

# サポートサービス規約

株式会社ユニリタ（以下「当社」といいます。）はお客様に対して、下記の内容に従って当社のソフトウェアに関するサポートサービスを提供します。

## 第 1 条 （サポートサービスの目的）

お客様が本規約に同意し、当社指定の申込書にてサポートサービスの申し込みを行った場合に、当社は、お客様に対し、当社の提供するソフトウェア（以下「本ソフトウェア」といいます。）に関し、本ソフトウェアを円滑に稼働させ、その機能を保持させることを目的として、第 2 条に定めるサポートサービス（以下「本サポートサービス」といいます）を提供し、お客様はその対価として第 3 条に定めるサポートサービス料を当社または当社の指定した代理店に支払うものとします。

## 第 2 条 （サポートサービスの内容）

1. 当社は、お客様に対し、当社が開発した本ソフトウェアを改訂・改良した版（以下、各時期にバージョン名を付して発表された本ソフトウェアを「バージョン」といいます）については、当社が指定する特定製品を除いて、原則無償で提供します。
2. 当社は、お客様に対し、関連資料記載の稼働環境（指定 OS について特に記載がない場合は日本語版 OS と見做します）において本ソフトウェアが実行されたときに発生する誤りが発見された場合の調査・誤りの訂正・使用上の制限・回避措置に関する情報提供（以下「プログラムサービス」といいます）をいたします。ただし、当社はプログラムサービスの結果を保証するものではありません。
3. 当社は、お客様に下記のソフトウェア・サポートサービスを提供します。ただし、当社はソフトウェア・サポートサービスの結果を保証するものではありません。なお、ソフトウェア・サポートサービスの連絡先は下記のとおりとします。別途定めがない限り、お客様からの各ソフトウェア・サポート・サービスの依頼は、常時受け付けるものとします。

但し、特定製品については、本項①②記載に拘わらず、サポートサービスの受付電話は東京（TEL：03-5463-5481）のみとし、本項③～⑧は適用されません。

- ①. 本ソフトウェアの仕様、誤り等についての問い合わせに対する受付および回答
    - (1) ユニリタ Web コールセンター（Web サポート）（<http://tech.unirita.co.jp>）  
（受付／24 時間 365 日）（回答／当社営業日における 9 時から 17 時まで）  
（※ご利用には登録が必要となります。）
    - (2) ユニリタサポートセンター（ダイレクト電話サポート）  
（受付および回答／当社営業日における 9 時から 17 時まで）  
東京：03-5463-5481、大阪：06-6258-3451、名古屋：052-569-2961、福岡：092-437-3221
    - (3) E-MAIL（[support@unirita.co.jp](mailto:support@unirita.co.jp)）  
（受付／24 時間 365 日）（回答／当社営業日における 9 時から 17 時まで）
    - (4) FAX（受付／24 時間 365 日）  
東京：03-5463-6392、大阪：06-6245-4186、名古屋：052-533-0266、福岡：092-437-3232
  - ②. ユニリタ緊急コールセンター（コールバック電話サポート）  
（※本ソフトウェアの障害発生時における緊急対応）  
（受付および回答／上記①(2)の営業時間外）（電話番号は上記①(2)と同じ）  
（折り返しの電話対応）
  - ③. 本ソフトウェアに関する障害情報の開示  
URL：<http://www.unirita.co.jp/support/index.html> E-MAIL：随時送信。
  - ④. 技術情報の FAQ（Frequently Asked Questions）の Web 開示（URL は本条 3 項③と同様）  
※お客様による過去の問い合わせ履歴および当社の回答内容を情報提供（お客様が要望された場合）
  - ⑤. お客様における本ソフトウェアの導入情報の提供（IT 資産管理）
  - ⑥. お客様の本ソフトウェア導入環境に対するリモート接続による遠隔サポート（お客様が要望された場合）
  - ⑦. オンサイト教育の無償実施（年間 2 回程度まで）（お客様が要望された場合）
  - ⑧. 本ソフトウェアの誤りに起因して、お客様の重要業務に深刻な影響を及ぼす危機的な障害が発生した場合における即時訪問対応
4. 以下の作業は本サポートサービスの対象外とし、別途有償の対応を協議するものとします。
    - ①. 前項⑧の場合以外で、お客様の要請に基づき当社の技術者がお客様の作業場所において作業を行う場合
    - ②. 本ソフトウェアの稼働環境が指定機械・指定 OS と異なっている場合
    - ③. 本ソフトウェアが改変されている場合
    - ④. お客様の要請に基づき障害対応した結果、障害が本ソフトウェアの誤りに起因しなかった場合
    - ⑤. その他、本条記載の本サポートサービス以外の作業を行う場合
  5. 当社は、本ソフトウェアの最新バージョンがリリースされた際に、お客様への合理的な予告期間をもって、旧バージョンに対するサポートサービスを終了することができます。
  6. 当社は、本ソフトウェアの動作環境として仕様書に記載されている指定 OS、Web ブラウザー、ミドルウェア、ライブラリや開発言語等において製造元がサポートを終了している場合、それらの環境に起因する本ソフトウェアの障害に対して、当社はサポートサービスを提供しないものとします。
  7. 当社が指定する代理店が本サポートサービスの一次窓口業務を行う場合、その代理店はお客様に対して、本規約に準じたサポートサービス（本条第 3 項③～⑧を除く）を提供するものとします。なお、この場合の代理店の責任について本規約を準用するものとします。

### 第 3 条 (サポートサービス料)

1. お客様は当社または当社が指定した代理店に対して、本サポートサービスの対価（以下「サポートサービス料」といいます。）を申込書記載の支払期限までに現金一括にて支払うものとします。当社が指定した代理店に対し、お客様がサポートサービス料を支払った場合は、その支払が終了した時点で、お客様は当社に対するサポートサービス料を支払ったものとみなします。
2. 第 4 条により本サポートサービスの提供期間が更新される場合、お客様は、当社または当社の指定した代理店に対して、更新日に適用される当社の最新の価格体系および価格表記載のサポートサービス料を更新日の属する月の前月末日までに支払うものとします。
3. お客様の都合により本サポートサービスの提供期間の途中で本サポートサービスの提供を終了することとなった場合、当社は残期間分のサポートサービス料を返還いたしません。
4. お客様は、中止、停止、解約したサポートサービスを再開する場合には、中止、停止、解約から再開までの期間中におけるサポートサービス料を当社に支払うものとします。
5. お客様が指定機械、指定 OS、ライセンスの種類およびその内容を変更した場合、本ソフトウェアの使用許諾料の変更と共に、変更時における当社の最新の価格体系および価格表記載のサポートサービス料を当社に支払うものとします。なお、契約期間の途中で変更に伴いサポートサービス料が支払済みのサポートサービス料よりも高くなる場合、お客様は、その差額を日割計算にて当社に支払うものとします。

### 第 4 条 (提供期間)

1. 本サポートサービスの提供期間は、申込書記載に従うものとします。
2. 提供期間満了の 3 ヶ月前までに、お客様または当社から相手方に対し文書による本サポートサービス提供の終了の申し出がない限り、更に 1 年間更新されるものとし、その後の更新についても同様とします。

### 第 5 条 (当社の責任)

1. 当社は、類似の業務を提供する事業者と同程度の注意義務をもって、本サポートサービスを提供するものとします。
2. 当社が提供する本サポートサービスに関し、本規約の違反があった場合、お客様は、当社の当該違反行為の直接的結果として現実に被った通常の損害について、当社に対して直近 1 年間に支払ったサポートサービス料を上限として損害賠償請求することができるものとします。これは、本規約違反の場合、不法行為の場合など、お客様が当社に対して損害賠償請求をされる理由の如何を問いません。

### 第 6 条 (解除)

1. お客様または当社は、相手方が本規約に基づく債務を履行せず、相当期間を定めて債務履行の催告を行ったにもかかわらず是正されない場合は、本規約に基づく本サポートサービスの提供を終了させることができるものとします。
2. お客様または当社は、相手方が次の各号の一に該当した場合、何ら催告を要せず本規約に基づく本サポートサービスの提供を終了させることができるものとします。
  - (1) 重大な過失または背信行為があったとき
  - (2) 仮差押、差押、競売、破産、会社更生手続開始、特別清算開始またはその他これらに類似する手続開始の申し立てがあったとき
  - (3) 公租公課の滞納処分を受けたとき

### 第 7 条 (完全合意)

別途書面による合意がない限り、本規約記載の内容がお客様と当社の合意の全てとします。

### 第 8 条 (変更)

本規約の変更は、お客様および当社の権限ある正当な代表者または代理人が記名押印した文書によってのみ行うことができるものとします。

### 第 9 条 (協議)

本規約に規定されていない事項または本規約の解釈に疑義が生じた場合は、お客様および当社は、誠意をもって協議するものとします。

### 第 10 条 (合意管轄裁判所・準拠法)

1. 本規約に関して紛争を生じ、裁判による解決を必要とする場合には、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。
2. 本規約は日本国の法律に準拠し解決されるものとします。

以上  
2007 年 12 月 1 日施行  
2015 年 4 月 1 日改訂