

保守サービス約款

第1条（目的）

甲が使用する製品を良好な稼働状態に維持させるため、乙が的確かつ迅速な障害修復等の保守サービス（以下「本保守」という）を甲に提供する取引（以下「保守サービス取引」という）には、保守サービス約款が適用される。

第2条（個別契約）

甲が保守を依頼する製品（以下「保守対象製品」という）、本保守の内容（以下「保守内容」という）、本保守に対する保守料金（以下「保守料金」という）、保守料金の支払条件と支払方法及び乙が本保守を実施する期間（以下「保守期間」という）その他保守サービス取引に必要な条件は、個別契約及び個別契約に付随するサービス仕様書等（以下「仕様書」という）で規定するところによる。ただし、乙は、保守対象製品の追加又は移転等により、乙が必要と認める場合は、甲乙協議のうえ、この保守料金を変更することができる。

第3条（本保守の実施）

乙は、甲より要請があった場合、第5条（本保守対象外の業務）に該当するときを除き、障害の発生した保守対象製品（以下「障害品」という）と同一又は同等の製品と交換（パーツ単位での交換を含む）を行う等して、本保守を実施する。

- 2 本保守の実施にあたり取り外された障害品の所有権は乙に移転する。また、本保守の実施に必要なためやむを得ず滅失又は毀損した製品についても同様とする。
- 3 乙は、障害品との交換を実施した後（センドバック保守の場合は交換品を発送した後）、乙が定める期間を経過しても障害品が返却されない場合は、交換品の購入代金相当額を請求することができる。

第4条（個別契約の範囲外の業務）

乙は、契約時間外の作業等、個別契約に規定される本保守の範囲外の業務を実施する責を負わない。ただし、甲乙協議により当該業務の実施を決定した場合には、乙は、これを実施し、甲に別に料金を請求することができる。

第5条（本保守対象外の業務）

次の各号の業務は、個別契約に基づく本保守の対象外とし、その都度、実施期間、料金、その他必要事項につき、甲乙協議により決定した後実施する。

（1）保守対象製品の不良状態が以下に起因する場合

- イ 甲の故意、過失
- ロ 製品取扱いに関する説明書に基づかない保守対象製品の使用又は取扱い

- ハ 設置条件、使用電源条件等、保守対象製品の仕様又は条件に反した使用
 - ニ 風水害、地震、落雷等の天災地変又はこれに準ずる災害や事故等、甲乙いずれの責にも帰すことのできない事由によるもの
 - ホ ソフトウェア・ウィルス、セキュリティホール等に起因する不良
 - ヘ 乙又は共通約款第8条（再委託）に定める乙の委託先以外の者による修理若しくは改造又は乙が指定する方法以外の方法による保守対象製品の移動に起因する不良
- (2) 甲の要請による保守対象製品の移設、増設、撤去等に伴う技術員の派遣
- (3) 甲の要請による保守対象製品の仕様変更
- (4) 将来の障害発生を予防するために行われるオンサイトでの以下の交換作業
 - イ メーカー起因によるハードウェアの脆弱性に対する改良品等の交換作業
 - ロ メーカー起因によるソフトウェアのバグ又は脆弱性に対する修正ファイル等の交換作業

第6条（保守の協力）

- 甲は、乙が本保守を行うために必要な技術資料及び技術援助を必要に応じて乙に提供する。
- 2 甲は、乙又は乙の委託先の保守担当技術者が保守対象製品を点検し、本保守を実施するため、保守対象製品設置場所に立ち入ることを認める。なお、乙又は乙の委託先が保守対象製品の設置場所に立ち入ることに伴う手続きは、甲にて実施する。
- 3 乙が本保守の実施にあたり必要とする電力、電話及びプリンター用紙等の消耗品、さらに関連機器の運転、操作等の費用は、甲の負担とする。
- 4 甲は、保守対象製品の製造業者又は乙が指定する設置条件を含めた、使用場所の環境を保守対象製品の内容を勘案して適切な状態に維持すると共に、保守対象製品の内容に応じた適切な使用方法に従って保守対象製品を使用しなければならない。

第7条（保守対象製品の移設）

甲は、保守対象製品を移設しようとする場合は、事前に乙に書面にて通知しなければならない。なお、乙は、かかる通知がなく、保守内容どおりに本保守を実施できない場合でも、一切責任を負わない。

第8条（データのバックアップ）

甲は、乙による本保守の実施にあたり、保守対象製品に保存等されている諸データの保全を図るため、自己の責任において保守対象製品以外の他の媒体に諸データのバックアップをとる等の措置を講じなければならない。なお、乙は、本保守の実施により諸データが消去等した場合でも、一切責任を負わない。

第9条（本保守の実施場所）

本保守の実施場所は、乙の事業所及び個別契約に定めるところによる。

第10条（責任者）

甲及び乙は、本保守を円滑に遂行するため、それぞれ本保守実施における責任者を定め、当該責任者の変更が生じた場合は、相手方に遅滞なく通知する。

- 2 甲及び乙は、本保守の遂行のための連絡、調整等は、原則として前項で定める責任者を通じて行う。

第11条（指揮命令）

本保守の遂行に携わる乙の作業従事者に対しての業務遂行に関する指示、労務管理、安全衛生管理等に関する一切の指揮命令は乙が行う。

第12条（事故等の報告）

乙が本保守の遂行に支障を生ずるおそれのある事故の発生を知ったときは、その事故の帰責の如何に関わらず、乙は、直ちにその旨を甲に報告する。

第13条（保守対象製品のサポート中止等）

製造業者等の保守対象製品のサポートの中止又は乙の保守部材の在庫の枯渇等により、本保守の提供が困難となった場合、乙は、当該保守対象製品に関して個別契約の全部又は一部を解約することができる。

- 2 前項の定めにかかわらず、甲及び乙は、本保守の内容、保守料金等の見直しを行った上で、当該保守対象製品に関する本保守を提供することができる。

第14条（本保守に関する乙の責任）

本保守に関する乙の責任は、個別契約の保守期間中、保守対象製品が良好な稼働状態を維持できるようにするため、本保守を繰り返し実施することに限られるものとする。

第15条（中途解約）

甲は、解約の日の2か月前までに乙に対し書面による解約の申し出を行い、かつ乙が承諾した場合に、個別契約の全部又は一部を中途解約することができる。

- 2 前項により、甲が個別契約の全部又は一部を中途解約した場合、甲は、乙に対して、既に乙に支払った個別契約の保守料金について返還を請求することはできず、また、未払いの保守料金について支払義務を免れることはできない。

第16条（個人情報等）

乙は、本保守の遂行にあたり、保守対象製品に含まれる甲の保有する個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）2条1項に規定する「個人情報」をいう。）及び特定個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成二十五年法律第二十七号）2条8項に規定する「特定個人情報」をいう。）については、一切取り扱わないものとする。

- 2 保守対象製品に個人情報及び特定個人情報が含まれていることに伴い生じる責任については、乙は一切負わないものとする。

第17条（解除等の場合の報酬の取扱い）

次の各号の一に該当する場合、乙は、本保守のうち既に経過した保守期間に相当する保守料金を甲に請求することができる。なお、乙の責に帰すべき事由がないときは、本保守に乙が要した費用も併せて請求できるものとする。

- (1) 甲の責に帰することができない事由によって本保守を履行することができなくなったとき
(2) 共通約款及び保守サービス約款又は個別契約が解除されたとき
- 2 甲の責に帰すべき事由によって本保守を履行することができなくなった場合は、乙は、甲に対し保守料金を請求することができる。なお、乙の責に帰すべき事由がないときは、保守料金の請求に加え、乙が被る損害の賠償も請求することができる。

第18条（存続条項）

第14条(本保守に関する乙の責任)及び第19条(優先順位)の定めは、個別契約が終了した後もなお有効に存続する。

第19条（優先順位）

保守サービス約款、個別契約及び仕様書の規定に差異がある場合は、次の順位で各規定を優先して適用する。

- (1) 個別契約
(2) 仕様書
(3) 保守サービス約款

附則

この約款は、2020年3月10日から実施する。

この約款は、2026年2月1日から実施する。