

テリロジー保守サポートサービス 約款

第1条 (約款の適用)

1. この約款(以下「本約款」という)は、株式会社テリロジー(以下「当社」という)が提供する保守サポートサービス(以下「本サービス」という)を利用する企業等の法人(以下「お客様」という)と当社との間に適用します。
2. 本約款に定めのない事項については、当社が別途提供するサポート仕様書によるものとします。本約款とサポート仕様書に重複して定められた事項については、サポート仕様書が優先するものとします。

第2条 (約款の変更)

1. 本約款は、民法548条の2第1項に定める定型約款に該当し、当社は、お客様の一般の利益に適合する場合または変更を必要とする相当の事由があると認められる場合には、お客様の了承を得ることなく、本約款を民法548条の4の定めに基づき随時変更できるものとします。この場合、本サービスの利用条件は変更後の本約款によるものとします。
2. 変更後の本約款については、当社が別途定める場合を除いて、変更後の本約款の内容を当社ウェブサイト上に公表する際に定める1ヶ月以上の相当な期間を経過した日から適用されるものとします。

第3条 (サービス提供期間)

1. 本サービスの提供期間は、本サービス手続き完了後に当社が発行するサポート登録書またはライセンス証書(以下「サポート登録書」という)に定める通りとします。本サービスを同条件にて更新する場合、お客様は当社の発行する保守更新確認書の回答またはお客様からの注文書を当社に発行し、当社が本サービス期間満了日の前日までに受領することにより本サービスを更新するものとします。
2. 前項において、当社への受領が本サービス期間満了日以降の場合、本サービスは更新できないものとします。尚、一部サービスは期間満了日以降も更新できますが、別途手数料等が発生するものとします。期間満了日以降の更新有無については、当社の発行する御見積書に記載するものとします。
3. 本サービス提供期間中、当社は本サービスの全部または一部を第三者に委託することができるものとします。
4. 前項において、当社はかかる第三者をして当社が本サービスに基づいて負う義務(例えば、本サービス第11条の機密保持義務、等)と同様の義務を負わせるものとし、かつ当社はかかる第三者による義務・行為につき全ての責任を負うものとします。

第4条 (サービス内容及びサービス時間帯)

1. 当社はサポート登録書に記載の製品名(ハードウェア及びソフトウェア、付帯するソフトウェア及びクラウドサービス等を併せて、以下「本システム」と総称します)を運用上支障の無いよう常に良好な稼働状況に保つため本サービスをおこなうものとします。尚、本サービスの内容は、サポート登録書およびサポート仕様書に定めるものとします。
2. 本サービス提供期間中、当社はサポート登録書に記載されたサービス時間帯に本サービスをおこなうものとします。尚、本サービスの作業は、サービス時間帯の内外にかかわらず、障害や不具合等の問題が完全に除去できる状態になるまで継続しておこなうものとします。

第5条 (交換部品の取り扱い)

1. 本サービスにより部品交換がおこなわれた場合、機器より取り外された不良物品の所有権は当社に帰属し、交換後新たに機器に取り付けられた部品の所有権はお客様に帰属するものとします。
2. 前項において、不良物品を当社に発送する場合の送料はお客様負担とします。

第6条 (お客様の責任範囲)

1. お客様は、以下の情報を本サービスの作業開始前または作業の際に当社の保守作業員の求めに応じて開示するものとし、開示しない場合には、当社が本サービスの作業を行えない場合があることをお客様は了承するものとします。
 - (1) 導入時設定シート
 - (2) ネットワーク構成図
 - (3) 現在の各ソフトウェアのバージョン情報
 - (4) 最新のバックアップファイル
2. 当社の作業員が本サービスの作業を実施した後、お客様及びお客様の顧客により設定の変更が行われた場合には、必ずバックアップファイル(最新)を取得するものとします。障害時には最新のバックアップファイルを利用するため、最新のバックアップファイルが存在しない場合には、復旧作業が行えないことをお客様は了承するものとします。
3. 新しいソフトウェアが公開された場合、最新のものにアップグレードするものとします。最新のものでない場合、復旧作業が行えない場合があることをお客様は了承するものとします。

第7条 (当社の責任範囲)

1. 当社は、本サービスの提供により、本システムがエラーや中断が無く稼働すること、本システムのエラーが補正されること、およびその他問題が解決されることを保証するものではありません。
2. 当社は、本サービスの内容、本システムについて、その完全性、正確性、確実性、有用性、および特定目的への適合性等につき、いかなる保証も行わないものとします。

第8条 (対象外業務)

次の事項に当該する業務は本サービスの対象外とし、お客様および当社協議のうえ、第9条に定める保守サポート料金とは別に料金を設定するものとします。

- (1) 当社の定めた規格の部品、構成部品以外の使用に起因する本システムの間合せ及び障害の修理。
- (2) 当社の定めるシステム設置基準に合致しない環境で使用したことにより起因する本システムの間合せ及び障害の修理。
- (3) 当社またはその指定業者以外のものが担当した保守、修理または改造を原因として生じた本システムの間合せ及び障害の修理。
- (4) お客様または第三者の責に帰すべき事由、または天変地異等の不可抗力により生じた本システムの間合せ及び障害の修理。
- (5) 当社の承諾なしに本システムの撤去運搬等、移動したことにより生じた本システムの間合せ及び障害の修理。
- (6) 当社の承諾なしにおこなわれた、機器の移設、増設及び機能の追加・変更により生じた本システムの間合せ及び障害の修理。

第9条 (対価及び支払)

1. お客様は本サービス遂行の対価(以下「保守サポート料金」という)として、当社所定の請求に基づき現金(銀行振込み)にて保守サポート料金を支払うものとします。保守サポート料金は、別途御見積書に記載するものとします。なお、保守サポートサービスがサブスクリプションライセンスやクラウドサービス等の場合において、御見積書に保守サポート料金の記載がない場合は、当該御見積書に記載された金額の1割相当額を保守サポート料金とします。
2. 保守サポート料金の支払条件は、別途御見積書に記載するものとします。
3. 本サービス第4条で定める業務以外の場合は、別途お客様と当社が書面によって業務内容とその対価等の諸条件について合

意した場合に行なうものとします。

4. 本システムの製造元または仕入先の都合による保守サポート料金の上昇、その他当社の責に帰すべからざる事由により合理的理由がある場合、当社はお客様に予め通知の上、保守サポート料金を適宜変更することができるものとします。

第10条 (損害の補償)

当社が当社の責めに帰すべき事由によりお客様の財産に対し直接損害を与えた場合、当社は、お客様の指示に基づいてお客様の財産に損害を与える前の状態に戻し、かつかかる損害によってお客様が被った経済的損失を賠償する責任を負うものとします。なお、損害賠償金額については、本サービス対価の1か月相当額を上限とするものとします。但し、当社は下記の損害について何等責任を負わないものとします。

- (1) お客様が売買契約及び本サービスに定めるお客様の責任を遵守しないことに起因する一切の損害。
- (2) お客様の得べかりし利益の喪失等一切の二次的損害。
- (3) 不可抗力その他当社の責に帰し得ない事由に起因する損害、履行遅延または履行不能。

第11条 (機密保持義務)

1. お客様または当社は、本サービスに基づき開示当事者が機密である旨を明示して提供する情報（製品を構成する技術内容を含む）が開示当事者および当該製品の供給元ないし製造元の機密情報であることを認め、事前に書面による承諾を得ない限り、その全部または一部を本サービス以外で使用、開示または複写しないものとします。但し、次のいずれかに該当する情報はこの限りではないものとします。

- (1) 公知の情報
- (2) 本サービス締結時点において、既に公知であった情報
- (3) 本サービス締結後に情報受領者の本サービスの違反行為によらず公知となった情報
- (4) 本サービス締結時点において、既に自ら開発して得ていた情報および法律上正当な権原を有する第三者から守秘義務を負わずに合法的に取得していた情報
- (5) 本サービス締結後に、開示された情報を利用せずに独自に開発した情報および法律上正当な権原を有する第三者から守秘義務を負わずに合法的に取得した情報

2. お客様または当社は、相手方から受領した一切の資料を本サービスに基づく目的のみに使用し、本サービスが終了した場合、直ちにこれを破棄または消去するものとします。

3. お客様または当社が口頭で情報開示を行う場合には、開示した日から14日以内に、開示日、開示内容を特定した書面により開示内容が秘密である旨を相手方に通知した場合を除き、当該情報には機密情報が含まれていないものとみなします。

第12条 (本システムの変更・移動)

1. お客様は本サービス提供期間中、当社に対し書面、FAXあるいは電子メールをもって通知をすることなく本サービスの内容を修正しまたは本サービスにおける当社の業務を著しく増やす可能性のあるような本システムの全部または一部の変更または移動をおこなってはならないものとします。

2. 前項の本システム変更・移動を行う場合、お客様は当社に対して事前に書面、FAXあるいは電子メールをもってその旨を通知するものとし、本システム変更・移動に伴う当社の作業は第8条に記載されている対象外業務とします。

第13条 (解約)

1. お客様は、本サポートを中途解約する場合、当社所定の手続により解約の申請を行うものとします。但し、本サポートの期間満了前の中途解約の場合であっても、保守料金は返還されないものとします。

2. 前項による解約手続の完了をもって本サービスは終了するものとし、当社は該当する本サービスの提供を停止するものとします。

第14条 (解除)

1. お客様または当社は、相手方が次の各号の一に該当する場合、自らの責めに帰すべき事由によるものであるか否かを問わず、何ら催告を要せず本サービスの全部または一部を解除することができるものとします。

- (1) 本サービスの条項の一に違反し、かつ当該違反について相手方からその是正を求める通知を受領した後30日以内にそれを是正しないとき。
- (2) 差押、仮差押、仮処分、租税滞納処分その他公権力の処分を受け、または、民事再生手続、会社更生手続、破産手続の開始もしくは競売の申立を受け、または自ら民事再生手続、会社更生手続、破産手続の開始の申立をしたとき。
- (3) 自ら振出し、または引き受けた手形または小切手につき不渡処分を1回でも受けたとき。
- (4) 営業の全部または重要な部分の譲渡または廃止もしくは解散の決議をしたとき。
- (5) 支払不能または債務超過の状態になるなど事業継続に支障が出る可能性があるほど財産状態が悪化したとき、またはその恐れがあると認められる相当の理由があるとき。
- (6) 債務の全部の履行が不能となった場合
- (7) 債務の全部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合

2. 前項の場合、相手方に対する損害賠償の請求を防げないものとします。

第15条 (反社会的勢力の排除)

1. お客様及び当社は、以下各号の一に掲げる事項について表明し、保証します。

- (1) 自己及び自己の再委託先又は調達先が「組織犯罪対策要綱」（平成16年10月25日警察庁次長通達）に規定される暴力団・暴力団関係企業・暴力団員等でないこと、準暴力団又は準暴力団構成員（平成25年3年7日付警察庁通達）（以下「反社会的勢力」という）でないこと、及び反社会的勢力でなかったこと。
- (2) 自己の取締役、監査役及びこれらに準ずる役員並びに自己の経営を支配する者が反社会的勢力でないこと、及び反社会的勢力でなかったこと。
- (3) 反社会的勢力を利用しないこと、及び利用していないこと。
- (4) 反社会的勢力に対して資金等の提供又は便宜の供給などを行わないこと、及び行っていないこと。
- (5) 第三者をして相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辭を用いて、相手方の名誉を毀損し、また相手方の業務を妨害しないこと。
- (6) 自己の親会社もしくは子会社（いずれも会社法の定義による。以下同じ）及びこれらの役員等が、前各号に定める事実該当しないこと。

2. お客様及び当社は、自己が前項各号のいずれかに違反した場合、又はその恐れがある場合、相手方に対し直ちに報告するものとします。

第16条 (協議事項)

本約款に定めのない事項及び、本約款の各条項の解釈に疑義を生じた事項については、都度お客様および当社協議の上取り決めるものとします。

第17条 (準拠法・合意管轄)

1. 本約款の解釈は日本国の法律に準拠します。

2. 本サービスに関して訴訟の必要が生じた場合には東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

施行 2018年10月1日

変更 2018年12月1日 第11条を変更

変更 2020年04月1日 第14条を変更

変更 2024年02月1日 第15条を変更