

# 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）

1. 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。
2. 当社が、お客様の社内業務遂行目的で本ソフトウェアを使用している当該第三者に対して当該第三者名義にて本サポートサービスを提供する場合、または申込書記載のサポート対象場所以外の場所に本サポートサービスを提供する場合、お客様は当社に対して事前にその旨を通知することを要します。

## 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、無償で提供します。なお、当社が指定する特定製品（他社からの仕入製品を含む場合等）に関しては、この限りではありません。
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。
  - 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、名古屋：052-569-2961、大阪・福岡：06-6258-3451
    - (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、名古屋：052-533-0266、大阪・福岡：06-6245-4186
  - 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://tech.unirita.co.jp> 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. ご要望のお客様に対する本ソフトウェア導入環境へのリモート接続による遠隔サポート
  - ⑦. ご要望のお客様に対する教育の無償実施（年間 2 回）（原則として当社が著作権を有する当社の製品に限る）
  - 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申込書記載の支払期限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、解約したサポートサービスを再開する場合には、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す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 (秘密保持)

1. 当社およびお客様は、書面上またはデータ上に秘密である旨を指定されて相手方から開示された情報を秘密として保持しなければならず、相手方の承諾なく第三者に開示もしくは漏洩しないものとします。
2. 前項にかかわらず、下記のいずれかの条件に該当する場合は秘密情報とみなさないものとします。
  - ① 開示を受けた当事者が秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
  - ② 第三者から秘密保持義務を負わず正当に入手した情報
  - ③ 開示を受けた当事者が独自に開発した情報
  - ④ 開示を受けた当事者の故意・過失によらず公知となった情報
  - ⑤ 開示を受けた時点で、既に公知であった情報
  - ⑥ 法令により開示することが義務づけられた情報
3. 当社またはお客様は、それぞれ過半数の株式または持分を保有または保有される関係にある会社（以下「関連会社」といいます。）に対し、業務目的の範囲内において、秘密情報を開示し利用させることができるものとします。ただし、当社およびお客様は、自らの関連会社に対して、本契約と同等以上の秘密保持義務を負わせるものとし、当該関連会社と連帯してその責めを負うものとします。
4. 本条に定める秘密保持義務の存続期間は、各秘密情報が開示された日よりそれぞれ3年間とします。

### 第8条 (個人情報保護)

1. 当社およびお客様は、相手方から個人を特定する情報（以下「個人情報」といいます。）を受領した場合には、その個人情報の取扱いと利用について個人情報保護に関する法令を遵守するとともに、『個人情報保護マネジメントシステム－要求事項(JIS Q15001:2017)』の規範に準拠した厳重な管理を行ない、個人情報に対する不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏洩等の危険に対し、合理的な安全対策を講じなければならないものとします。
2. 個人情報の漏洩等により個人情報の主体(本人)に経済的、精神的損害を与えた場合は、その個人情報の漏洩等を行った当社またはお客様が責任をもって対処するものとします。
3. 当社またはお客様は、個人情報の主体(本人)に前項の損害が生じ、もしくは、その恐れがあることを認識した場合は、直ちに相互に連絡を取り合い協力して対処するものとします。

#### **第9条 (反社会的勢力の排除)**

1. 当社およびお客様は、自己（過半数の株式または持分を保有しまたは保有される関係にある関連会社を含みます）、自己の役員もしくは実質的に経営に関与する者または自己の委託先が、①暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団員・暴力団準構成員でなくなった日から5年を経過しない者、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、その他これらに準ずる反社会的勢力（以下、併せて「反社会的勢力」という。）でないこと、②反社会的勢力に対して資金等の提供または便宜の供給など、何らかの関係を有していないこと、③暴力的要求行為、不当要求行為、脅迫的言動、暴力行為、風説流布・偽計による信用毀損行為、業務妨害行為、その他これらに準ずる行為を行わないことまたは第三者をして行わせないことを表明し、保証します。
2. 当社またはお客様は、相手方が前項に違反した場合、相手方に対して何らの通知、催告を要せず、かつ何らの損害賠償責任も負うことなく、本契約または個別契約の全部または一部を解除し、被った損害の賠償を相手方に請求することができます。

#### **第10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11条 (変更および優劣関係)**

1. 当社は、契約雛型としてのサポートサービス規約を自由に変更し、最新版を当社のホームページに掲載します。
2. 前項に拘わらず、お客様と当社が締結した契約内容（申込書および申し込み時点における本規約を含む）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変更することができます。
3. 申込書記載の内容と本規約記載の内容が抵触する場合、申込書が本規約に優先するものとします。

#### **第12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13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  
2026年5月11日改訂