

契約条項

第1条（たよれー（保守契約）の趣旨） たよれー（保守契約）とは、申込者(以下「甲」といいます)の使用している機器の運用上の諸問題解決を目的として株式会社大塚商会(以下「乙」といいます)が実施するハードウェアおよびソフトウェアの保守サービスの総称です。

第2条（たよれー（保守契約）の委託） 甲はハードウェアおよびソフトウェアの正常な運用を維持するために、たよれー（保守契約）を乙に委託し、乙はこれを受託します。

2. 乙は、契約メニュー明細に基づき、乙の別途定めるサービスを、契約対象機器明細または契約対象ソフトウェア明細に記載の機器およびソフトウェアに対し行うものとします。

3. 契約対象機器がFAX、キーレホンおよびパーソナルコンピュータである場合、乙は遠隔操作によりたよれー（保守契約）を実施することができるものとします。

〔ハードウェア保守サービス契約条項〕

第3条（サービス範囲） 本契約に基づき乙が行うサービスの範囲は、契約メニュー明細に基づき、乙の別途定めるサービスを契約対象機器に対し行います。ハードウェアが追加された場合は、当該追加部分については別途契約となります。

2. ハードウェア保守サービスは、甲の要請により乙が定める基準にしたがって実施します。修理 保守サービス（機器に不具合の故障が発生した場合の修理） 定期訪問診断サービス（機器の正常な運用状態を維持するため、機器の点検調整等の作業）等のメニューを単独、あるいは組み合わせて契約することができます。なお、契約メニュー明細に基づき、出張修理サービスの作業完了後、引き続き定期訪問診断サービスの作業を行うことができます。

3. 契約対象機器を修理する場合において、メーカーによる当該機器の製造中止、部品保有期間の満了等により同一機器、同一部品を調達できない場合には、乙は当該対象機器を同等の機能、性能を有する機器と交換修理することがあります。この場合には、契約対象機器の名称、型番、製造番号、商品コード等が変わります。

第4条（除外サービス） 次の各号に定める事項は、ハードウェア保守サービスの範囲に含まれないものとします。必要な場合には甲と乙との間で別途協議のうえ実施するか否か、実施時期および料金等を決定します。ただし、 から までに定める修理作業については、機器の据付場所においてその実施が可能である場合に限り、第19条に定める特別保守サービス料金にて、修理作業を行います。

機器の移設および撤去に関する作業ならびに立会い

甲の要請による機器の改造

機器の日常の清掃、点検および運用

インクリボン、トナー、トナーカートリッジ、用紙、バッテリー等の消耗品の供給

天災・地震その他の不可抗力により生じた故障の修理

第12条に定める使用環境条件に反したことにより生じた故障の修理

乙および当該機器メーカーの指定品以外の消耗品および記録媒体を使用したため、または消耗品

および記録媒体の保管不備のため生じた故障の修理

当該機器メーカーが定める使用および取り扱い上の注意事項に違反した機器の故障の修理

当該機器メーカーの交換部品が供給停止となり、乙に在庫がない場合の修理

プログラムに起因する事故の調査

機器の破損によるデータおよびソフトウェアの復旧

機器の塗装および仕上げ作業ならびに当該作業に要する資材の供給

機器外部の電気作業および機器に関する回線接続のための立会い

契約対象機器に接続される回線または契約対象外機器の故障の修理のため乙技術員立会い費用

2. 記録媒体等のデータのバックアップ作業に関しては甲の責任範囲とし、乙はデータの破損に対する復旧は行わないものとします。また、データの破損によって生じた損害については一切保証しないものとします。尚、乙は、甲がデータのバックアップを行わなかった結果について、一切その責任を負わないものとします。

第5条（甲の負担する費用） 作業に要する費用のうち次のものについては、甲の負担とします。

電気料および水道料

調整用消耗品および記録媒体

有償交換ハードウェア保守部品

作業を行うため技術員が船舶、航空機等の交通機関を使用し、または宿泊する必要がある場合は、

その交通費、宿泊費および日当

2. 乙は前項の規定にかかわらず、有償交換ハードウェア保守部品を交換後6ヶ月以内に乙の責に帰すべき事由により再交換する場合に限り、無償で交換するものとします。

第6条（老朽化機器の取り扱い） 乙は有償交換ハードウェア保守部品に関して、当該機器メーカーが定める各部品耐欠期間を超えたことにより正常な運用の維持が不可能であると判断した場合は、有償にて交換することを甲に要求するものとします。

2. 前項の要求後90日以内に甲が交換を行わない場合は、当該機器はハードウェア保守サービスの対象から除外されるものとします。

第7条（交換部品の所有権） 交換された不良部品の所有権は、乙に帰属するものとします。

第8条（据付場所の移転） 甲は、機器を移転しようとする場合は、事前に乙に対し文書にて通知するものとします。

2. 前項の機器がFAX、キーレホンの場合には、移動設定に際し、乙の技術員を立ち合わせるものとし、それに要する移動調整費用および移動による障害の修復費用は、甲が別途負担するものとします。

3. 甲は、乙に連絡なく設置場所から機器を移動したことにより、機器に生じた障害の修復費用を別途負担するものとします。

〔ソフトウェア保守サービス契約条項〕

第9条（サービス範囲） 本契約に基づき乙が行うサービスの範囲は、契約メニュー明細に基づき、乙の別途定めるサービスを契約対象ソフトウェアに対し行います。ソフトウェアが追加された場合は、当該追加部分については別途契約となります。

2. ソフトウェア保守サービスは、甲の要請により乙が定める基準にしたがって実施します。

3. 契約対象ソフトウェアのメーカーが当該ソフトウェアのサポートを停止、終了した場合には、乙は、当該ソフトウェアを保守サービスの対象から除外またはサービス内容を変更することがあります。

4. ソフトウェア保守サービスの内容で、ソフトウェアのバージョンアップ等、契約対象ソフトウェアの変更を行う場合があります。この場合には、契約対象ソフトウェアの名称、商品コード等が変わります。

第10条（除外サービス） 次の各号に定める事項は、ソフトウェア保守サービスの範囲に含まれないものとします。必要な場合には甲と乙との間で別途協議のうえ実施するか否か、実施時期および料金等を決定します。

乙以外で改造されたソフトウェアの保守

天災・地震その他の不可抗力によって破損されたデータおよびソフトウェアの復旧

ソフトウェアメーカーが不具合と認めているものおよび製造または販売を中止したソフトウェア

の保守

ハードウェア故障によるソフトウェアの復旧

2. 記録媒体等のデータのバックアップ作業に関しては甲の責任範囲とし、乙はデータの破損に対する復旧は行わないものとします。また、データの破損によって生じた損害については一切保証しないものとします。尚、乙は、甲がデータのバックアップを行わなかった結果について、一切その責任を負わないものとします。

第11条（遠隔操作によるサービス）ソフトウェア保守に関して、乙が必要と認めた場合遠隔操作によるサービスを行います。ただし、甲が拒否する場合はこの限りではありません。

2. この場合、乙は前条で除外されるサービスの他、以下の事項についても一切責任を負わないものとします。

遠隔操作の操作中のウィルス感染による破損

遠隔操作の操作中のハッカーによる破損

遠隔操作の操作中の不可抗力その他甲および乙の責めによらない事由により接続が切断された場合、

それを起因とする破損

その他上記に相当する事由による破損

〔一般条項〕

第12条（使用環境の整備） 甲は、当該機器メーカーおよびソフトウェアメーカーが仕様または取り扱い上の注意事項等で定める使用環境条件（入力電源、温湿度、摩擦、振動、電界および磁界、接地条件、機器に有害な塩気および有機ガス、メンテナンスエリア等）を、常に注意をはらい整備、維持するものとします。

第13条（国外使用の禁止） 甲は、契約対象機器を日本国内で使用するものとします。

2. たよれーのコールセンターでの電話、FAX、電子メールでの受付・対応は、日本国内から発信されたもののみ行うものとし、

第14条（再委託） 委託先記載の有無にかかわらず、乙はたよれー（保守契約）を、乙で定めた第三者に再委託する場合があります。

第15条（秘密保持） 甲および乙は、本契約の有効期間内および本契約終了後5年間、本契約に基づき知り得た相手方の営業上または技術上の秘密を、他に漏洩しないものとします。ただし、次の各号の1つに該当するものはこの限りではありません。

既に公知であった情報

受領後、自己の責めに帰ることなく公知となった情報

第三者から秘密保持義務を負うことなく取得した情報

相手方から開示された情報によらず独自に開発した情報

2. 乙は、乙がたよれー（保守契約）を第三者に再委託する場合にも前項の秘密保持義務を再委託先に遵守させるものとします。

第16条（無償サービス期間の取扱い） 無償サービス期間にも料金の支払に関する規定を除き、関係する全ての本契約条項が適用されるものとします。

2. 無償サービス期間は、別途乙が定めるものとします。

第17条（契約条項の変更） 本契約条項および各サービスメニュー内容は、甲とこの本契約期間経過後、修正されることがあるものとします。

2. 別途「契約条項補足」を取り交わした場合において、「契約条項補足」と本契約条項の内容が相違するときは、その部分については「契約条項補足」の内容が優先するものとします。

第18条（電話受付時間および作業時間帯） たよれーのコールセンターでの電話受付は、次の時間帯に行うものとし、ただし、日曜日、国民の祝祭日および年末年始または、乙が別途定める日は休日とします。なお、電話受付時間内に受け付けた場合でも、受付内容により、乙の翌営業日以降の時間帯に対応・回答を行うことがあります。

月曜日から金曜日 午前9時から午後7時まで（ただし、契約対象機器がFAX、キーレホンである場合には、午後6時までとします。）

土曜日 午前9時から正午まで、および 午後1時から午後5時15分まで

2. 訪問作業は、次の時間帯に行うものとします。ただし、日曜日、国民の祝祭日および年末年始または、乙が別途定める日は休日とします。なお、作業依頼を受けた場合でも、依頼内容等により、乙の翌営業日以降の時間帯に作業を行うことがあります。

月曜日から金曜日午前9時から午後5時15分まで

3. 甲が前項の時間帯外または休日の作業を要請した場合には、甲乙協議の上実施することはとします。この場合には、甲は第19条に定める保守サービス料金を支払うものとします。

第19条（特別保守サービス料金およびその他のサービスの範囲、作業時間、料金） 第4条第1項但書および第18条第3項に基づく修理作業に対する料金、および契約メニュー明細による提供サービス以外に提供される各種サービスの内容及び料金は、別紙「サービス&サポート料金表」の通りとします。

2. 作業時間帯は第18条を準用します。ただし、別途契約を締結した場合の作業時間帯および料金はその契約に基づくものとします。

第20条（契約料金の変更） 契約料金は、機器構成の拡大、経済情勢の変化、その他の事由により、次回契約更新時に変更することができるものとします。

2. 契約料金を変更する場合は、有効期間満了の3カ月前までに甲に対し文書にて通知するものとします。当該通知をもって、契約料金は変更されるものとし、以後も同様とします。

3. 契約対象機器が受信枚数による料金体系が定められているFAXである場合には、契約メニュー明細欄に記載された月間印字枚数に満たない場合、または月間印字枚数を超過している場合には、次年度の契約料金を別に定める料金体系に見合った金額に変更する契約を締結します。

第21条（消費税等） 甲は、契約料金に加えて当該サービスが提供される時点で適用される消費税および地方消費税（以下、消費税等といいます）を乙に支払うものとします。

2. 消費税等は、将来において消費税等の税率が変更された場合は、施行と同時に当該変更後の税率に基づき、増額または減額されるものとします。

第22条（支払） 乙は、契約料金および消費税等を甲に請求するものとし、甲は本契約に定めるお支払方法により支払うものとします。

2. 第26条に基づき本契約の有効期間が延長される場合は、乙は有効期間満了月の翌月から契約料金および消費税等を甲に請求するものとし、甲はお支払方法により支払うものとします。ただし、預金口座振替の場合は請求書および領収書は発行しないものとします。

3. 第19条に定める特別保守サービス料金および第5条第1項 から までに定める費用ならびに、これらに課税される消費税等については、乙は当該料金または費用に係る作業が完了したのち甲に請求し、甲は乙に支払うものとします。

第23条（遅延損害金） 甲が代金債務の支払を怠った場合は、甲は乙に対し支払期日の翌日から完済の日まで、遅延した金額について、年利14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。

第24条（連帯保証人） 甲が代金債務の支払を怠った場合は、乙は甲に対して当該支払債務に関する連帯保証人を求め、甲は直ちに乙の要請に応じるものとします。

第25条（損害賠償） 乙が本契約に基づく作業を履行する場合、または履行した結果、乙の責に帰すべき事由により、甲に対して損害を与えた場合は、その損害額等について協議のうえ、本契約の解除の有無にかかわらず、損害発生の原因となった作業に対する受領済みの代金、または契約料金の1年分のいすれか低い方を限度として賠償責任を負うものとします。ただし、乙の責に帰することのできない事由から生じた損害、乙の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとします。

第26条（有効期間） 本契約の有効期間は、契約期間に定める期間とします。

2. ただし、自動更新に有と記載されている場合は、有効期間満了の3ヶ月前までに甲または乙から何等の意思表示がない限り、さらに1年間これを自動更新するものとし、以後も同様とします。

3. なお、甲が契約料金を代行業者を通じて支払っている場合は、保守料金集金代行申込用紙（代理回収申込用紙）に記載の保守料金支払代行期間満了前に、乙は甲に対して保守サービスを継続して受けるか否かに関する意思表示の書面をお送り致します。お送りした書面の中に記載されたご回答期限までに甲からのご回答書が乙に到着しなかった場合は、乙は甲による本契約解約の意思表示とみなします。

第27条（解約） 甲および乙は解約日の3ヶ月前までに相手方に対し文書にて通知することにより本契約を解約することができるものとします。ただし、乙が解約する場合を除き、既に契約料金が支払われているときは、乙は甲に対して未経過期間に対する金額を返却しないものとします。

第28条（解除） 甲に本契約に違反する行為があり、相当期間を定めて行った通知催告後もその行為が是正されない場合は、乙は本契約を解除することができるとします。

2. 甲に次の各号に掲げる事由の1つが生じた場合は乙は催告なしに直ちに本契約を解除することができるものとします。

重大な過失または背信行為があった場合

差押、仮差押、仮処分、競売、破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立をし、もしくはこれらの申立または公売処分を受けた場合

手形または小切手の不渡をなし、銀行あるいは手形交換所の取引停止処分を受けた場合

公租公課の滞納処分を受けた場合

営業停止、営業免許、営業登録の取消等の行政上の処分を受けた場合

資本減少、営業の廃止、解散等の重大な変更の決議をした場合

財務状態の悪化、またはそのおそれと認められる相当の事由が生じた場合

第29条（協議） 本契約に定めのない事項および本契約の解釈に疑義が生じた場合は、甲と乙との間で別途協議のうえこれを決定します。

第30条（合意管轄） 本契約に関して生じた紛争については、東京地方裁判所をもって管轄裁判所とします。

以上