

ソフトウェア・メンテナンス契約

第1条 メンテナンスの対象と範囲

- 1.1 メンテナンスの対象となるソフトウェアとは、セニット・ジャパン株式会社（以下、CENIT という。）との取引基本契約のもとに顧客に付与されたCENITにより開発及び製造されたソフトウェアです。ソフトウェア・メンテナンス契約に従って行われるメンテナンスの対象となる、ソフトウェアの正確な名称はCENITから提供されるプログラム証書に記されています。
- 1.2. CENITによるソフトウェア・メンテナンスの内容はプログラム文書にも提示されていますが、以下の通りです。
 - ホットラインサービス（以下2.を参照）
 - サポートサービス（以下3.を参照）
 - アップデートサービス（以下4.を参照）
- 1.3 顧客にCENITからソフトウェア・メンテナンス契約の4.1項のアップデートサービスの一環で付与される新規バージョンにもこのソフトウェア・メンテナンス契約は適用されます。但し、新規バージョンやアップグレードが給付される時点で特段の取決めがなされた場合は違います。新しいバージョンがリリースされてから6ヶ月間は前バージョンのメンテナンスサービスも継続して行われます。
- 1.4 メンテナンスは顧客が購入したソフトウェア製品のライセンス全体に対して行われます。従って、顧客は取得したすべてのライセンスのメンテナンスを受けるか、このソフトウェア・メンテナンス契約の定めに従って購入したソフトウェア製品のすべてのライセンスについてメンテナンスを解約することができます。

第2条 ホットラインサービス

- 2.1 ホットラインサービスにおいて、顧客がソフトウェアを契約通りに使用した際に生じる質問、特にソフトウェアの操作や使用の可能性に関する質問に対してCENITは、必要技能を有したCENITの従業員を配置し、受け答えをします(ヘルプデスク)。
- 2.2 また、ホットラインサービスは顧客から受けるソフトウェアのエラー通知にも使います。可能な限り、ホットラインサービスではエラーやプログラムのバグを顧客に実行していただく形で回避・解決します(ファーストレベルサポート)。ここで解決されない場合は、その通知をCENITのサポートサービス(3.を参照)あるいは各製造者のサポートシステムに転送します。
- 2.3 CENITのホットラインサービスは平日(法定祝祭日及び夏季休暇、年末年始休暇は除く)の10:00 ~ 17:00 までの時間帯で顧客のご質問に応じます。連絡先は以下の通りです。
 - 電話 03-5422-6691

- ファックス 03-5422-6692
- メール support@cenit.jp
- ホームページ www.cenit.jp

第3条 サポートサービス

- 3.1 CENITのサポートサービスでは、ホットラインより通知されるエラーで、顧客が契約通りにソフトウェアを使用した中で生じたものについて解決を図ります（セカンドレベルサポート）。プログラム文書に記されている機能が満たされない場合、あるいは誤った結果が計算される場合、作業が無作為に中断されたり、違った形で機能しない場合で、契約通りのソフトウェアの使用が大幅に侵害される場合、ソフトウェアに障害があると定義します。
- 3.2 CENITはサポートサービスにおいて、障害の原因を局限すること、障害の分析そして障害の除去に努め、作業に想定外の時間がかかる場合は、ソフトウェアが使用できるような回避策の提示を行います。
- 3.3 サポートサービスは2.3に記されている営業時間内に顧客に対して提供されます。
- 3.4 ホットラインサービスから受ける障害通知はサポートサービスの担当者により、次の通り優先順位が付けられます。

- **プライオリティ P1 稼働妨害**

ソフトウェアの使用が機能不全、間違ったデータ結果あるいは反応時間の超過によって、長時間にわたって不可能あるいは大幅に制限され、そのために主要な業務をこなせなくなった場合、稼働妨害と定義する。

- **プライオリティ P2 稼働障害**

ソフトウェアの使用が機能不全、間違ったデータ結果あるいは反応時間の超過によって、不可能となるわけではないが、また重大な稼働障害があるわけでもないが、業務上のプロセスを大きく侵害するような機能の侵害を稼働障害と定義する。

- **プライオリティ P3 その他のエラー**

ソフトウェアの使用が大きく侵害されるが、業務上のプロセスを侵害しない場合は、その他のエラーと定義する。

第4条 アップデートサービス

- 4.1 アップデートサービスの一環でCENITは顧客に新規プログラムリリースとそれに付帯するプログラム文書を機械可読媒体上にオブジェクト・コードフォーマットで顧客が独自でインストールできる形で提供します。
- 4.2 CENITがスタンダードプログラムあるいはモジュールとして別途に提供している、より改良された機能をもったソフトウェアの拡充版（アップグレード）はアップデートサービスには

含まれません。このようなアップグレードのライセンスを顧客はCENITのそのときに有効な料金表に定められた料金と引き換えに追加してお買い求めいただけます。

- 4.3 アップデートサービスの一環でお客様に提供された新規プログラムバージョンに関しても、もともとのプログラムに適用されていたCENITのソフトウェア・ライセンス契約（期限付使用权及び永久使用权）が適用されます。また、新しいバージョンに対するCENITの保証と責任に関してはCENITの取引基本契約が適用されます。

第5条 メンテナンス契約に含まれないサービス

- 5.1 以下の内容があてはまる場合、CENITにはこのソフトウェア・メンテナンス契約にもとづいてメンテナンスを行う義務はありません。

- 2.3 に記されている営業時間外でのホットラインサービスあるいはサポートサービス
- ソフトウェアが各ライセンス契約の規定に反して使用される場合
- ソフトウェアが顧客あるいは第三者によって改変される場合
- プログラム文書を注意深く読めば、起らなかったであろう顧客による操作エラーに起因するソフトウェアのエラー
- CENITの影響範囲外の原因によるソフトウェアのエラー、例えばコンピューターウイルスによるものなど。
- ハードウェアあるいはオペレーティングシステムその他のコンピュータープログラムのエラーによって生じたソフトウェアのエラー
- 6.4 の規定に反して顧客によって十分なバックアップがなされなかった場合のデータの復元作業

- 5.2 メンテナンス・サービスに含まれないサービスとして、ソフトウェアのインストール、4.1のアップデートサービスにより提供されるアップデートバージョンのお客様のシステムへのインストール、リリース変更の実行、各種のカスタマイズプログラミング、顧客社員へのトレーニングがあります。これらのサービスは別途、CENIT取引基本契約に基づいて別料金と引き換えに提供することができます。

- 5.3 顧客はソフトウェアがインストールされている場所が変更される場合、催告なくしてCENITに通知する義務がある。インストールされている場所が変更されたことによってメンテナンスをする際にCENITに生じる割増コストはお客様の負担となります。

第6条 お客様の協力義務

- 6.1 ホットラインサービスを使ってエラーを通知する場合、お客様は CENIT に対して入手可能な全てのエラー報告、システム・プロトコル、ログファイル、テスト結果、中間結果、その他エラーの分析と回復作業に必要な全ての文書と情報を提供する義務があります。エラーを復元できるような形でのエラーの説明が必要です。お客様の要望でエラー分析を行い、その

結果、ソフトウェアメンテナンス契約が義務付けるような解決を必要としない場合、CENITは顧客にかかった経費をCENITのその時に有効な時給を基準に請求することができます。

- 6.2 メンテナンス作業を行う際、特にサポートサービスが必要となった場合、顧客はCENITとその社員に対して顧客のオペレーティングシステム、ハードウェア及びソフトウェアに無制限にアクセスできるように措置をとります。また、エラーがあった場合CENITがお客様のソフトウェアにリモート・アクセスできようなインフラを整える義務があります。
- 6.3 顧客はCENITホットラインの直接利用を任された専門知識をもった者を最低3人まで指定します。また、顧客はソフトウェアがインストールされた現場で働く社員で、ソフトウェアのメンテナンスに関して決定権のある人物をCENITに対する窓口主任者として1人指定します。
- 6.4 CENITのプログラム文書に定められる通りに顧客は定期的にデータのバックアップをする義務があります。文書にデータのバックアップに関する規定がない場合は、一般に知られた安全なデータのバックアップの方法でバックアップを行います。

第7条 料金

- 7.1 メンテナンス・サービスの料金は(以降年間メンテナンス料金あるいはアニュアルメンテナンス料金、AMCと呼ぶ)他にプログラム証書に定めのない限り、CENITのその時に有効な料金表によって定められています。
- 7.2 年間メンテナンス料金はメンテナンス・サービス契約年度が始まる前に支払うものとし、契約が締結された後、更新されるたびに請求される。顧客による期日を遵守したメンテナンス料金の支払いが各年のメンテナンスサービスを提供するための前提となります。
- 7.3 CENITのソフトウェア・ライセンス契約に基づいて期限付使用権が給付されている場合、メンテナンス料は年間ライセンス料金の中に含まれており(年間ライセンス費用YLC)、メンテナンス料金だけが別に請求されることはありません。
- 7.4 メンテナンス・サービス期間中にライセンスの使用範囲がライセンス購入によって拡大した場合、年間のメンテナンス料金が増加する分だけ割増となる。他に定めのない限り、CENITのその時に有効な料金表が料金の基準となります。割り増された料金はライセンスの使用範囲が拡大した時点から支払われるものとしします。
- 7.5 CENITは3カ月の予告期間をもって契約更新時に労賃やその他のコストの上昇を調整するために、CENITのライセンス・メンテナンス料金の全般引き上げの範囲内で、次契約年度より調整された価格を請求することができる。前年度に比べて3%以上の価格の上昇が生じた場合、顧客はメンテナンス契約を契約年度の開始時に一ヶ月目の告知期間をもって書面にて解約することができます。顧客が解約をしなかった場合、新契約年度より調整価格が有効となります。CENITは価格調整が行われる際に顧客にこの法律効果があることを告知します。
- 7.6 年間メンテナンス料金の請求と支払いに関しては、CENITの基本取引契約の規定が適用されます。

第8条 契約の有効期間・解約権

- 8.1 CENITのメンテナンスサービス義務はプログラム証書に記されている契約の開始期日と年間メンテナンス料金の支払いをもって発生する。
- 8.2 メンテナンス契約はCENITのプログラム証書に記されている最短期間にわたって締結されます。最短期間が経過した後、メンテナンス契約は契約当事者のどちらかより 3 カ月の予告期間をもって書面にて解約されない限り、1 年毎に更新されます。最短契約期間中あるいは更新期間中はメンテナンス契約はどちらの契約当事者からも通常解約されることは不可能です。
- 8.3 メンテナンス契約をあるソフトウェア製品のライセンスの一部に限って解約することは不可能です。(1.4 を参照)
- 8.4 メンテナンス・サービスがソフトウェアの期限付使用権ライセンス契約の一環として行われる場合、メンテナンス・サービスのみをライセンスとは別に解約することは不可能です。ライセンスの解約についてはライセンス契約が定めています。
- 8.5 顧客のライセンス期間満了時にメンテナンス契約は解約の告知がなくとも終了します。メンテナンスの終了までの期間のために支払われた代金に関してはCENITは還付義務はないものとしします。
- 8.6 重大な事由に基づく解約権は留保されます。
- 8.7 解約は全て書面で告知することが必要です。

第9条 その他

- 9.1 CENITは事前に通知をすれば、メンテナンス業務を部分的に第三者の協力により、あるいは第三者によって提供することができます。
- 9.2 顧客とCENITの間でこのソフトウェア・メンテナンス契約に特段の異なる規定がない限り、ソフトウェア・メンテナンスに関しては、CENIT の取引基本契約が適用されます。

本契約条項は以上の通り
