

本約款は、株式会社ブロードリーフ（以下、「ブロードリーフ」といいます。）が開発・提供するソフトウェアである「OTRS」（当該ソフトウェアの Ver.10 以降のすべてのバージョンや当該ソフトウェアの後発ないし派生ソフトウェアの一切を含み、以下、総称して「本システム」といいます。）の使用許諾契約（以下、「本件使用許諾契約」といいます。）を締結しているお客様（以下、単に「お客様」といいます。）に対して提供される各種保守サービスに関する取決め事項を定めるものです。なお、本約款は、リース契約に基づいて本システムを導入されたお客様に対しても、等しく適用されるものとします。

第1条（本約款の契約当事者）

- お客様が購入その他の方法により本システムをブロードリーフより直接に導入された場合、本約款の契約当事者は、お客様とブロードリーフとなります。この場合、本約款における「当社」とは、ブロードリーフを意味するものとします。
- お客様が購入その他の方法により本システムをブロードリーフの正規代理店（以下、単に「正規代理店」といいます。）より導入された場合、お客様と正規代理店の間で締結される保守バック販売契約に基づき対価の支払いがなされるため、本約款の各条項は以下のとおり変更されるものとします。
 - 第2条第6項で定義する「本件保守料金」を、当該保守バック販売契約に基づきお客様が正規代理店に対し支払う対価を意味するものとします。
 - 第2条第6項・9項本文、第8条なお書、第9条なお書、および第19条第1項は、お客様の正規代理店に対する権利または義務に読み替えます。

第2条（保守サービスの提供）

- 当社は、お客様が、本約款、本件使用許諾契約、各種規約類、当社が提供する各種マニュアル類、当社からの各種通知ないし案内類、その他の当社とお客様との間におけるすべての取決め事項（以下、総称して「本約款等」といいます。）の内容を遵守する旨誓約することを条件として、お客様に対して、次項に定める保守サービス（以下、「本サービス」といいます。）を提供します。
- 本サービスの提供対象ソフトウェアは本システムのみとし、また、本サービスに関する具体的な保守内容、保守の範囲、保守料金等の詳細（以下、総称して、「本件保守条件」といいます。）については、ブロードリーフが運営し、通知その他の方法によりお客様にご案内する保守サービスサイト（以下、総称して「本サイト」といいます。）上の掲示する他当社が定める方法（以下「本サイト上の掲示等」といいます。）により、お客様に対し通知するものとします。
- 本サービスの提供期間は、当社がお客様または正規代理店に対し本システムを発送した日より12ヶ月経過した日の属する月の末日まで（以下、「当初保守期間」といいます。）とします。
- 前項にかかわらず、当初保守期間終了日の2ヶ月前までに、お客様が本サイト上または当社が定める方法で当初保守期間終了日をもって本約款を終了する意思表示を行わない場合には、本約款は当初保守期間終了日における内容で、1年間更新されるものとし、また、これに伴い、本サービスの提供期間も当初保守期間終了日の翌日から1年間延長（以下、「後続保守期間」といいます。）されるものとし、以降も同様とします。なお、当初保守期間中および後続保守期間中における中途解約は、如何なる理由があってもできないものとします。
- 本件保守条件にはないサービスの提供の可否・提供条件・提供内容・提供費用等については、別途当社が定めるところによります。
- お客様の、後続保守期間中における本サービスの対価として、本サイト上の掲示等により当社がお客様に提示した支払方法に従って、本件使用許諾契約の本数に応じて算出された見積書の提示等により当社がお客様へ提示した保守サービス料金（以下、「本件保守料金」といいます。）を当社に支払うものとします。なお、当社は、一旦支払われた本件保守料金については、いかなる理由があっても一切返還しないものとします。
- お客様は、本約款の締結時において既に導入しているか、または、本約款と同時に導入する予定の本システムの本件使用許諾契約の本数の全部について、洩れなく本約款の締結をしなければならず、お客様が希望する一部の保守サービスを受けることはできません。
- お客様は、本約款の締結後において本システムを追加で導入する場合には、当該追加分の本件使用許諾契約の全部についても、同様に本約款を締結するものとします。
- 理由の如何を問わず、本約款が終了した後に再度本約款を締結する場合、お客様は、本約款終了後再締結までの期間における本件保守料金相当額および年利14.6%の利息相当額について、当社に対し支払うものとします。この場合、本約款の効力は、本約款終了日の翌日まで遡って効力を生ずるものとしますが、当社の負う本約款上の義務は、本約款の再締結日から生ずるものとします。

第3条（利用条件）

- お客様が本サービスの利用をするにあたっては、本約款等の定めに従い、お客様の負担と責任において、本システムを正常かつ適正に使用できる状態を維持するものとします。
- お客様は、本約款等の内容をその都度確認し、本サービスの利用にあたってこれらを遵守するものとします。また、お客様は、本サービスを利用するお客様の役員、従業員、派遣社員、アルバイト等の全従業員（その契約形態や雇用形態の如何を問わず、事実上、お客様の業務の一部にでも従事することとなるすべての者を指します。）に、本約款等の定めを遵守させなければなりません。
- 当社は、お客様が本約款等に違反していると疑うべき理由があると判断した場合には、お客様に対して説明を求めるとともに、お客様または正当な権限のある第三者の立会いの下、お客様の事業所内に立ち入って調査をすることができるものとします。また、この場合、お客様は、やむを得ない事情がない限り、これに協力する義務を負うものとします。

第4条（禁止行為）

お客様は、本サービスの利用にあたり、以下の行為をしてはなりません。

- 本約款等に基づく権利・義務について、譲渡、転貸、担保権の設定、その他これに類する行為をすること。
- 本サイトにアクセスする際に必要となる認証情報等の認証ツールを、不正に入手したり、改ざんしたり、第三者に使用させる等の行為をすること。
- 本サービスの提供にあたって開設されるコールセンター窓口の電話番号や、コールセンターへの問い合わせ時に必要となる保守ID等の認証情報を、不正に入手したり、第三者に使用させる等の行為をすること。
- 本サイト（その運用に供するサーバ等の設備の一切を含む。）に不正にアクセスしたり、本サイト上の情報を改ざん等すること。
- 当社の書面（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を除き、以下同様とします。）による事前の承諾なく、本システムないし本サービスに関連して、本サイトと類似ないし同趣旨のサイトを開設・運営等すること。
- その他、本システムないし本サービスの提供を阻害する行為（アップデートプログラムを第三者に開示すること、およびリバースエンジニアリングを行うことを含むがこれに限らない。）、当社の権利を侵害する行為、および当社の信用を低下させる行為、ならびに、それらのおそれのある一切の行為をすること。

第5条（権利の帰属）

- 本システム、本サービスおよび本サイト等（以下、「本件サービス等」といいます。）に関する著作権（日本国著作権法第21条から第28条に定めるすべての権利を含みます。）その他一切の知的財産権およびノウハウ等に関する権利は、ブロードリーフまたは正当な権限に基づいてブロードリーフに利用許諾等を与えた者に帰属するものであり、本件サービス等に関するブロードリーフからお客様への利用許諾ないし利用許諾は、その帰属先を変更する法的効果を生じさせるものではありません。
- お客様が、本件サービス等の仕組み等に何らかの変更等を加えることによって、新たな成果物を作成した場合には、当該成果物に関して新たに発生したお客様の著作権（日本国著作権法第21条から第28条に定めるすべての権利を含みます。）その他一切の知的財産権およびノウハウ等に関する権利のすべてが、その発生と同時に、ブロードリーフに無償で譲渡されるものとし、この場合、お客様は著作人格権を行使できないものとします。また、お客様がブロードリーフに譲渡された当該権利が第三者の何らかの権利を侵害していたことにより、ブロードリーフが損害を被ったときは、お客様は、そのすべての損害を賠償する責めを負うものとします。

第6条（保証）

- 当社は、お客様に対し、本件保守条件に即した本サービスの提供がなされることを保証します。
- お客様が、本サービスの提供内容に関して、お客様の業務の遂行に支障をきたすような重大な瑕疵の存在を発見し、当該瑕疵の発見後遅滞なく、当該瑕疵の詳細な状態等を当社に書面に通知した場合（但し、本サービスの提供期間中に限ります。）には、当社は、無償にて当該瑕疵の除去その他の必要な措置を講ずるものとします。但し、当社は、当該措置の完了日の確約や当該瑕疵等の完全な治癒の保証はしないものとします。
- 当社が、次2項の定めをもって本サービスに関する唯一の保証とし、その他には、本サービスの完全性、有用性、特定目的への適合性、利用感、コンピュータウイルスの不存在、セキュリティの完全性、他人の権利を侵害していないこと等のいかなる点についても保証をしないものとします。

第7条（業務の委託）

当社は、本サービスの提供に関連する業務の全部ないし一部を、第三者に自由に委託することができるものとします。

第8条（中断）

当社は、次の各号のいずれかに該当した場合、お客様への事前の通知や承諾を得ることなく、本サービスの提供、本サイトの運営、本サイトへのアクセスおよび本サイトを通じて提供される本サービス以外の各種サービスや情報提供等の全部ないし一部を、任意の期間中断することができるものとします。なお、本条に基づく中断がなされた場合であっても、お客様は、本件保守料金の支払い義務を免れないものとします。

- その原因の如何を問わず、本サイトに関連する設備や通信回線等（お客様、当社、第三者のいずれの管理下にあるものかは問いません。）の点検、保守、障害対応等を行う場合。
- 当社が、営業上、運用上、技術上および当社と第三者との契約上の理由等により、中断がやむを得ないと判断した場合。
- お客様が、本約款等の各条項のいずれにでも違反した場合。
- その他天災地変等の不可抗力により、中断せざるを得ない場合。

第9条（廃止）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、お客様の承諾を得ることなく、本サービスの提供、本サイトの運営、本サイトへのアクセスおよび本サイトを通じて提供される本サービス以外の各種サービスや情報提供等の全部ないし一部を、廃止することができるものとします。なお、本条に基づく廃止がなされた場合には、お客様は、廃止日以降における未払い分の本件保守料金に限り、その支払い義務を免れるものとします。

- 前条に定める中断の原因が1ヶ月以上継続（断続的に発生する状態で1ヶ月以上が経過した場合を含みます。）し、当社が安定的な運営や提供等を継続することが難しいと判断した場合。
- 当社が、自社の営業政策的な観点から提供を廃止するのが妥当と考え、廃止日の1ヶ月前に廃止する旨を、本サイト上で告知するか、または、お客様にその旨をメール、FAXもしくは郵便等にて通知した場合。

第10条（免責）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、お客様またはその他の第三者に対し、損害賠償責任、本件保守料金の返還、その他一切の義務や責任を負わないものとします。

- お客様が本約款等の定め違反する行為をしたことにより、本サービスの利用不能等の何らかの不具合が発生するか、または、当該違反行為に対して

当社が何らかの対抗手段や制裁措置等を講じた場合。

- ②その原因の如何にかかわらず、本サービスを利用したことにより、他のソフトウェア、データベース、ハードウェア等に何らかの不具合や使用不能等の状況が発生した場合、ならびに、ハードウェア内およびこれに接続の各種記録媒体に保存されていた各種データ、ソフトウェア、データベースエンジン等が消失した場合。
- ③第 1 8 条に基づく本件保守条件の変更に伴って、お客様の業務の効率性、操作性、機能性等が低下し、またはお客様に金銭的な損失等が発生した場合。
- ④第 8 条に基づく中断または前条に基づく廃止に伴って、本サービスの利用不能等の状況が発生した場合。
- ⑤次条または第 1 2 条に基づく契約の解除によって、本サービスの利用不能等の状況が発生した場合。
- ⑥お客様が、本約款等に記載されている所定の方法以外の方法によって本サービスの利用をし、または当社が何らかの方法によってお客様に告知した本システムないし本サービスに関する注意事項等を無視または従わないことにより、お客様や第三者に、直接的または間接的に何らかの支障や損害等が生じた場合。
- ⑦お客様の責めに帰すべき事由に基づく本サービスの誤利用や第三者による不正利用等により、お客様や第三者に、直接的または間接的に何らかの支障や損害等が生じた場合。

第 1 1 条 (表明および保証)

1. お客様は、当社に対し、次の各号に定める内容について表明および保証をするものとします。
 - ①お客様、お客様の特別利害関係者（日本国企業内容等の開示に関する内閣府令第一条第三十一号イに規定するものをいいます。）、お客様の従業員、お客様の株主またはお客様の取引先（以下、総称して「お客様の関係者」といいます。）が、反社会的勢力と認められる暴力団、総会屋、その他の反社会的な団体または個人（以下、総称して「反社会的勢力」といいます。）との間に、その名目の如何を問わず、出資、金銭の貸借、保証または金銭的な支援関係等がないこと。
 - ②お客様とお客様の関係者が、反社会的勢力との間に、名目の如何を問わず、一切の取引関係がないこと。
 - ③お客様とお客様の関係者が、反社会的勢力を、その役員に選任したり、従業員として雇用したり、その他対価の有無や名目の如何を問わず使用したりしていないこと。
2. お客様またはお客様の関係者が前項に定める各号の一にでも違反していると当社が判断した場合、当社は、お客様に対して何らの通知や催告等をすることなく、本約款等の全部ないし一部を解除することができるものとします。

第 1 2 条 (解除)

- 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当した場合、お客様に対して何らの通知や催告等をすることなく、本約款等の全部ないし一部を解除することができるものとします。
- ①本約款等の各条項の一にでも違反した場合。
 - ②捜査当局やその他の公的機関等から、お客様について本システムの使用差止め等を要請された場合。
 - ③その他当社とお客様との間の信頼関係を減退させる事由が生じたとき当社が判断した場合。

第 1 3 条 (解除の効果・期限の利益喪失)

1. 第 1 1 条または前条に基づく解除がなされた場合、解除日時をもって、本サービスの提供期間も終了するものとします。
2. 第 1 1 条または前条に基づいて当社が解除をした場合であっても、当社のお客様に対する損害賠償請求権は失われずものとします。
3. 第 1 1 条または前条に基づいて解除がなされた場合には、これによってお客様や第三者が損害を被ったとしても、お客様は、当社に対し、その名目の如何を問わず、何らの請求や異議申立て等もすることはできないものとします。
4. お客様について前条各号に定める事由が生じたときは、お客様は、解除日時においてお客様が当社に対して負担する全ての債務について、期限の利益を喪失するものとします。

第 1 4 条 (損害賠償)

当社またはお客様は、本約款に違反して相手方に損害を生じさせた場合、本約款に特別の定めがない限り、相手方に直接発生した現実かつ通常の損害を賠償するものとします。但し、当社がお客様に対して負担する損害賠償額は、その原因の如何を問わず、損害賠償請求時点から起算して直近 1 年の間にお客様が実際に当社に支払った本件保守料金の合計額を上限とします。

第 1 5 条 (通知)

お客様は、会社名・代表者名・住所・組織・事業内容等の重要事項に変更があった場合は、速やかにその旨を本サイト上において当社の定める方法により当社に通知するものとします。

第 1 6 条 (秘密保持)

お客様は、本約款に関連して知り得た当社の営業上、運用上、技術上その他一切の情報（以下、「秘密情報」といいます。）を厳に秘密として保持し、当社の書面による事前の承諾なしに第三者に開示または漏洩してはならないものとします。但し、次の各号のいずれかに該当する情報または法令により開示義務を負う場合については、この限りではありません。

- ①お客様が当社から開示を受ける以前の段階において、既にお客様が保有していた情報。
- ②お客様が当社から開示を受ける以前の段階において、既に公知であった情報、または、お客様が当社から開示を受けた後にお客様の責めによらずに公知となった情報。
- ③お客様が正当な権限を有する第三者から、守秘義務を負わされることなく入手した情報。

第 1 7 条 (情報の取り扱い)

1. 当社は、お客様から知得したお客様自身およびお客様の顧客の住所、氏名、預金口座情報等の各個人情報（以下、「個人情報」といいます。）を、法令により認められる場合を除き、次の各号に定める利用目的の範囲内で利用するものとします。
 - ①当社または業務提携先の商品・サービスの提供、契約・取引の履行、当社または業務提携先の販売促進用資料・イベント・アンケート等のご案内、当社または業務提携先における商品開発・統計調査、業務上の連絡・問合せ等への対応。
 - ②当社が提供する商品・サービスの料金の徴収、決済およびこれに伴う収納代行会社への連絡・問合せ等。
 - ③上記に付随・関連する各業務の遂行。
2. お客様は、前項に定める利用目的の達成に必要な範囲内において、当社が、保護措置を講じた上で、当社の業務委託先等へ個人情報を提供し、当該委託先等が受託の目的に沿って個人情報を利用する場合があることを予め承諾するものとします。
3. お客様は、個人情報に関する問合せ・変更・利用停止等を当社に対して求めることができ、当社はこれに対して合理的な範囲内で速やかに対応するものとします。
4. ブロードリーフの事業内容および個人情報の取り扱いについては、ブロードリーフのホームページ（<http://www.broadleaf.co.jp>）に常時掲載するものとします。
5. 当社が知得した個人情報のうち、お客様の顧客に関する個人情報については、お客様の責任と負担において、当該顧客に対して、適用のある個人情報の保護に関する法令に従った措置を講ずるものとします。

第 1 8 条 (保守条件の改定)

1. 当社は、本件保守条件を任意に改定することができるものとします。
2. 当社は、前項に基づいて改定された本件保守条件を、速やかに本サイト上の掲示等によりお客様に対し通知するものとします。
3. 本条第 1 項に基づく本件保守条件の改定が、本サービスの提供期間中において実施された場合、当該改定後の本件保守条件は、前項の定めに基づいて掲示された日の属する月の翌月 1 日より、効力を発生するものとします。

第 1 9 条 (本約款の効力)

1. 本約款は、当社がお客様から本サービスの提供に関する申込みを受け、当社において承認した日をもって成立するものとし、本約款の成立後においては、いかなる理由があっても、お客様から本約款の解除や解約等を申し出ることはできず、また、お客様は、当社に対して、契約の無効や取消し等を主張して本件保守料金の返還等を要求することもできないものとします。
2. 本約款に定める事項と当社とお客様との間におけるその他の取決め事項との間に矛盾が生じた場合には、本件使用許諾契約を除き、その矛盾する限度において本約款の定めが優先的に適用されるものとします。

第 2 0 条 (準拠法・紛争解決方法)

1. お客様が購入その他の方法により本システムをブロードリーフより直接に導入された場合、本約款の準拠法は、日本法とします。また、この場合、本約款等に関連する一切の紛争は、お客様が日本において本システムを使用されるときは、東京地方裁判所の専属的な合意管轄に服するものとし、また、お客様が日本国外において本システムを使用されるときは、一般社団法人日本商事仲裁協会の商事仲裁規則に従って、東京において仲裁により最終的に解決されるものとするものとします。
2. お客様が購入その他の方法により本システムをブロードリーフの正規代理店より導入された場合、本約款の準拠法は、正規代理店の本店の所在する法域の法令とします。またこの場合、本約款等に関連する一切の紛争は、正規代理店の本店の所在する地域を管轄する裁判所の専属管轄に服するものとします。

以上