

サポート・サービス提供条件 (Veeam製品サブスクリプションライセンス用)

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（電子メールなど電磁的方法を含む）（以下「乙所定書面」といいます。）に記載されたソフトウェアのサブスクリプション使用权（サポート・サービス対象製品及びその更新版を指し、以下総称して「本件プログラム」といいます。）に係るサポート・サービスに関し、本提供条件（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、サポート・サービス契約（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、乙所定書面を乙に交付することを以て、本提供条件に同意したものと見做され、乙が甲に対し注文請書又はメールの送付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。
- (2) 甲がサポート・サービスの最終受益者（本件プログラムの使用权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、本提供条件と同等の条項を遵守させ、本提供条件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・サポート提供条件（共通条項）」に定めるものをいいます。なお、共通条項の「プロダクト・サポート」の表記は「サポート・サービス」に置き換え、適用するものとします。
- (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权許諾者

本件プログラムの著作権者及び使用权許諾者は、Veeam Software Group GmbHおよびその関連会社です。

第3条 サポート・サービス

本契約においてサポート・サービスは、別紙のサービス仕様書（以下「サービス仕様書」といいます。）に基づき実施されるものとします。サービス仕様書に本契約の条項と異なる定めがある場合は、当該サービス仕様書の定めが優先します。

第4条 有効期間

共通条項第10条の規定にかかわらず、本契約の有効期間は、本件プログラムのサブスクリプションの開始日から起算してサブスクリプションの形で特定される期間（1年間、3年間、4年間又は5年間）の満了日までとします。

第5条 再委託

共通条項第4条の規定にかかわらず、乙は、サポート・サービスの遂行を株式会社日立製作所（以下「丙」といいます。）に委託するものとし、丙は必要に応じ第三者に委託することができるものとします。なお、乙は、共通条項第3条（秘密保持義務）及び本契約第10条（資料等）第2項の義務と同等の義務を、丙及び当該第三者に課すものとします。

第6条 担当者の指定等

サポート・サービスの目的を達成するため、甲は、次の各号の事項を実施するものとします。なお、これに要する費用は甲の負担とします。

- (a) 担当者（以下「甲の担当者」といいます。）を選任すること。
- (b) 乙所定の方法により、甲の担当者の氏名等必要事項を、本契約の締結後、速やかに乙に通知すること。また、その内容に変更が生じた場合は、直ちに変更内容を乙に通知すること。
- (c) サポート・サービスの提供を依頼する場合、甲の担当者により行うこと。

第7条 作業場所等

- (1) やむを得ない事由により、乙が甲の本件プログラムの使用場所、その他甲の関係場所においてサポート・サービスを提供する場合、乙は、甲と日程、作業内容、費用（旅費、隔地の場合は宿泊費等の実費その他必要な費用）その他必要な事項を協議して決定の上、当該サポート・サービスを提供します。
- (2) 前項の事項に加え、前項のサポート・サービスに必要な電力料金及び通信等の費用は甲の負担とします。

第8条 通信回線を通じたサポート・サービス

- (1) 甲が乙より、通信回線を通じてサポート・サービスを受ける場合、甲は、乙が別途定める当該サポート・サービスに必要な通信回線及び機器を事前に準備し、システム的环境設定を行うものとします。なお、これに要する費用は甲の負担とします。
- (2) 前項の事項に加え、前項のサポート・サービスに必要な通信回線に係る料金は、甲の負担とします。

第9条 改良版の取扱い

乙は、甲に対して、本件プログラムの改良版（当該本件プログラムに対し性能、機能、問題点の改善を施したものを含みますが、これに限りません。）に関する情報を提供する場合があります。甲は、EULAの定めに従い、改良版を取り扱うものとします。

第10条 資料等

- (1) サポート・サービスの内容が、対象プログラム・プロダクトの問題解決の支援を伴うものである場合、甲は、甲が乙より問題解決の支援を受けるに当たり必要と甲が判断し、又は当該問題解決の支援を遂行するに当たり乙が必要と認め甲に要求した図面、資料その他の技術情報（以下「資料等」といいます。）を甲の負担と責任において乙に提供するものとします。
- (2) 乙は、前項の資料等を、問題解決の支援を遂行する目的にのみ使用するとともに、乙の同種の資料に対すると同等の注意配慮をもって取り扱うものとします。
- (3) 甲は、本条第1項の規定に従い乙に提供する資料等が第三者のいかなる権利も侵害していないことを保証するものとします。
- (4) 本契約に基づき甲から乙に提供された資料等の正確性、有用性等について、乙は、確認、検証の義務その他何らの責任を負いません。

第11条 サポート・サービスの遂行に係る責任

- (1) サポート・サービスの遂行に係る乙の責任は、善良な管理者の注意をもってサポート・サービスを遂行することに限られるものとします。
- (2) 甲は、サポート・サービスの遂行により得られる成果に対してサブスクリプション料を支払うものではなく、乙は、サポート・サービスの対象となる本件プログラムのすべての問題点及び本件プログラム所定の仕様との不一致が訂正されること、本件プログラムが正常に作動し続けること等の成果について、責任を負わないものとします。
- (3) 共通条項第2条第2項の規定にかかわらず、乙の損害賠償額の累計総額は、債務不履行、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、当該損害の直接の原因となったサブスクリプション料の単価を契約年数で除した額（サブスクリプション料の1年分単価相当額）を上限とし、また、乙の責に帰することができない事由から生じた損害、乙が予見すべきであったか否かを問わず特別の事情から生じた損害及び逸失利益については、乙は、賠償責任を負わないものとします。

以上

【別紙】

サービス仕様書

1. サポート・サービスの提供

乙は、サポート・サービス提供条件に基づき甲と乙との本件プログラム（本書において以下「対象プログラム・プロダクト」といいます。）を利用する甲に対し、サポート・サービスを提供します

2. サポート・サービスの開始時期

- (1) サポート・サービスの開始時期は、甲の注文書に記載のサブスクリプションの開始日とします。
- (2) 甲は、当該開始日までに、下記 3. 2 に記載のシステム管理者及び問い合わせ者の登録を行うものとし、開始日までに当該登録が行われない場合は、上記 (1) の定めにかかわらず、甲に対するサポート・サービスは、甲が当該登録をした日から開始されるものとします。
- (3) 上記 (2) の場合、サブスクリプションの開始日と実際にサポート・サービスを開始した日との間のサブスクリプション料等に含まれるサポート・サービスの対価について、甲は、これを乙に支払う義務を免れないものとし、乙は、これを甲に返還する義務を負わないものとします。

3. サポート・サービスの内容

3. 1 ID の付与

乙は、甲との本契約締結後、甲がサポート・サービスを利用するための「サービス ID」並びに乙がインターネット上に開設する「お客様用ホームページ」にアクセスするためのユーザ ID 及びパスワードを、甲が定めた甲の担当者（以下「甲の担当者」といいます。）に通知します。

3. 2 システム管理者及び問い合わせ者の登録

乙は、甲が選定したシステム管理者及び問い合わせ者を、甲の担当者として登録します。

甲は、システム管理者及び問い合わせ者を、甲の担当者として速やかに登録するものとします。また、その内容に変更が生じた場合、直ちに変更内容を登録するものとします。

3. 3 問題解決の支援

乙は甲からの、以下に示す「一般の問い合わせ」及び「障害に関する問い合わせ」に対して回答します。

3. 3. 1 一般の問い合わせ

- ### (1) 問い合わせの種類

甲が乙に問い合わせできる内容は、次に示す項目に限ります。

- ・対象プログラム・プロダクトの機能、使用方法に関する事項
- ・対象プログラム・プロダクトのインストール、セットアップ、オペレーション等の各種操作方法に関する事項

- (2) 回答の提示

甲からの問い合わせに対し、乙は、次の回答を提示します。当該回答の提示をもって乙による回答は終了するものとします。

- ・問い合わせに対する回答
- ・問い合わせが、対象プログラム・プロダクトに関するものでない旨を回答

- (3) 提供時間

サポート・サービスの提供時間は、次のとおりです。

- ・受付：24時間週7日

- ・対応：乙の営業日(※)の午前9時から午後5時まで

※「乙の営業日」とは、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び乙が定める年末年始の休日（12月29日から翌年の1月3日まで）を除く、月曜日から金曜日までをいいます。

3. 3. 2 障害に関する問い合わせ

(1) 問い合わせの種類

甲が乙に問い合わせできる内容は、以下に示す項目に限ります。

- ・対象プログラム・プロダクトで発生した障害に関する事項

(2) 回答の提示

甲からの問い合わせに対し、乙は、次の回答を提示します。当該回答の提示をもって乙による回答は終了するものとします。

- ・問い合わせに対し、対策又は回避策を回答
- ・問い合わせに対し、再発時の処置方法を回答
- ・問い合わせに対し、障害が仕様どおりの動作による旨を回答
- ・問い合わせが、対象プログラム・プロダクトに関するものでない旨を回答

(3) 提供時間

サポート・サービスの提供時間は、次のとおりです。

① 本契約において、8-19 時対応のサブスクリプションを契約した場合

- ・受付：24 時間週 7 日
- ・対応：乙の営業日(※)の午前 8 時から午後 7 時まで

※「乙の営業日」とは、は「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び乙が定める年末年始の休日（12月29日から翌年の1月3日まで）を除く、月曜日から金曜日までをいいます。

② 本契約において、24 時対応のサブスクリプションを契約した場合

- ・受付：24 時間週 7 日
- ・対応：24 時間週 7 日(※)

※：月曜日から金曜日までの午後 7 時から翌午前 8 時まで、並びに土曜日、日曜日、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び乙が定める年末年始の休日（12月29日から翌年の1月3日まで）の午前 8 時から翌午前 8 時までは、障害のうち甲のシステムへ致命的な影響を及ぼし、システム運用の継続又は再開が不可能な障害に関する問い合わせに限ります。

3. 3. 3 情報等の採取と送付、利用条件

乙は、甲から問い合わせを受けるに当たり甲から受領する資料等に関し、サポート・サービス提供条件第 10 条（資料等）の規定に基づき取り扱うものとします。また、資料等が共通契約条項第 3 条（秘密保持義務）に定める秘密情報の開示と同様の方法で甲から乙に提示された場合、乙は、当該資料等の情報を同条で定める秘密情報の取扱いに準じて取り扱うものとします。

3. 4 情報の提供

乙は、甲に対し、対象プログラム・プロダクトについて、乙又は Veeam Software Group GmbH およびその関連会社（以下「丙」といいます。）が選択した保守情報等を提供します。また、対象プログラム・プロダクトによっては、丙がインターネット上に開設するホームページ等から、甲に直接保守情報等が提供されることがあります。

3. 5 改良版の提供

乙は、甲に対し、甲の要求に従い改良版を提供します。なお、改良版とは、対象プログラム・プロダクトに対し、「機能の改善」「機能の追加」「性能の改善」又は「問題点の改善」を施したものをいいます。

甲が乙に要求できる改良版は、乙が指定した方法により甲に通知するものに限りします。

一部の対象プログラム・プロダクトは、乙又は丙が、インターネット上に開設するホームページから直接に甲

がダウンロードする方法で改良版を提供します。

甲は、サポート・サービス提供条件第9条（改良版の取扱い）の定めを遵守するものとします。

4. サポート・サービスの利用方法及び提供方法

甲のサポート・サービスの利用方法は、本契約締結後、別途乙が甲に提供する「サービス利用ガイド」等に定めるものとします。

5. 特記事項

対象となるサポート・サービスが以下に該当する場合、本特記事項記載の条件が上記に併せて適用されるものとします。本特記事項記載の条件に上記と異なる定めがある場合には、本特記事項の条件が優先して適用されるものとします。

（1）他社商品名、商標等の引用に関する表示

Veeam は、Veeam Software International Ltd.の米国及びその他の国における登録商標又は商標です。その他、本契約書（本サービス仕様書を含みます。）に記載する製品名及び会社名は、各社の商標又は登録商標です。

また、®、TM 等の商標シンボルは表記していません。

（2）丙が別途定めるサポート・ポリシーが存在するサポート・サービス

乙の甲に対するサポート・サービスの提供は、丙が定めるサポート・ポリシーに従い提供するものとします。

（3）丙による対象プログラム・プロダクトに対する特定バージョンのサポート終了に伴う措置

丙が対象プログラム・プロダクトの特定のバージョンに対するサポートを終了することになった場合、甲は、次の選択肢のいずれか一方を選択するものとします。

（選択肢1）改良版の提供を利用してサポート対象のバージョンを入手して使用する。

この場合、サポート・サービスは、当該バージョンに対して提供されるものとします。

（選択肢2）サポートを終了したバージョンの使用を継続する。

この場合、サポート・サービスの提供は継続されますが、サポート・サービスのうち問題解決の支援は、乙における既知事例に基づき乙が対応可能な範囲内で提供されることにとどまるものとします。

6. サポート・サービスの変更・終了

（1）サポート・サービスの変更予定日又は終了予定日の原則6か月前までの、乙から甲への通知をもって、乙の裁量により（丙がサポート・ポリシーを変更したことによる場合を含むが、これに限りません。）、サポート・サービスの内容を変更又は終了することができるものとします。

（2）上記（1）の定めにかかわらず、サポート・サービスの内容の変更又は終了が、丙がサポート・ポリシーを変更したことによる場合、当該サポート・ポリシーの変更に伴いサポート・サービスの内容が変更又は終了することがあります。

（3）上記（1）又は（2）に基づき、サポート・サービスが終了した場合、この契約及び個別契約は解除されるものとし、乙が既に提供したサブスクリプション料等を控除した金額を甲に返還するものとします。なお、日割り計算は行わず、サブスクリプション開始日から数えて、解除日までに満了した1年区切りの期間に対応する金額のみを控除するものとします

以 上