

東芝テック製品サポート約款

第1条 (目的)

本契約に従い、甲は明細表記載の東芝テック株式会社（以下「製造元」という）が製造する製品（以下「対象製品」という）に関する保守（以下「本件業務」という）を乙に委託し、乙はこれを受託するものとします。

第2条 (適用対象)

本件業務の対象となる製品は、明細表に定めるとおりとします。なお、対象製品に仕様変更、改変等の必要が生じた場合及び新たに対象製品を追加する場合には、甲乙別途協議のうえ書面による合意をもって行うものとします。

第3条 (実施条件)

1. 本件業務を実施する曜日、時間等は、明細表記載のとおりとします。
2. 本件業務において取り外した障害のある部品の所有権は、乙または製造元に帰属するものとします。
3. 甲は、乙所定の設置環境を確保し、乙が本件業務を実施できるように必要な措置をとるものとします。
4. 甲は、対象製品の設置場所を変更する場合には、事前にその旨を書面により乙に通知するものとします。

第4条 (本件業務の内容)

1. 本件業務の内容は、次の各号のうち要綱または明細表に定めるサービスとします。なお、本件業務に関し、別途サービス仕様書が提示された場合で、サービス仕様書に本契約と異なる定めがある場合には、サービス仕様書の定めが優先的に適用されるものとします。
 - (1) 定期点検及び修復サービス
 - ① 保守対象期間内に、明細表記載の点検回数をもって定期的に技術員を派遣し、対象製品の点検、清掃、調整等の予防保守を行います。なお、実施時期については、点検基準月数の前後1箇月間とし、甲の了解のうえ実施するものとします。
 - ② 保守対象期間において、対象製品に障害が発生した場合、甲の要請により技術員を派遣し、対象製品の修理等の修復作業を実施するものとします。
 - ③ 前2号において、必要に応じて乙所定の消耗部品の交換を行うものとします。
 - (2) POSヘルプデスクサービス
対象製品を円滑に維持・運用できるように、乙が指定する問合せ窓口でヘルプデスクサポートを提供するものとします。
2. 前項第1号②の修復作業を実施するときに、乙が必要と認めた場合には、乙は前項第1号①の定期点検等を併せて実施することができるものとします。
3. 乙は、前項第1号の定期点検、修復作業及び部品交換作業の完了後に、乙所定の報告書を甲に提出するものとします。

第5条 (適用対象外業務)

対象製品が次の各号に該当する場合は、本件業務の対象外とします。但し、乙が修復可能と判断した場合には、実施日時、料金その他の必要事項について乙が定めた基準に基づき、甲乙協議のうえ決定し、乙は当該業務を実施するものとします。

- (1) 所定の取扱説明書に記載された以外の使用または所定の設置使用環境以外での使用
- (2) 落下、電磁的影響、強い衝撃その他取扱上の不注意
- (3) 火災、風水害、地震等の天災地変及びその他の不可抗力
- (4) 乙が指定する者以外による修復もしくは改造
- (5) 乙が指定する規格外の部品または消耗品の使用
- (6) 保守対応時間外の曜日、時間に実施する保守サービス業務
- (7) 甲の申入れによる対象製品のソフトウェア・プログラム改修及びデータの復旧
- (8) 対象製品の記憶装置に保存されているデータのバックアップ
- (9) 対象製品の修復作業において交換した記憶装置に保存されているデータの消去

第6条 (保守サービス料金)

1. 本件業務の契約金額は要綱記載のとおりとし、甲は、要綱記載の支払条件に従い、乙に支払うものとします。
2. 乙に支払われた保守サービス料金は、乙に責に起因する場合を除き、返還しないものとします。
3. 本契約有効期間中において、対象製品の変更、追加等があり、乙において保守サービス料金の変更が必要と判断される場合、料金を変更できるものとします。

第7条 (費用負担)

本件業務に必要な通信料及び送料等の負担は、各々発信もとの負担とします。ただし、通信回線の開設、通信設備の設置、設定及び撤去等については甲の負担とします。

第8条 (機器の貸与等)

甲は、本件業務の実施に際して、甲が所有する機器、設備及び備品等が必要になった場合には、乙の求めに応じて当該機器等を無償で貸与するものとします。

第9条 (責任の制限)

1. 乙は、本件業務の実施に際して、自己の責に起因する重大な事由により甲に損害を与えた場合には、甲に対して当該損害を賠償します。
2. 前項の損害賠償の範囲は、請求原因の如何にかかわらず、甲が被った直接かつ現実の損害に限るものとし、本契約に基づき甲が乙に支払った1年間の保守サービス料金を限度とします。
3. 乙は、乙の責に帰すことのできない事由から生じた損害、乙の予見の有無を問わず特別な事情から生じた損害、得べかりし利益、データ、プログラムその他無体財産に対する損害については、責任を負わないものとします。

以上