

# サポ ー ト 契 約

本サポート契約（以下「本契約」といいます）は、HENNGE 株式会社（以下「弊社」といいます）とお客様との間で、本契約別紙に定める HDE Controller 製品のサポートサービスの提供に関して締結される契約です。本契約は、本サービスの購入日から起算して 60 日以内に、お客様が弊社 Web サイトよりサポート登録を行い、弊社が当該申請を受け付けたことをもって締結したものとみなします。本契約締結後、弊社はお客様に対し電子メールによりサポート登録完了の旨を通知しますので、当該電子メールは大切に保管してください。

## 第 1 条（定義）

本契約において次の各号の用語についての定義は、当該各号に定めるとおりとします。

- (1) 本ソフトウェア  
コンピュータにより読み取り可能なプログラムである、別紙に定める HDE Controller 製品のソフトウェア（ただし、お客様が購入したバージョン）をいいます。
- (2) 本製品  
本ソフトウェアおよび関連資料（製品として本ソフトウェアに付属する、マニュアルその他の本ソフトウェアの取扱いに関する資料）を包括した製品をいいます。なお、バージョンアップにより、お客様が新たなライセンスを取得した場合は、これを本製品とみなします。
- (3) ソフトウェア使用許諾契約  
お客様が本製品を使用するにあたり、本製品の使用許諾およびその他の事項について弊社と締結する契約をいいます。
- (4) 本サービス  
本製品を対象として、弊社がお客様に対して提供する本製品のサポートサービスをいいます。ただし、本製品がお客様、弊社またはその他の第三者によりカスタマイズされている場合は、当該カスタマイズ部分については本サービスの対象外とします。
- (5) バージョン  
本製品のソフトウェア使用許諾契約記載の本製品名に振られた製品仕様を示す数字をいいます。
- (6) バージョンアップ  
本製品のソフトウェア使用許諾契約記載の本製品名に振られた製品仕様を示す数字が増加することをいいます。
- (7) 世代  
メジャーバージョン、マイナーバージョンを問わず、バージョンアップに伴い上がるバージョンの変動単位をいひ、1 回のバージョンアップにより 1 世代バージョンが上がるものとします。
- (8) インシデント  
1 サーバーに関する 1 種類の質問・問い合わせの単位をいいます。お客様は弊社に対し、別紙にサポート対応件数として記載されたインシデント数分の本製品に関する質問・問い合わせを行うことができます。

## 第 2 条（サポート利用条件）

1. お客様は、次の各号の事項が遵守されていることを条件として、本サービスを利用することができます。
  - (1) お客様が、本契約およびサポートご利用ガイド（本サービスの利用にあたりお客様が留意すべき事項が記載された本サービスの利用ガイドを指します）の内容につき承諾していること
  - (2) お客様が、弊社所定の方法により本製品のサポート登録を完了しており、かつ、サポート登録後、当該申請内容に変更が生じた場合には、弊社に通知し、弊社所定の手続が完了していること
  - (3) お客様が、ソフトウェア使用許諾契約に違反していないこと
  - (4) お客様が、本ソフトウェアの一部を構成する第三者のソフトウェアにつき、当該第三者のソフトウェアに関する使用許諾契約に基づく改変をしていないこと
2. お客様は、本サービスを日本国内においてのみ利用できます。

## 第 3 条（サポート利用制限）

お客様は、第三者に本サービスと同等もしくは類似の行為を行うことを目的として、本サービスを利用することはできません。

## 第 4 条（インシデントサポート依頼条件）

お客様は、別紙サポート対応件数に定めるインシデントを消費して弊社にサポート対応を依頼する場合は、次の事柄を行うものとします。

- (1) サポート対応に必要な各種情報の提示
- (2) 発生している問題が本ソフトウェアに関するものであることについての切り分け、発生している事象の明示、再現性の確認および再現条件の明示

## 第 5 条（サポートメニュー）

1. 本サービスの内容（以下「サポートメニュー」といいます）は、別紙に定めます。
2. 弊社は、やむを得ない事情等によりサポートメニューを変更する場合は、お客様に対し速やかにその旨を通知するものとします。

## 第 6 条（権利・義務の譲渡）

お客様は、弊社の書面による同意を得ることなく、本契約上の権利および義務を譲渡し、または担保に供することはできません。

#### 第7条（秘密保持）

- お客様は、本契約に関連して弊社から受領した一切の非公開情報（技術上および営業上の情報で、有形、無形を問いません。以下「秘密情報」といいます）を、弊社の事前の書面による同意を得ることなく、第三者および知る必要のない自己の役員もしくは従業員または弁護士、税理士もしくは公認会計士等の関係者に開示してはならず、かつ、本契約に基づく権利の行使または義務の履行以外の目的に利用してはならないものとします。ただし、次の各号のいずれかに該当する情報についてはこの限りではありません。
  - 秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
  - 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
  - 開示を受けた情報によることなく、独自に開発した情報
  - 本契約に違反することなく、公知となった情報
- お客様は、秘密情報を、善良なる管理者の注意をもって管理しなければなりません。
- お客様は、弊社の要求があった場合または本契約が解除され、もしくは終了した場合は、弊社の指示に従い所持または支配するすべての秘密情報を直ちに破棄または弊社に返還しなければなりません。
- 弊社は、本サービスの提供のため、弊社がお客様から提供を受けた情報を、善良なる管理者の注意をもって保持するものとし、本サービスの提供のために当該情報を知る必要のある者以外には、一切開示または漏洩しないものとします。

#### 第8条（責任範囲）

- 本契約に関して弊社が負う責任は、本サービスを善良な管理者の注意をもって実施することに限られ、かかる注意をもって実施している限り、本サービスの内容・結果等について、弊社は責任を負わないものとします。
- お客様が本契約またはソフトウェア使用許諾契約に違反していた場合は、弊社はお客様に対し一切の責任を負いません。
- 第1項の責任は、請求原因の如何にかかわらず、弊社の善管注意義務違反に直接起因してお客様が被った通常かつ現実の損害に限定されるものとし、その賠償額は、当該損害が発生した契約年度につき本サービスの対価としてお客様が弊社に実際に支払った額を超えないものとします。

#### 第9条（サポート期間・更新）

- 本契約に基づく本サービスの提供は、お客様が本製品のサポート登録をした日から開始され、お客様が本製品のサポート登録をした日が属する月の翌月の初日から別紙記載のサポート期間が満了した時点で終了します。
- 本サービスのご購入日から起算して60日経過後にサポート登録申請が行われた場合、本サービスのご購入日にサポート登録が行われたものみなして、サポート期間を計算するものとします。
- 本契約は、有効期間満了の2ヶ月前までに、お客様から弊社に対しサポート更新停止通知書の提出による本契約の更新を停止する旨の通知がなされるか、弊社からお客様に対し本契約の更新を停止する旨の通知がなされない限り、さらに1年間の期間で更新されるものとし、以後も同様とします。
- 前項のサポート契約の締結は、原則として次の条件に従うものとします。
  - 本製品をバージョンアップしていない場合  
本契約と同条件での締結となります。
  - 本製品をバージョンアップしている場合  
本契約と異なる条件での締結となる場合があります。
- 本条第3項の通知のない場合、お客様は弊社に対し、本契約更新日の前日までに、更新分のサポート対価を支払うものとします。
- 本製品の発売中止後相当期間が経過している場合は、第4項のサポート契約の締結を行うことができない場合があります。

#### 第10条（解除・終了）

- お客様が本契約に違反した場合、弊社は、お客様への何らの催告を要せず本契約を解除することができます。
- 理由の如何を問わず、ソフトウェア使用許諾契約が解除され、または終了した場合は、本契約は終了します。
- サポート期間中に本契約の全部または一部を解約する場合においても、お客様が弊社に支払った契約料金は一切返還しないものとします。

#### 第11条（裁判管轄）

本契約に関する一切の紛争に関しては、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。

<サポート契約書 別紙>

サポートメニュー

項目	内容	備考
サポート期間	※更新時に弊社がお客様に送付するご案内メール（ユーザー登録情報更新のお知らせ/サポート更新完了のご案内）に記載	
サポート対応時間帯（※）	10:00-12:00 13:00-18:00	弊社の営業日（土・日曜日、祝祭日、その他弊社の休業日は含まれません）での対応となります。
サポート受付方法	電子メール、FAX、電話	各受付窓口はサポートご利用ガイドをご確認ください。
サポート範囲	本製品のインストール・アンインストール、本製品の各種機能、本製品の各種障害	
サポート対応件数	20 インシデント/1年	
サポート対象サーバ数	1 サーバー	
お客様お問い合わせ担当者数	1名	サポート対応時に弊社が対応するお客様の担当者の人数です。ユーザー登録の際にご登録いただいたサポート担当者からのお問い合わせに限り、対応いたします。
対象本製品	最新バージョン	最新バージョン以前の本製品は、本サービスの対象外となります。
バージョンアップグレード権	あり	本ソフトウェアのバージョンアップ版を入手することができる権利です。使用中の本製品のバージョンが古くなり対象本製品でなくなった場合、速やかにバージョンアップグレード権を行使し、本製品をバージョンアップしてください。
アップデート権	あり	