

# IVEX 製品 保守サービス契約書

本IVEX 製品 保守サービス契約(以下「本契約」といいます。)は、日本ナレッジ株式会社 IVEX 営業部(以下、「IVEX」といいます。))が、「IVEX 製品 ソフトウェア使用許諾契約」に同意された方(以下「ライセンサー」といいます。))に対し、IVEX 製品の技術サポートを提供する条件を定めています。

本契約が同封されていた IVEX 製品を受領することにより、ライセンサーは、本契約の全ての条項に拘束されることに同意し、本契約の当事者となります。但し、既に IVEX 製品を保有しているライセンサーについては、本契約を受領後、その保有している IVEX 製品を使用することにより、本契約の全ての条項に拘束されることに同意し、本契約の当事者となります。なお、IVEX がウェブサイト上で随時掲載する IVEX 製品 に関する本契約、ルールおよび諸規定等に事前に承諾の上ご注文をいただくものとします。

## 第1条 定義

本契約において使用される以下の用語は、各々以下に定める意味を有するものとします。

- (1) 「エラー」とは、本ソフトウェア(第3号に定義)・本ハードウェア(第6号に定義)と本ソフトウェア・本ハードウェアを定義するものとして IVEX が指定する仕様書との不適合のうち、本ソフトウェア・本ハードウェアの使用不能又は使用制限につながるものを意味します。
- (2) 「知的財産権」とは、著作権、特許権、実用新案権、商標権、意匠権その他の知的財産権(それらの権利を取得し、又はそれらの権利につき登録等を出願する権利を含みます。)を意味します。
- (3) 「本サービス」とは、本契約に基づき IVEX がライセンサーに対して提供する保守サービスの総称を意味します。
- (4) 「本製品」とは、本ソフトウェア(第3号に定義)及び本ソフトウェアを包含する格納媒体及び本ソフトウェア(3号に定義)の仕様書、説明書、マニュアル等の文書又は電子文書の総称を意味します。
- (5) 「本ソフトウェア」とは、IVEX が権利を保有する上記に記載された製品名及び Version により特定されるソフトウェアのオブジェクト・コードの複製物の総称を意味します。本ソフトウェアがバージョンアップされ、ライセンサーがその新しいバージョンを有効に取得した場合は、かかるソフトウェアも含まれるものとします。

## 第2条 サポートサービスの提供

IVEX は、ライセンサーに対して、本契約の定めるところに従い、本製品に関するサポートサービスを提供するものとし、ライセンサーは、かかるサポートサービスの提供を受けることができるものとします。

## 第3条 サポート手段

1. ライセンサーは、本製品の使用方法が分からない場合、本製品について質問がある場合、又は本製品にエラーが発見された場合には、別紙「受付手段」記載の方法で、別紙「受付時間帯」の時間内において、IVEX に対して対応を問い合わせることができます。
2. IVEX は、ライセンサーから前項に基づく問い合わせがあった場合、別紙「受付手段」記載の方法による情報の提供その他 IVEX が適切と判断する措置を行うものとします。

## 第4条 サポート対応時間等

IVEX が本サービスを提供する時間帯等は別紙「サポート対応時間帯」記載のとおりとします。

## 第5条 レスポンスプライオリティ

IVEX はライセンサーからの問合せに対し原則として 24 時間以内に対応するように努めるものとします。但し、事情により対応が遅れる場合があり、IVEX は対応の遅延による責任を負わないものとします。

## 第6条 バージョンアップ

1. IVEX の独自の判断に基づき本製品に対する機能の追加、仕様の変更およびエラーを修正した新しいバージョンを作成した場合には、ライセンサーに対しそのバージョンアップ版を無償で提供するものとします。
2. 前項に基づき提供されるバージョンアップ版は、上位エディションへの変更に関しては対象外とし、エディションの変更は優待価格での有償提供とします。

## 第7条 お知らせメール配信

IVEX は、本製品に関するエラー又はバージョンアップの情報、サポート体制に関する情報、機能追加の情報など、本製品に関する情報を電子メールによりライセンサーに対して提供します。

## 第8条 オプションサービス

1. 本契約に基づくサポートサービスにはライセンサーの事務所等にて作業を行うオンサイトサポートは含まれておりません。
2. ライセンサーがオンサイトサポートその他のサービスを希望する場合には、別途 IVEX の定める条件に基づきオプションサービスとしてオンサイトサポートを提供いたします。
3. IVEX が本契約とは別に提供しているオプションサポートとしては以下のものがあります。
  - (1) スポット対応
  - (2) 出張インストール
  - (3) 出張アップグレード
  - (4) その他 IVEX がその裁量に基づき設定するオプションサービス

## 第9条 サポート登録

1. ライセンサーは、IVEX に対して、本サービスに関する問い合わせ、要請等の連絡を行うライセンサーの担当者として、別紙「サポート登録」に定める人数を IVEX の定める方法に従って登録しなければなりません。本項に基づき登録された担当者を以下「登録担当者」といいます。
2. IVEX は、登録担当者を通じてのみ、ライセンサーに対する本サービスの提供を行うものとし、その他の者からの問合せ、要請等に対しては対応する義務を負わないものとします。但し、IVEX の裁量で登録担当者以外の者からの問合せ、要請等に対して対応する場合があります。
3. ライセンサーは、第1項により定めた担当者の変更がある場合には、直ちに IVEX に対して、IVEX の定める方法で通知するものとします。

## 第10条 本サービスの停止等

1. IVEX は、下記の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスを提供する義務を負わず、本サービスの提供を停止することができるものとします。
  - (1) ライセンサーが、エラー修正のために自ら実行可能な合理的努力を払わない場合。
  - (2) ライセンサーが、本サービスの提供のために必要な情報の提供を IVEX に行わない場合。
  - (3) ライセンサーが、エラー修正のために、IVEX が合理的に要求する人員の提供を行わない場合。
  - (4) ライセンサーが、本サービスに基づいて IVEX が提供した情報、データ、ソフトウェア等の利用又は装備を速やかに行わない場合。
  - (5) ライセンサーが、本製品の動作のために必要なハードウェア(電話回線、通信インターフェイス等を含む。)を調達、設置及び維持していない場合。
  - (6) 本製品が、変更、改造又は損傷された場合。その他本製品が、IVEX の定める使用許諾契約の条件に反して使用された場合。
  - (7) エラーが、ライセンサーの責に帰すべき事由により発生した場合、その他 IVEX の責に帰すべからざる事由により発生した場合
2. IVEX は前項に基づき本サービスの提供を停止したことによりライセンサーが被った損害につき一切の責任を負わないものとします。

## 第11条 旧バージョンのサポート

ご利用の旧バージョンについて対応している OS がメーカーサポートを終了した時点で OS に起因する事象に対する改修およびサポート対応は行いません。但し、OS サポート終了後 OS に起因しない事象については OS サポート終了日から 1 年間は対応いたします。

## 第12条 再委託

IVEX は、自己の裁量に基づき本サービスの全部又は一部を他の第三者に再委託することができるものとします。

## 第13条 知的財産権

本サービスに関連して IVEX の役員又は従業員が作成したソフトウェア又は文書の知的財産権は全て IVEX に帰属するものとし、ライセンシーに対するバージョンアップ版その他のものの交付はかかる知的財産権の移転を意味するものではありません。

## 第14条 損害賠償

IVEX 又は IVEX の従業員が、本サービスに関連してライセンシーに損害を及ぼした場合には、IVEX は直接かつ通常の損害に限り賠償する責任を負うものとします。但し、IVEX の賠償責任は、本サービスの対象となっている本製品をライセンシーが購入した際の購入代金の金額を上限とします。

## 第15条 有効期間と契約更新

1. 本契約の有効期間は、本製品を受領した日の翌月1日から1年間、または複数年保守契約の際はそれに準じた有効期間とします。(受領日が1日の場合は当日から)
2. 保守契約の終了手続きがなされない場合には、自動的に前年度保守期間満了日の翌日から1年間を保守契約期間として保守契約が更新されます。

## 第16条 解除等

1. IVEX は、ライセンシーが、本契約に違反し、その是正を求める通知を受領後15日以内に当該違反の是正及び当該違反に基づく損害の賠償をしない場合は、事前に通知又は催告することなく、本契約を解除することができます。
2. 本契約はライセンシーが本製品について有効な使用許諾を受けていることを前提としており、ライセンシーが何らかの理由に基づき、本製品の使用权を失った場合には本契約は自動的に終了するものとします。
3. 本契約についてお客様の債務不履行が発生した場合、お客様は本書に基づく対象製品の使用はできないことに同意し、IVEX は、事前に通知又は催告することなく、本契約を解除することができます。

## 第17条 契約終了時の取扱い

1. お客様は弊社に保守契約満了日より1ヵ月前までの文章による通知により保守契約更新をしないことができます。この場合、保守契約は、保守契約満了日に終了いたします。
2. お客様に対する本製品の使用許諾が無効となったときは、保守契約は自動的に無効となります。
3. 本製品の製造が中止になった場合は、製造中止日から1年間をもって、本製品の保守契約を終了させていただきます。
4. 本契約が期間満了又は解除により終了した場合には、ライセンシーは本サービスの提供を受けることができないものとし、IVEX は本サービスの停止によりライセンシーが被った損害について一切の責任を負わないものとします。

## 第18条 代金の不返還

ライセンシーが本契約に関連して IVEX 又は購入店に支払った代金は、サービス提供の中断若しくは停止又は本契約の終了(期間途中で解除その他の理由に基づき終了した場合も含む。)、その他理由の如何を問わず、一切返還されないものとし、ライセンシーは本条においてこれに同意するものとします。

## 第19条 秘密保持

1. 本契約において「秘密情報」とは、本契約に関連して、一方当事者が、相手方より口頭、書面その他の記録媒体等により提供若しくは開示されたか又は知り得た、相手方に関する技術、営業、業務、財務、組織その他に関する全ての情報を意味します。但し、(1)相手方から提供若しくは開示がなされたとき又は知得したときに、既に一般に公知となっていた、又は、既に知得していたもの、(2)相手方から提供若しくは開示がなされた後又は知得した後、自己の責に帰せざる事由により刊行物その他により公知となったもの、(3)提供又は開示の権限のある第三者から秘密保持義務を負わされることなく適法に取得したもの、(4)秘密情報によることなく単独で開発したもの、(5)相手方から秘密保持の必要な旨書面で確認されたものについては、秘密情報から除外します。
2. 本契約の当事者は、秘密情報を本契約の目的のみに利用するとともに、相手方の書面による承諾なしに第三者に相手方の秘密情報を提供、開示又は漏洩しないものとします。
3. 本契約の当事者は、相手方の事前の書面による承諾なく、本契約の内容を第

三者に開示又は漏洩してはなりません。

4. 第2項及び第3項の規定に拘わらず、本契約の当事者は、法令又は裁判所若しくは政府機関の強制力を伴う命令、要求若しくは要請に基づき、相手方の秘密情報又は本契約の内容を開示することができます。但し、当該命令、要求又は要請があった場合、速やかにその旨を相手方に通知しなければなりません。
5. 本契約の当事者は、秘密情報を記載した書面その他の記録媒体等を複製する場合には、事前に相手方の承諾を得ることとし、複製物については第2項に準じて取り扱うものとします。
6. 本契約の当事者は、本契約の終了時又は相手方から求められた場合にはいつでも、遅滞なく、相手方の指示に従い、秘密情報並びに秘密情報を記載又は包含した書面その他の記録媒体及びその全ての複製物を返却又は廃棄します。

## 第20条 本契約の変更

1. IVEX は、本契約又は本サービスの内容を自由に変更できるものとします。
2. IVEX は、本契約又は本サービスの内容を変更した場合には、ライセンシーに当該変更内容を通ずるものとし、当該変更後、ライセンシーが本サービスを利用した場合又は IVEX の定める期間内に異議を申し述べなかった場合には、ライセンシーは、本契約又は本サービスの内容の変更に同意したものとみなします。

## 第21条 連絡通知

本契約に関する通知又は連絡は、IVEX の定める方法で行うものとします。

## 第22条 譲渡禁止

1. ライセンシーは、IVEX の書面による事前の承諾なく、本契約上の地位又は本契約に基づく権利若しくは義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできません。
2. IVEX は本サービスの営業を他社に譲渡した場合には、当該営業譲渡に伴い本契約上の地位、本契約に基づく権利及び義務並びにライセンシーの登録事項その他の情報を当該営業譲渡の譲受人に譲渡することができるものとし、ライセンシーは、かかる譲渡につき本項において予め同意したものとします。

## 第23条 不可効力

IVEX は、自らの合理的な支配の及ばない状況(火事、停電、ハッキング、コンピューターウイルスの侵入、地震、洪水、戦争、通商停止、ストライキ、暴動、物資及び輸送施設の確保不能、又は政府当局による介入を含むがこれらに限定されない。)により本契約上の義務の履行が遅延した場合、その状態が継続する期間中ライセンシーに対し債務不履行責任を負わないものとします。

## 第24条 完全合意

本契約は、本契約に含まれる事項に関する IVEX とライセンシーとの完全な合意を構成し、口頭又は書面を問わず、本契約に含まれる事項に関する IVEX とライセンシーとの事前の合意、表明及び了解に優先します。

## 第25条 分離可能性

本契約のいずれかの条項又はその一部が無効又は執行不能と判断された場合であっても、本契約の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有し、本契約の当事者は、当該無効若しくは執行不能の条項又は部分を適法とし、執行力を持たせるために必要な範囲で修正し、当該無効若しくは執行不能な条項又は部分の趣旨並びに法律的及び経済的に同等の効果を確保できるように努めるものとします。

## 第26条 存続規定

第10条第2項、第13条、第14条、第17条乃至第21条、第22条乃至第27条の規定は、本契約終了後も有効に存続する。

## 第27条 準拠法及び合意管轄

本契約の準拠法は日本法とし、本契約に関連して生じた紛争については、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。

## 第28条 協議事項

本契約に定めのない事項及び解釈の疑義については、法令の規定並びに慣習に従うほか、両当事者誠意をもって協議解決を図るものとします。

日本ナレッジ株式会社

〒111-0042

東京都台東区寿3-19-5 JSビル

Copyright (c) 2016 Nihon Knowledge Co. Ltd. All Rights Reserved