本規約は日本法に準拠します。

2 本保守サービスに関する紛争は、弊社本店所在地を管轄する裁判所を専属的合意管轄とします。

3 利用者が反社会的勢力に該当する場合、弊社は直ちに本保守サービスを解除できます。

制定日：2026年3月1日