

ASTEC-X サポート契約約款

本約款は、ASTEC-X(以下許諾ソフトウェア製品という)に関し、株式会社アールワークス(以下アールワークスという)が提供する有償サポートの内容を定めるものです。

第1条 (適用)

本約款は、以下の ASTEC-X サポート契約(以下本サポート契約という)についてご契約されたお客様に対して提供されるサービスの内容及び条件を定めるものです。

第2条 (契約の成立)

1. 本サポート契約は、お客様がアールワークス所定の「ASTEC-X サポート契約申込書」(以下契約申込書という)に記名押印の上アールワークスに提出し、アールワークスがこれを承諾することにより成立します。
2. アールワークスによる承諾は、アールワークスから本サポート契約に関する契約番号の通知の発送または発信のあるときになされたものとみなされます。
3. 本サポート契約のサポートサービスは、お客様がアールワークスにユーザ登録を完了している場合にのみ提供されます。

第3条 (サービスの内容)

1. お客様の文書(ファックスまたは郵送)または電子メールによる許諾ソフトウェア製品に関する技術的質問に対して、アールワークスはできる限り早急に文書(ファックス)または電子メールにて回答するものとします。いかなる場合にも、出張による助言、確認は行ないません。
2. サポートサービスは、特段の定めのない限り、製品についてのセットアップ及び基本操作方法に関する技術上の助言であって、お問い合わせをいただいた障害についての現象確認/再現テストに基づいた回避策の提言を通じて行なわれます。

3. サポートサービスは、日本国内からの問い合わせに対して、日本語において実施されます。
4. アールワークスは、お客様に対し、90 日前の事前の通知をもってサポートサービスの内容を変更できるものとします。

第4条 (サポート期間)

本サポート契約に基づきお客様がサポートサービスを受けられる期間は、サポート契約通知書に記載の期間とします。ただし、最短契約期間は1年です。

第5条 (対価)

お客様は、本サポート契約に基づく対価として、別途定める金額を、アールワークスまたはアールワークスの代理店からの支払い請求書に基づく銀行振込にて支払うものとします。

本サポート契約の対価は、事前の通知なく変更することがあります。

第6条 (管理責任者)

1. お客様は契約申込書に管理責任者として明記された者をサポートサービスを受ける窓口とし、管理責任者以外の者は本サポート契約による権利を行使できないものとします。
2. 管理責任者に変更がある場合には、お客様は速やかにアールワークスへ書面または電子メールにて通知するものとします。

第7条 (お客様の義務)

1. お客様は、住所変更、社名変更等、サポート契約申込時の登録データに変更が生じた場合には、速やかにアールワークスへ書面または電子メールにて通知するものとします。お客様が本通知を怠った場合、アールワークスはおお客様に対してサポートサービスを提供できないことがあります。
2. お客様は、サポート契約番号の不正使用を認知した場合は、速やかにアールワークスに届け出

るものとします。

第8条 (秘密保持義務)

アールワークス及びお客様は、本サポート契約に関連して開示された相手方の機密情報を秘密に保持し、相手方の事前の許可無く本サポート契約の目的以外に利用したり第三者に公表または漏洩してはならないものとします。

ただし、次の各号については、この限りではありません。

- (a) 相手方から知得する以前に、すでに自己が所有していたことを立証できるもの、又は公知のもの。
- (b) 相手方から知得した後、自己の責に帰し得ない事由により、公知となったもの。
- (c) 正当な権限を有する第三者から秘密保持の義務を伴わずに知得したもの。
- (d) 相手方の機密情報を使用することなく独自に開発したもの。
- (e) 監督官庁、裁判所、捜査機関より法令に基づき開示を要求されたもの。

第9条 (解約)

1. お客様は、本サポート契約を途中で解約することはできません。
2. アールワークスはお客様において次の各号の一に該当する事由があるときは、本サポート契約を解除することができるものとします。
 - (a) お客様が本約款に定めるいずれかの条項に違反したとき。
 - (b) お客様について支払いの停止、又は破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、もしくは特別清算開始の申し立てがあったとき。
3. お客様は前項の規定により本サポート契約が解除になった場合であっても、アールワークスに対する未払債務を直ちに支払うものとし、また既にアールワークスに支払った対価の返還を求めることはできないものとします。

4. アールワークスは、60 日前の通知をもって本サポート契約を解除することができます。この場合、契約者が所有しているサポートサービスを受ける権利が残存しているときには、アールワークスは、残存期間に応じて当該権利を買い取るものとします。

第10条 (保証の範囲)

1. アールワークスは、サポートサービスの提供によりお客様の問題が解決されることを保証しません。
2. アールワークスはお客様がサポートサービスの提供を受けたことにより被った直接的、間接的または偶発的損害について、一切責任を負わないものとします。

第11条 (権利の譲渡の禁止)

お客様は、本サポート契約上の地位及び権利をいかなる理由があろうとも譲渡、貸与、販売することはできません。

第12条 (情報等の帰属)

1. 本サポート契約のもとにアールワークスがお客様に提供する、サポートサービスの情報及びこれにかかるノウハウ等は、すべてアールワークスに帰属するものとし、アールワークスはお客様の承諾なしにこれらを使用、利用、変更、複製、販売することができるものとします。
2. お客様は、本サポート契約に基づきアールワークスから入手した技術情報については、複製、販売、出版その他営利目的で利用することはできないものとします。

東京都新宿区揚場町 1-18
飯田橋ビル 6階
株式会社 アールワークス