

第1条 (サポートの委託)

甲は対象UTMおよび対象PCの正常な運用を維持するため、そのサポートを乙に委託し、乙はこれを受託します。

第2条 (サポート対象時間)

本契約に基づくサポートの対象時間は、乙の営業時間 土曜・日曜・祝日・乙の指定日を除く9:00から17:30に限るものとします。

ただし、乙が別途定める料金により営業時間外のサポートを個別に承諾した場合はこの限りではありません。

第3条 (通常サポート作業)

1, 甲の正常な使用(乙指定のエンドポイントセキュリティソフトの適正な運用)の過程で対象UTMまたは対象PCに通信障害(ウイルス感染)が発生した時は、乙は速やかに原因究明に努め、その状況に応じて、乙または乙の指定する業者の従業員をサポート技術員(以下「サポート技術員」として派遣し、次の各号に定める作業を行わせるものとします。ただし、不可抗力その他乙の責に帰すべからず事由により乙がサポート義務を履行できないとき、または、甲がサポート料金の支払いを遅滞したときは、乙はサポート義務を免れるものとします。

- ① お客様になり替わりUTMメーカー・保守会社・キャリア・ISPとの確認・調整作業を行います。
- ② 対象UTMにより設置場所内で不審な通信を行うPC(障害原因機)が発見された場合、障害原因機の隔離作業を行います。また、ご要望があれば「PCインストール済みの乙指定のエンドポイントセキュリティソフト」を使用し、ウイルス駆除作業を行います。
- ③ 定期的に稼働状況レポートを提出いたします。(機種によります。詳しくは担当営業まで)

第4条 (サポート対象外)

次の各号に規定する作業は、本契約の対象外とします。

- ① 天才地変その他の不可抗力または甲の故意・過失により生じた障害の復旧作業
- ② 乙または乙が指定する技術員以外の者が修理、調整または加工したことに起因する故障の修理など。
- ③ 乙の事前の了解なく設置場所が変更されていた場合における障害の復旧作業
- ④ 通信障害・ウイルス感染以外の障害復旧作業
- ⑤ 明らかなPC本体の故障復旧作業
- ⑥ カスタマイズされたPCの故障復旧作業

第5条 (支払い条件等)

甲は、表記第2項に定めたサポート契約料金を自動引き落としにより支払うものとします。

なお、甲から乙に支払われたサポート料金はいかなる場合も返却されないものとします。

第6条 (契約期間)

(1)本契約は、表記第3項の期間中効力を有し、中途解約できないものとします。

(2)期間満了の3か月前までに甲乙いずれからも書面による更新解約の申し出がない時は、本契約は自動的に更新され更に1年間効力を有するものとします。以後も同様とします。

第7条 (契約解除)

甲または乙は、相手方に次の各号の一に該当する事由が発生した場合には、本契約を解除することが出来るものとする。

- (1)本契約に違反したとき。
- (2)甲が本契約に本契約に基づく支払いを怠ったとき。
- (3)機器に係る所有権が第三者に移転したとき。または第三者が占有したとき。
- (4)甲が機器の設置場所を乙の承諾なしに移動したとき。

第8条 (契約解除違約金)

甲の責による契約解除が発生した場合、「契約期間の残り月数×契約金額」を甲は乙に即時支払うものとする。

第9条 (対象PCの台数変更)

台数の変更は更新時のみとし、契約期間中は出来ないものとします。ただし、追加に関しては追加金額をお支払いいただくことでサポート対象といたします。

第10条 (サポート責任範囲)

乙は本契約に基づき適正なサポート作業に当たるものとしますが、バックアップのないデータの消失・破壊またはそれらに起因する損害についてはその責を負わないものとします。

第11条 (管轄裁判所)

本契約に関する一切の紛争については、大阪地方裁判所を第一審の管轄裁判所とします。

第12条 (協議)

本契約の解釈について疑義を生じた場合、または本契約に定めのない事項については、甲乙協議のうえ、誠意をもって円満に解決を図るものとします。