

# 開発保守サービス約款

開発保守サービス約款(以下「本約款」という)は、お客様(以下「甲」という)に対し、株式会社ドリーム・アーツ(以下「乙」という)が製作した開発物の保守サービス(以下「本サービス」という)の提供について、条件を定めたものです。

## 第1条 (総則・適用範囲)

- 乙は、第2条の個別契約で定める対象開発物に対して、本約款の規定に基づくサービスを提供するものとします。なお乙は、本約款に定めのない限り、甲が対象開発物と組み合わせて使用するその他の機器、ソフトウェア及び/又はシステムについて本サービスと同様のサービスを提供する義務を負わないものとします。
- 本約款の各条項の規定は、原則として全ての対象開発物に係る本サービスに共通して適用されるものとします。但し、第2条に定める個別契約と、本約款の規定に重複又は矛盾がある場合には、特段の定めのない限り前者の規定を優先して適用するものとします。

## 第2条 (個別契約)

- 甲及び乙は、本サービス提供の対象となる対象開発物について個別契約で定めるものとします。なお、個別契約は注文書および注文請書にて行うものとします。
- 注文書および注文請書には、次の事項を定めるものとします。

- ①本サービスの名称
- ②対象開発物
- ③対象開発物の動作環境
- ④契約金額および支払条件
- ⑤契約期間
- ⑥提供場所
- ⑦その他必要事項

## 第3条 (甲の義務)

甲は、以下各号に定める事項を遵守するものとします。

- ①甲は、乙の事前の書面による承諾を得ることなく、対象開発物を改変し又は乙が明示的に指定した製品以外と組み合わせて使用(第三者をしてこれらの事項をさせることを含む)しないものとします。なお甲が本号に違反したこと起因する対象開発物の瑕疵、障害又は機能不全に対する修復等の対応は本サービスの範囲に含まれず、乙は、甲乙別途協議の上、対価及びその他の条件につき書面により合意した場合に限り、これを実施するものとします。
- ②甲は、対象開発物に何らかの問題が生じた場合、本約款条項の規定に従い速やかに乙に必要事項を通知するとともに、本約款条項及びその他乙の指示に従い当該不具合の解決のため乙に協力するものとします。
- ③甲は、自らの費用と責任において、対象開発物が扱うデータ等を保護するためのバックアップ等の適切な措置を実施するものとします。

## 第4条 (本サービスの内容)

乙の提供する本サービスの内容は、次のとおりとします。

- ①対象開発物の仕様に関する甲の電子メールまたは電話による問い合わせに対する応答。
- ②対象開発物の不具合に関する調査、並びに修正プログラムの提供。
- ③業務プラットフォームのバージョンアップ及びリビジョンアップを実施したことによる対象開発物の不具合の調査、並びに修正プログラムの提供。なお、業務プラットフォームとは、乙のパッケージソフトウェアをいいます(以下同様)。業務プラットフォームのメンテナンスサービスについては、「ソフトウェア・メンテナンス提供約款」に定めるとおりとします。

## 第5条 (対応時間)

本サービスの対応日及び時間帯は、土曜日、日曜日、国制定の祝祭日、12月30日～1月3日までの年末年始及び乙が別途甲に通知した日を除く月曜日から金曜日の9時～12時と13時～17時までとします。

## 第6条 (サポート担当者)

甲の本サービスの担当者(以下「サポート担当者」という)について、次のとおり定めるものとします。

- ①乙は、本サービスを甲のサポート担当者を通じて甲に提供します。
- ②甲のサポート担当者は3名までとし(乙との間本約款以外の契約を締結済みで、かつ係る本約款以外の契約でサポート担当者を登録している場合は、既に登録しているサポート担当者を本約款のサポート担当者として頂きます)、甲は、サポート担当者の氏名、部署、電話番号、及び電子メールアドレスを乙指定の方法にて乙に登録するものとします。また甲は、かかる登録内容等に変更がある場合、速やかに乙にその旨を連絡するものとします。

## 第7条 (サービス除外事項)

1. 次の事項は、本サービスに含まれないものとします。

- ①対象開発物の改変または追加開発。
- ②対象開発物以外の第三者のソフトウェア及びハードウェアに関する問い合わせ並びに障害対応等のサポート。
- ③OS、DB、ミドルウェア等のバージョンアップ及びアップデートによって動作環境の変化が生じた場合の対象開発物の不具合の調査、並びに修正プログラムの提供。
- ④システム障害時の一時切り分け及び障害原因調査支援、復旧作業。
- ⑤システム障害進捗管理およびシステム構成管理。
- ⑥訪問によるサポート。
- ⑦磁気テープ媒体、フロッピディディスク媒体、インクリボン、用紙等の消耗品の供給。
- ⑧使用ハードウェアの障害による復旧作業。
- ⑨使用ハードウェアの移設などに伴う作業。
- ⑩各種ハードウェア、ソフトウェアとの適合性に関する問い合わせ。
- ⑪業務プラットフォームのバージョンアップ及びリビジョンアップ、パッチ適用の事前検証・影響度調査。
- ⑫対象開発物のニューリリース版の提供。
- ⑬対象開発物のパッチ適用作業及びプログラム修正に関する現地作業。
- ⑭業務プラットフォームのバージョンアップおよびリビジョンアップの設定作業。

2. 甲が乙に前項の各号に定める除外事項を依頼し、乙が承諾する場合には、乙は作業期間に応じた費用を本約款に定める契約金額とは別々に請求するものとします。

3. 乙は、第1項各号の除外事項について、甲と乙との間で本約款とは別に、保守契約書を締結した場合には、当該保守契約書に定める保守サービスを提供し、前項の規定は適用されないものとします。

## 第8条 (即時解約)

- 甲及び乙は、相手方が次の各号のいずれかに該当する場合は、相手方に対し何らの通知又は催告を要せず、直ちに個別契約を解約することができるものとします。
  - ①本約款に基づく義務を履行せず、相当期間を定めて書面による催告した後も履行しないとき。
  - ②差押、仮差押、仮処分(本約款に基づく義務の履行に影響しないものを除きます)、競売の申立を受け、又は公売処分、相続審判処分を受け、又は破産、民事再生、会社更生の申立があったとき。
  - ③手形若しくは小切手を不渡りとしたとき、又は手形交換所の取引停止処分を受けたとき、その他支払停止若しくは不能の状態に陥ったとき。
  - ④会社が解散したとき又は会社清算手続が開始されたとき。
  - ⑤事業の全部又は重要な一部を第三者に譲渡したとき。
  - ⑥本約款および個別契約に基づく金銭債務の弁済を遅延し、再度同様に遅延するおそれがあると相手方たる甲又は乙により合理的に判断されたとき。
  - ⑦その他財産状態が著しく悪化し又は著しく悪化するおそれがあると認められる相当の事由があるとき。
- 前項各号の一に該当する事由が生じた当事者は、相手方に対して負担する一切の債務につき期限の利益を自動的に喪失し、相手方に対する残債務を一括して支払うものとする。
- 甲は、本条第1項各号以外の事由により契約期間満了日前に個別契約の解約を希望する場合は、解約日の3ヶ月前までに乙に対し書面により申し出、乙の承諾を以て個別契約を中途解約することができるものとします。但し、当該中途解約が乙の責に帰すべき事由による場合を除き、甲は、当該解約日までに乙に支払った契約金額の返金を請求することはできず、又当該契約期間の満了日までの期間に係る本サービスの契約金額の支払を免れないものとします。

## 第9条 (契約金額等)

- 甲は乙に対し、本サービスの対価として契約金額を支払うものとしその金額及び支払条件は個別契約に記載のとおりとします。
- 乙は、著しい経済変動その他の要因により本サービスの費用が大幅に変化する事態が発生した場合には、甲乙協議の上、個別契約の契約料金の変更を行うことができるものとします。

## 第10条 (責任の範囲)

- 乙は、天災地変、戦争、内乱、法令の制定若しくは改廃、公権力による命令処分、輸送機関の事故、公衆通信回線若しくは遠隔設備の故障又はその他乙の責に帰すべきでない事由による本約款及び個別契約に基づく義務の履行遅滞若しくは履行不能について責任を負わないものとします。
- 乙は、自らの責に帰すべき事由により本約款及び個別契約に基づく乙の義務の履行に際して甲に損害を及ぼした場合は、甲に対し当該損害を賠償するものとします。乙のかかる賠償責任は、請求の原因の如何を問わず、甲に現実生じた通常且つ直接損害に限定され、以下の各号に定める金額を超えないものとし、乙は、いかなる場合にも甲に生じた間接的、派生的及び特別損害ならびに逸失利益について責任を負わないものとします。
  - ①本サービスの契約金額が月額又は年額に基づき定められている場合は、当該損害の原因となった個別契約にかかる1年あたりの契約金額相当額
  - ②本サービスの契約金額が前号に定める以外の方法に基づき定められている場合は、契約金額のうち当該損害の原因となった対象開発物にかかる部分の契約金額相当額
- 乙は、本サービスを善良なる管理者の注意を以て誠実に遂行することを保証します。なお乙は、本約款にて明示的に定める他は、問題の解決、データの保護及びその他本サービスに関するいかなる事項も黙示的に保証するものではありません。
- 乙は、甲が本約款及び個別契約の内容の一部又は全部を遵守しなかったことに起因する甲の損害については、一切の責任を負わないものとします。

## 第11条 (契約期間)

本サービスの契約期間は、個別契約で定めるものとします。但し、個別契約に定める契約期間満了の3ヶ月前までに甲から本サービスの契約を終了させる旨の書面の意思表示がない限り、自動的に1年間を単位として更新されます。

## 第12条 (再委託)

乙は、本約款及び個別契約に基づく乙の義務の履行を、乙の指定する第三者に再委託することができるものとします。

## 第13条 (協議、管轄等)

- 本約款に定めのない事項又は条項の解釈につき疑義を生じたときは、商慣習等によるほか、甲乙双方が信義誠実の原則に基づいて協議の上、円満に解決するものとします。
- 前項の規定にも拘らず、協議が整わず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。
- 本約款は、本約款の主題に関する両当事者間の理解及び合意を表明する完全かつ唯一のものであり、本約款に関する両当事者間の従前の合意事項及び表明事項のすべてに優先し、これらに替わって適用されるものとします。
- 乙は、本約款の条項の内容を変更することができるものとし、本約款の変更後における内容及びその他提供条件は変更後の約款の条項によるものとします。また、本約款の条項を変更する場合、乙は甲に対し、書面又はメール、ホームページその他乙が提供する手段により当該変更の内容について通知するものとし、甲の認識如何に関わらず、最新の約款が適用されるものとします。

## 第14条 (存続条項)

本約款が個別契約の解約により終了した後といえども、第10条(責任の範囲)、第13条(協議、管轄等)及び本条の規定は効力を失わないものとします。