

ソフトウェア・サポートサービス約款

本約款は、お客様（以下「甲」という。）と株式会社電通総研（以下「乙」という。）又は乙の販売店との間において、本約款を直接又は間接的に参照した契約（以下「本契約」という。）が締結された場合、本契約の対象となるソフトウェアのサポートサービスに適用されるものとし、甲は本約款及び該当する製品固有条件（以下「本条件」という。）に従いサポートサービスを利用するものとします。なお、本約款と本条件の間に矛盾がある場合には、本条件が優先するものとします。

第1条（サポートサービス）

1. 甲は、表記契約対象ソフトウェア（以下「本件ソフトウェア」という。）につき、対応するサポートサービス期間中、次の各号に規定するサポートサービス（以下「サポートサービス」という。）を乙より受ける権利を有します。
 - (1) 本件ソフトウェアの使用上の質問に対する電話等による回答
 - (2) 乙の裁量により、本件ソフトウェアの変更、改良、不具合の修正、機能追加等が為された新しいバージョンがリリースされた場合における当該バージョン及びこれらに関する情報の提供
 - (3) 本件ソフトウェアの使用に関し、前二号以外に乙が必要と判断した情報の提供
2. サポートサービスは甲があらかじめ乙に通知した甲の担当者を通じ、乙のサポートサービス営業時間帯*において乙より提供されます。旧バージョンについてのサポートサービスは、本件ソフトウェアの一部を構成する第三者ソフトウェアの開発元又は提供元のサポート打ち切り等の事由により提供できない場合があります。
3. サポートサービスは本条第1項に規定されるものに限られ、次のいずれかに該当するときは、乙はサポートサービスを提供する義務を負いません。
 - (1) 乙の指示によらず、甲又は第三者が行なった本件ソフトウェアの変更、改良、不具合の是正、機能追加等に起因し、本件ソフトウェアが正常に作動しないとき
 - (2) ハードウェア若しくは乙がサポートサービスを提供していないソフトウェアの障害等、又は甲の利用するシステムが乙所定のシステム要件を満たさないことに起因し、本件ソフトウェアが正常に作動しないとき
 - (3) 甲若しくは第三者の責めに帰すべき事由、又は天災地変により本件ソフトウェアに障害が生じたとき

第2条（契約期間）

1. 本件ソフトウェアのサポートサービス期間は本契約に記載のとおりとします。サポートサービス期間満了の90日前までに甲乙いずれかより相手方に対し、書面により更新しない旨の通知がなされない限り、サポートサービス期間は1年間更新され、以降も同様とします。サポートサービス期間の更新にあたり、本件ソフトウェアの変更、改良、機能追加等により本件ソフトウェアの呼称、対象モジュール等の変更又はサポートサービス料金の変更が生じる場合、甲及び乙は当該変更を確認するため、新たに更新契約を締結するものとします。甲の本件ソフトウェアの使用権が消滅した場合、当該本件ソフトウェアのサポートサービス期間は終了するものとします。
2. 本契約は、本契約に従い解約されない限り、又は前項に従い更新契約が新たに締結されない限り、全ての本件ソフトウェアのサポートサービス期間が終了するまで有効とします。

第3条（守秘義務）

甲及び乙は、本契約の有効期間中であると否とを問わず、本契約に関連して知り得た相手方の営業秘密を自己の営業秘密に対して払うと同等の注意義務をもって管理し、相手方の書面による承諾なくして第三者に開示しないものとします。

第4条（責任の範囲）

1. 乙の甲に対する損害賠償責任は、請求原因の如何を問わず、当該損害賠償責任を負うべき事態の発生した直前12か月間に、該当する本件ソフトウェアのサポートサービスにつき本契約に基づき乙が受領した料金総額を限度とし、乙の責めに帰すべき事由により直接の結果として甲が現実に被った通常の損害（逸失利益、及び第三者から甲に対する請求に基づく損害は含まれない。）を賠償することに限られます。
2. 甲による損害賠償請求は、当該損害賠償事由の発生日から90日以内に行わなければ請求権を行使することができないものとします。
3. 前二項の責任の制限は、乙の故意又は重過失による場合及び乙のみの責めに帰すべき事由により発生した人身傷害に対する賠償責任には適用されません。

第5条（解約）

1. 甲は、事前に書面にて乙に通知することにより、いつでも本契約を解約することができます。
2. 甲又は乙は、相手方に次の各号に定める事由の一が生じたときは、何らの催告を要せず、本契約を解約することができます。

- (1) 支払の停止があったとき、又は仮差押、差押、競売、破産手続開始、特別清算手続開始、民事再生手続開始、若しくは会社更生開始申立があったとき
 - (2) 手形又は小切手が不渡りとなったとき
 - (3) 公租公課の滞納処分を受けたとき
 - (4) 本契約に違反し、相当期間内に改善されないとき
3. 本契約が解約された場合においても、解約の事由が明らかに乙の責めに帰する場合を除き、甲は、既支払分の料金の返還を請求し得ないものとし、未支払分の料金がある場合には、これを直ちに乙に支払うものとし、

第6条（本約款の変更）

1. 乙は、本約款について、必要に応じて全部又は一部を変更する場合があります。この場合、変更が甲を含むサポートサービスの利用者の一般の利益に適合し、又は変更が本約款の目的に反せず、変更の必要性及び変更後の内容の相当性等の事情に照らして合理的なものと認められる場合には、変更後の本約款及び効力発生日について、事前に乙が運営するウェブサイトにて周知することにより、本約款を変更することができるものとし、
2. 本約款の変更が前項の要件を満たさない場合には、変更後の本約款の適用について、甲の同意を得るものとし、

第7条（一般条項）

1. 天災地変、戦争、暴動、内乱、テロリズム、疫病、感染症、法令の制定・改廃・公権力による命令・処分、争議行為、輸送機関・通信回線等の事故、サイバー攻撃、その他自らの責めに帰することができない事由（以下「不可抗力」という。）による本契約の全部又は一部（金銭債務を除く。）の履行遅滞又は履行不能については、いずれの当事者も責任を負わないものとし、但し、不可抗力により影響を受けた当事者は、当該不可抗力の発生を速やかに相手方に通知するとともに、その費用負担等につき協議の上、復旧に向けて誠意をもって努力するものとし、
2. 甲及び乙は、相手方の事前の書面による承諾を得ることなく、本契約上の権利・義務を第三者に譲渡又は移転できません。但し、乙は、自らの責任において甲に対するサポートサービスの提供を第三者に再委託することができるものとし、この場合、乙は当該第三者には第3条に規定される乙の守秘義務と同等の守秘義務を負わせるものとし、
3. 本契約は、本件ソフトウェアについてのサポートサービスに関する甲乙間の唯一の合意を構成し、本契約の締結の前後を問わず、甲乙間で本契約と異なる合意がなされた場合においても、当該合意が本契約を明確に特定した書面にて証されない限り、何ら効力をもたないものとし、
4. 本契約に関して疑義が生じた場合、甲及び乙は信義誠実の原則に従い協議の上、円満に解決を図るものとし、
5. 本契約に関し、訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

* 本契約の締結時点における乙のサポートサービス営業時間帯は、土日祝祭日及び12月29日から翌年1月3日を除く、9:30～12:00及び13:00～17:30です。

以上