

プロダクト・サポート契約のお申込み前に、必ずお読みください

プロダクト・サポート契約条項（注文書用） （Citrix 製品ヘルプデスク・サポート）

お客様（以下「甲」といいます。）及び株式会社アシスト（以下「乙」といいます。）は、甲が乙に提出する注文書その他書面（電子メールその他の電磁的方法を含みます。）（以下「注文書等」といいます。）に記載されたプロダクト・サポート対象製品及びその更新版（以下、総称して「本件プログラム」といいます。）に係るプロダクト・サポートに関し、本契約条項（下記第1条で定義する共通条項（以下「共通条項」といいます。）を含みます。）所定の条件にて、プロダクト・サポート契約（以下「本契約」といいます。）を締結します。

第1条 本契約の成立、用語

(1) 本契約については、甲が、本契約条項の条件に同意の上、注文書等を乙に交付し、乙の甲に対する注文請書又は電子メールの送付等による承諾の意思表示の到達により成立するものとします。なお、乙は甲に対し乙所定提供書（電子メールその他の電磁的方法を含みます。）（以下「乙所定書面」といいます。）により本契約個別の事項を明示するものとし、乙所定書面は本契約と一体として甲乙間で効力を有するものとし、乙が本契約の最終受益者（本件プログラムの使用権許諾先のことを指し、以下「エンドユーザー」といいます。）ではない場合、甲は、その責任において、エンドユーザーに対し、本契約条項と同等の条項を遵守させ、本契約条項に基づき甲が乙に対して負担する義務と同等の義務を負わせ、その遵守及び履行について一切の責任を負うものとします。

(2) 甲がプロダクト・サポートの最終受益者（本件プログラムの使用権許諾先のことを指し、以下「エンドユーザー」といいます。）ではない場合、甲は、その責任において、エンドユーザーに対し、本契約条項と同等の条項を遵守させ、本契約条項に基づき甲が乙に対して負担する義務と同等の義務を負わせ、その遵守及び履行について一切の責任を負うものとします。

(3) 共通条項は、乙所定のインターネットホームページ（<http://www.ashisuto.co.jp/support/keiyaku/>）掲載の「プロダクト・サポート契約条項（注文書用）共通条項A」に定めるものをいいます。

(4) 次条以降の条項と共通条項とが矛盾・抵触する場合は、当該矛盾・抵触の限度で次条以降の条項が優先して効力を有するものとし、また、前文及び本条以降の条項に定めのない用語の定義は、共通条項第1条の定めるところによります。

第2条 本件プログラムの著作権者及び使用権許諾者

本件プログラムの著作権者及び使用権許諾者は、Cloud Software Group, Inc. です。

第3条 プロダクト・サポート（乙標準）

(1) 本契約において「プロダクト・サポート」とは次のことをいいます。

① 本件プログラムがドキュメンテーション（本件プログラムの使用方法を記載したマニュアル）の仕様に従って正しく稼動することに資するための技術支援サービス。ただし、本件プログラムが稼動可能なハードウェア及びオペレーティング・システムの標準バージョンを稼動環境として利用していることを前提とします。

② 本件プログラムの使用に関する電話、電子メール等の通信手段による助言及び援助。

③ 甲又はエンドユーザーから報告を受けた本件プログラムにおけるエラーの特定及び解決のための技術支援サービス。ただし、本件プログラムが甲もしくはエンドユーザー又は第三者により改変されていないことを条件とします。

④ プロダクト・サポート対象製品の更新版が提供可能となった場合における当該更新版の提供。なお、本書の規定は、プロダクト・サポート対象製品その他プログラムの更新版を作成する義務を乙に課すものではありません。

⑤ 乙は、甲又はエンドユーザーのために善良なる管理者の注意を以てプロダクト・サポートを提供するものとします。ただし、乙は、甲又はエンドユーザーに対して、プロダクト・サポートの提供により甲又はエンドユーザーの問題が解決されることを保証するものではありません。

⑥ プロダクト・サポート対象製品の更新版のリリース後、甲又はエンドユーザーは、乙が別途通知する期限まで、当該更新前の版についてプロダクト・サポートを継続して受けることができます。

⑦ プロダクト・サポートを、乙がオンサイトにて提供した場合、又は甲もしくはエンドユーザーがプロダクト・サポートの範囲を超えるサービスを乙に依頼した場合は、乙は、甲に対し、料金を別途請求できるものとします。当該料金の額及び支払方法については、甲及び乙が別途定めるものとします。

(2) 乙によるプロダクト・サポートの提供は、乙所定書面等規定の間合せ担当者及びその代理の者に対して行われるものとします。

(3) 詳細は、乙が公表又は交付する本件プログラムの「プロダクト・サポートサービスのご案内」（以下「サービス案内」といいます。）によるものとし、上記（1）及び（2）とサービス案内が矛盾する場合はサービス案内が優先するものとします。

第4条 甲の間合せ担当者

甲の間合せ担当者はCitrix 認定技術者（CCA）、もしくは同等の知識を有するシステム管理者の方とします。

以上