

xoBlos サポートサービス約款

甲及び乙は、明細表記載の製品である「xoBlos」（以下「当製品」という）のサポートサービスが、以下の内容及び条件に基づき提供されることを確認する。

第1条（サポートサービスの提供）

乙は、当製品の正常な稼動を維持するため、甲が乙に発注し、乙が甲に売り渡した保守サービス製品に基づき、サービス利用者へのサポートサービス（以下「本件サービス」という）を提供する。

第2条（本件サービスの範囲）

本件サービスの内容と範囲は以下のとおりとする。なお、本件サービスは、乙からサービス利用者に対し直接提供されるものとする。

(1)対応範囲

- ①一般的な問い合わせに対する対応
- ②障害発生時の、原因調査と調査結果の報告
- ③バグ対応：バグ対応後、修正モジュールを提供
- ④マイナーバージョンアップ対応：マイナーバージョンアップ時のモジュールを提供

(2)受付方法

サービス利用者から乙へのメールによる問い合わせを基本とするが、緊急の場合は電話問い合わせも可とする。

第3条（対象外サービス）

1. 前条の規定にかかわらず、次の各号に定める事項は、本件サービスの対象とはならないものとする。

- (1)当製品の導入、移設および撤去に関する作業、またはこれらの作業に対する乙の担当者の立会いおよび支援。
 - (2)サービス利用者の要請による当製品の改変。
 - (3)天災、地変または乙の定める動作環境条件に反し使用する等、乙の責めに帰することのできない事由により当製品に生じた不具合または故障の調整もしくは修理。（ソフトウェアに含まれるデータの復元等を含む）
 - (4)乙以外の者が開発した、または改変を加えたソフトウェアに起因する当製品の事故の調査。
 - (5)乙以外の者が開発した、または改変を加えたソフトウェアの保守、点検および調整。
 - (6)当製品に接続される回線または他社製品の故障修理のための乙の担当者の立会いもしくは支援。
2. 前項各号記載の項目の他、記録媒体等のデータのバックアップはサービス利用者の責任において行うものとし、当該データに損傷が生じた場合においても、乙は、かかる損傷データの復旧または補修を行わないものとし、かつ、かかるデータの損傷によって生じた損害については、乙の故意または過失によりこれが生じた場合を除き、一切保証しないものとする。

第4条（受付時間および作業時間帯）

1. 第2条に定める本件サービスのうち、受付サービスについては、その受付時間およびサービス実施時間を以下のとおりと定める。ただし、土曜日、日曜日、国民の祝祭日、および年末年始（12月29日から1月4日）は、サービスの受付および実施は行わないものとする。

- (1)受付時間 月曜日から金曜日まで 午前9時から午後5時まで
- (2)実施時間 月曜日から金曜日まで 午前9時から午後5時まで

2. サービス利用者が乙に対し、前項の時間帯以外にサービスの実施を要請した場合、当該サービスの実施は、翌サービス提供日の前項の時間帯に行なわれるものとする。

3. サービス利用者が乙に対し、第2条に定める本件サービスの範囲を超えて、

直接オンサイトでの作業を要請した場合、サービス利用者（又は甲）と乙の間にて作業内容およびスケジュールを調整後、乙は担当者を派遣して必要なサービスを提供する。（以下「オンサイトサービス」という）

第5条（委託）

乙は、本件サービスの全部または一部を自己の責任において第三者に委託することができる。ただしこの場合、乙は当該第三者に対し、本契約に定める乙の義務と同等の義務を負わせるものとし、サービス利用者に対して当該第三者と連帯して責任を負うものとする。

第6条（対価）

1. 甲は、保守サービス製品の対価として、要綱および明細表に定める金額を、要綱に定める支払方法に従って支払うものとする。
2. 乙が、第4条第3項に定める「オンサイトサービス」を実施した場合の料金は、別途協議のうえ定めるものとする。

第7条（契約期間）

本件サービスの有効期間は、要綱および明細表記載のとおりとする。

第8条（損害賠償）

法令、本契約の違反および相手方の責に帰すべき事由により損害を被った場合は、本契約の解除の有無にかかわらず、その損害について当該相手方に賠償を請求することができるものとする。

第9条（協議）

本件サービスの実施に関し疑義の生じた事項については、当事者間において別途協議の上、これを決定する。

以上