

テクニカル・サポート契約のお申込み前に、必ずお読みください

テクニカル・サポート契約条項 (Citrix製品ヘルプデスク・サポート/プレミアサポート付き, SA更新)

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、甲が乙に提出する乙所定の「テクニカル・サポート契約申込書」（以下「契約申込書」といいます。）に記載されたテクニカル・サポート対象製品のテクニカル・サポートに関し、本契約条項（別紙の共通条項（以下「共通条項」といいます。）を含みます。）所定の条件にて、テクニカル・サポート契約（以下「本契約」といいます。）を締結します。なお、甲の正式名称は、契約申込書に甲が記入したとおりとします。

第1条 本契約の成立、用語

本契約については、甲が、本契約条項の条件に同意の上、契約申込書に必要事項を記入して乙に提出することをもって申込とし、契約申込書を乙が異議なく承諾した時点で成立するものとします。以下の条項と共通条項が矛盾・抵触する場合は、以下の条項の内容が優先して効力を有するものとし、また、前文及び以下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 Citrix Systems, Inc. です。

第3条 乙標準のテクニカル・サポート

- 本契約において「乙標準のテクニカル・サポート」とは次のことをいいます。
 - 本件プログラムがドキュメンテーション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。
 - 本件プログラムの使用に関する電話、ファックス、電子メール等の通信手段による助言及び援助。
 - 甲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、本件プログラムが変更されていないことを条件とします。
 - 本件プログラムの更新版が提供可能となった場合における更新版の提供。なお本契約の規定は本件プログラムの更新版を作成する義務を乙又は本件プログラムの著作権者に課すものではありません。
- テクニカル・サポートの提供は、以下の時間内に限られるものとします。
月曜日～金曜日までの9:00～12:00、13:00～17:00（祝祭日、年末年始、乙が定める休業日を除きます）
- 以下は、乙標準のテクニカル・サポートの対象外とします。
ハードウェア、アプリケーション、オペレーション、運用についてのお問い合わせ、オンサイトでのサポート提供

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。

第5条 SA更新及び遡及

- SubscriptionAdvantage更新（SA更新）
 - SA更新はライセンス購入から1年は無料です。
 - 本契約を更新する場合、ヘルプデスク・サービスとSA更新は同時に更新するものとします。
- 遡及
甲が本契約を解約し、その後に再契約を希望する場合には、解約時点に遡及して契約するものとし、乙所定の手続きに従い、乙に対し、乙所定の料金及び費用を支払うものとします。

以上

※本契約条項は本日現在のものであり、記載されている内容は予告なく変更する場合があります。

(別紙)

共通条項

第1条 定義

1. 「本件プログラム」とは、契約申込書に定められたソフトウェア及びその更新版をいいます。
2. 「更新版」とは、追加費用なしに提供される本件プログラムの改訂版をいいます。本件プログラムの使用権許諾者が別個に使用権許諾するオプション又は将来の製品は更新版には含まれません。
3. 「指定システム」とは、本件プログラムと共に使用する目的で、契約申込書に指定されたコンピューターのハードウェアとオペレーティング・システムをいいます。
4. 「ドキュメンテーション」とは、本件プログラムの使用法を記載したマニュアルをいいます。

第2条 契約期間及び解約

1. 本契約の有効期間は、契約申込書に記載されたテクニカル・サポート期間の開始日から終了日までとします。ただし、甲がテクニカル・サポート期間満了日の30日前までに書面にて乙に更新しない旨を通知しない限り、本契約は自動的に1ヶ年更新されるものとし、以後も同様とします。
2. 両当事者は、以下の場合、本契約を解約することができるものとします。
 - (1) 相手当事者が本契約に違反し、かつその是正要請を書面により受領した後15日以内に改善がみられない場合。
 - (2) 相手方に、支払停止、取引停止処分、解散決議、又は破産手続開始、民事再生手続開始もしくは会社更生手続開始の申立があった場合。
3. 甲は、解約以前に発生した支払債務について、解約によって免責されません。

第3条 テクニカル・サポート

1. 乙は、注文書に記載されたテクニカル・サポート料の支払を条件に、契約申込書記載のテクニカル・サポート期間中、契約申込書記載の問合せ担当者限り、乙標準のテクニカル・サポートを提供するものとします。なお乙は、テクニカル・サポートの提供により甲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。
2. テクニカル・サポートは、電話、ファックス及び電子メール等の通信手段を通じて甲に提供されます。乙標準のテクニカル・サポートを、乙がオンサイトにて提供した場合、又は甲が乙標準のテクニカル・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、当該時に有効な乙が定める料金を請求できるものとし、支払方法については別途定めるものとします。
3. 甲は、住所変更、社名変更、問合せ担当者の変更等、契約申込書の記載事項に変更が生じた場合、速やかに乙に書面にて通知するものとします。甲が本通知を怠り、乙からの書面による照会を受領した後30日以内に連絡がない場合、乙は本契約に基づきテクニカル・サポートを甲に提供する義務を免れるものとします。

第4条 テクニカル・サポート料の支払

1. 料金の支払
甲は、注文書記載のテクニカル・サポート料を、契約申込書記載のテクニカル・サポート開始日から30日以内、又は乙が甲の契約申込書を受領した後に発行する請求書に記載された支払期日までに、消費税相当額を加算して、乙の指定の銀行口座に現金振込により支払うものとします。なお、振込手数料は甲の負担とします。支払を遅延した場合には、甲は商事法定利率による遅延損害金を加算して支払うものとします。
2. テクニカル・サポート期間の更新と料金の支払
本契約が更新された場合、甲は更新日（テクニカル・サポート開始年度の翌年度以降の対応日）から30日以内に前項同様の方法でテクニカル・サポート料を乙に支払うものとします。
3. テクニカル・サポート料の改定

乙は、更新予定日の3ヶ月前までに書面で甲に通知することにより、テクニカル・サポート料を次年度より改定することができるものとします。この場合、甲は、更新にあたって、甲乙合意した改定後の新料金を前項に従って乙に支払うものとします。

第5条 賠償責任の制限

1. 乙は、本契約の履行により甲に直接的に生じた損害に限り賠償責任を負うものとし、その賠償額は、甲より本契約に関して受領した金額を限度とします。乙は、甲又は第三者の間接損害、付随的損害、特別損害、逸失利益又はデータの損失のいずれについても、責任を負わないものとします。
2. 前項のうち損害の範囲及び賠償額にかかる規定は、乙の故意又は重過失により甲に生じた損害については、適用されないものとします。
3. 本件プログラムそのものの瑕疵から甲に生じた損害の賠償については、本件プログラムの使用権の許諾先と使用権許諾者との間の契約によるものとし、前2項の規定にかかわらず、乙は一切の責任を負わないものとします。ただし、乙が本件プログラムの使用権許諾者である場合には、乙は使用権の許諾先との使用権許諾契約に基づく責任を負うものとします。

第6条 機密保持

1. 本契約において、機密である旨明示された情報に限り、機密情報として保護を図るものとします。
2. 当事者の機密情報に以下のものは含まれないものとします。
 - (1) 受領当事者の責に帰すべき事由によらず公知となった情報。
 - (2) 開示前に公知であり、又は受領当事者が適法に保有していた情報。
 - (3) 開示制限を受けない第三者が受領当事者に適法に開示した情報。
 - (4) 開示機密情報とは無関係に受領当事者が独立して開発した情報。
3. 甲及び乙は形式のいかんを問わず相手方の機密情報を第三者の利用に供せず、本契約の履行以外の目的で相手方の機密情報を使用しないものとします。
4. 第1項及び第3項にかかわらず、乙は、甲から受領した甲又は甲の従業員の連絡先（住所、氏名、電話番号、電子メール・アドレス等）及び甲の障害再現のためのデータを、テクニカル・サポートの提供のため本件プログラムの著作権者に開示することができるものとします。この場合、乙は事前に当該著作権者に対して乙が本契約に基づき負っている機密保持義務を周知しかつ遵守させる義務を負います。
5. 甲及び乙は、本契約の期間中のみならず、本契約の終了後も5年の間、相互の機密情報を第三者に開示しないものとします。

第7条 再委託

乙は、乙の子会社又は乙が甲に事前の書面による承諾を得て選択する第三者（以下、まとめて「再委託先」といいます。）に対し、本契約に基づく乙の義務の全部又は一部を再委託できるものとします。この場合、乙は、再委託先に対し、本契約に基づき乙が甲に対して負担する義務と同等の義務を負わせるものとし、その履行については乙が甲に対し一切の責任を負うものとします。

第8条 一般的規定

1. 甲は、日本と本件プログラムの著作権者が属する国の輸出関連法規の全てを遵守しなければならず、本件プログラムやその直接的製品ないし本契約に基づくテクニカル・サポートにより提供を受けた役務をこれら法規に違反して輸出してはならないものとします。本項に定める甲の義務は、本契約の終了後も存続します。
2. 本契約の準拠法は日本法とし、本契約に関する訴訟については被告当事者の本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。
3. 本契約に定めのない事項及び本契約の規定に関し生じた疑義については、甲乙間で誠実に協議し、解決を図るものとします。

以上

※本契約条項は本日現在のものであり、記載されている内容は予告なく変更する場合があります。