

SP-PACK (UST) 保守サービス規約

SPA057-4

セイコーソリューションズ株式会社は、SP-PACKのご案内に従い、ご登録いただいた製品に対して、以下の内容の保守サービスを提供します。

【共通事項】

- (保守サービスの対象製品)
セイコーソリューションズ株式会社（以下、弊社という）は、SP-PACK（以下、本パッケージという）の所定の登録手続きを行った製品（以下、製品という）に対して、保守サービスを提供いたします。本パッケージをご購入いただいたお客様であっても、本パッケージの所定の製品登録手続きが完了していない場合は、即日の障害対応が出来ない場合がございます。予めご了承下さい。
- (契約の成立)
お客様が弊社に対し、所定の製品登録手続きを終了した時点で、異議なく本規約に同意いただいたものとし、契約が成立したものとします。
- (保守サービスへの協力)
弊社が保守サービスを実施するにあたり、お客様は、必要に応じて以下の協力を行うものとします。
 - 製品の故障・不具合の状況、発生時の環境、その他保守サービスに必要な情報を提供すること
 - 保守サービスの実施にともない製品を使用するシステムの稼働を停止する必要がある場合、弊社の求めに応じて、当該システム稼働を停止すること
 - 製品を使用するシステムの稼働停止に備え、データ、プログラムのバックアップその他の必要な措置をお客様の自己の責任と費用により講ずること
 - 保守サービスの実施によって、製品を同型製品と交換する場合、製造番号が変更となること
 - ハードウェアの修理又は不具合からの復旧後、データ、プログラムの復旧を行うこと
 - 保守サービスの実施に必要な電力料金、通信費、用紙等の消耗品を負担すること
 - 製品の設置場所へ弊社のサービスエンジニアが立ち入ることを認めること、及び必要な場合は、お客様のネットワークに弊社のPCを接続することの許可を取得すること
 - 前各号につき第三者の承諾が必要な場合は、事前にこれらの方から承諾を得ること
- (除外事項及び別料金)
次の各号の別業は、本パッケージの保守サービスには含まれません。ただし、当該作業の提供が可能な場合、弊社は、別途弊社所定の料金をもって当該作業を提供することがあります。
 - お客様の故意、過失、又は各製品所定の使用環境、使用方法、マニュアル等に反して使用したことより生じた製品の故障の修理又は不具合からの復旧
 - 天災地変その他不可抗力より生じた製品の故障の修理又は不具合からの復旧
 - お客様が弊社に製品を交付する際に生じた破損・事故に起因する製品の故障の修理又は不具合からの復旧
 - 弊社の承諾なしに行なった修理、調整、修正、改変等に起因する製品の故障の修理又は不具合からの復旧
 - お客様の仕様による製品の改造又は改変、オーバーホール、使用場所の移設作業、回線接続作業又はその立会い及びこれらへの支援
 - 製品以外の、OSその他のソフトウェア又はハードウェアに起因する製品の故障の修理又は不具合からの復旧
 - 弊社サービスエンジニア以外の工事業業者等が必要とする場合の調査、故障修理又は調整
 - 弊社の指定する有寿命部品の交換
 - お客様が独自で実施されるファームウェアの変更等により発生した製品の故障の修理又は不具合からの復旧
 - お客様が独自で実施される設定、テスト等への技術支援
 - お客様から弊社に提示される製品の故障の修理又は不具合からの復旧に必要な情報収集
 - 弊社サービスエンジニアが出勤して行う情報収集
 - 弊社サービスエンジニアによるファームウェア等の変更
 - その他お客様の責に帰すべき事由により生じた製品の故障の修理又は不具合からの復旧

お客様が保守サービス期間中に製品を廃棄・譲渡された場合においても、本パッケージの料金の返金はしません。

- (秘密情報および個人情報取り扱い)
お客様及び弊社は、自己（自己の顧客を含む）の技術上、営業上の情報（以下「秘密情報」という。）を相手方に開示するときは、秘密である旨を表示して開示するものとします。なお媒体に化体しない方法により開示する場合は、開示時に秘密情報である旨を明示し、かつ、開示後30日以内に当該秘密情報の概要を記載した書面を秘密である旨を表示して相手方に提出するものとします。
- お客様及び弊社は、保守サービスの履行に関連して相手方（相手方の顧客を含む、以下同じ。）の秘密情報及び個人情報を知り得たときは、当該秘密情報及び個人情報の管理に必要な措置を講ずるものとし、事前に相手方の書面による承諾を得ることなく第三者に開示、漏洩しないものとします。
- お客様及び弊社は、相手方から複製された秘密情報を保守サービスの履行及び製品に関する情報のご提供の目的のみ利用するものとし、複製、改変が必要な場合は、事前に相手方から書面による承諾を得るものとします。また、保守サービスの履行及び製品に関する情報のご提供に関連して知りえた個人情報の取り扱いについては弊社の「個人情報のお取り扱いについて」に定めるところに従うものとします。
- 前各項にかかわらず、個人情報を除き、次の各号のいずれかに該当する情報については、秘密情報に含まれないものとします。

- 知り得たときにすでに保有していた情報
- 知り得たときにすでに公知であった情報
- 知り得た後自らの責に帰すべき事由によることなく公知となった情報
- 知り得た後開示された情報と関係なく独自の開発により知り得た情報
- 第三者から秘密保持義務を負うことなく合法的に入手した情報
- お客様及び弊社は、保守サービスの履行及び製品に関する情報のご提供に不用となったとき、相手方から請求を受けたとき又は保守サービスが解除され若しくは終了したときは、相手方から開示された秘密情報をすみやかに返還又は適切に廃棄するものとします。
- (不可抗力)
天災地変、法令の改廃・制定、公権力による命令・処分、争議行為、交通機関・通信回線の事故その他の弊社の責に帰すことができない事由により保守サービスの全部又は一部の履行が困難となり又は遅延した場合、弊社は、その責を免れるものとします。
- (損害賠償)
お客様又は弊社が保守サービスに関し相手方に損害を与えた場合、その損害額等について両者協議のうえ、弊社の本パッケージの販売価格相当額を限度として賠償責任を負うものとします。ただし当事者の責に帰すことのできる事由から生じた損害、逸失利益、当事者の予見の無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、派生的損害、付随的損害、データ・プログラムの喪失については、賠償責任を負わないものとします。
- (変更の通知)
お客様は、登録された製品の設置場所を変更する場合、弊社に変更となる当該製品の設置場所を通知する必要があるものとします。
- (SP-PACKの購入及び登録)
お客様が本パッケージを購入できる期間は、次に掲げる期間に限られるものとします。（製品故障後に本パッケージを購入することはできません。）
 - 新規購入の場合
製品の納入日から2年以内
 - 保守サービス延長をご希望の場合
前の保守サービス期間満了日の3ヵ月前から満了日まで

弊社は、次の各号の一に該当する場合は、本パッケージの購入又は製品登録を拒否することができるものとします。

- (SP-PACK 障害受付窓口の業務)
 - 障害受付窓口で、ご登録いただいた SP-PACK 対象製品の技術支援(以下「本支援サービス」という)を行います。なお弊社は、本支援サービスを SP-PACK(以下「原サービス規約」という)の付帯サービスとして提供します。
 - 登録された SP-PACK 対象製品と同じ製品を、お客様がお持ちであっても、当該製品には、本支援サービスを提供しません。また、お客様独自で製品の設定、テスト等を行う場合の技術的なサポートは、対応いたしません。
 - お客様のシステム全体に関わる障害、技術的に高度なご質問等につきましては、障害受付窓口での回答ができない場合があります。また、本支援サービスは、お客様のシステム全体の障害の解決を保証するものではありません。
- (サービスの開始)
SP-PACK 登録書をご利用いただき、SP-PACK の登録を完了された時点から、障害受付窓口をご利用いただけます。（SP-PACKをご登録いただく際の所定の製品登録手続きについては、本障害受付窓口にてサポートします。）

SP-PACK 障害受付窓口・運用規約

- (サービスの終了)
本支援サービスは、原サービス規約の保守サービス期間の満了とともに終了します。
- (受付時間)
 - 障害受付窓口による受付時間は原則として、原サービス規約の保守サービス時間帯と同じとします。
 - 弊社は、障害受付の専用電話をご用意しておりますが、お客様のお電話が障害受付の専用電話につながることを保証するものではありません。回線の混み具合によっては、回線が繋がらない場合があります。
- (ご利用時のお願い)
障害受付窓口にご連絡をいただく際には SP-PACK 登録書記載の SP-PACK 管理番号をお教えください。SP-PACK 管理番号をお教えいただけない場合、SP-PACK 管理番号が確認できない場合、又は製品の登録がされていない場合には、即日の障害対応が出来ない場合がございます。予めご了承下さい。

- 前項に定める本パッケージの購入可能期間を経過している場合
- 製品故障後に本パッケージを購入した場合
- 製品の製造番号が不明な場合
- その他弊社に正当な理由がある場合
- 弊社は、前項の定めに従って、製品の登録を拒否した場合、支払済み本パッケージの料金は、弊社又はお客様が購入された販売店から、お客様に返金します。

- (保守サービス期間)
本パッケージの保守サービス期間は、お客様のご購入いただいた SP-PACK 登録書に記載の期間となります。
- (反社会的勢力との取引排除)
弊社及びお客様は、次の各号に定める事項を表明し、保証するものとします。

- 自ら及び自らの役員が、反社会的勢力でないこと、また反社会的勢力でなかったこと。
- 自ら及び自らの役員が、反社会的勢力を利用しないこと。
- 自ら及び自らの役員が、反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供給するなど反社会的勢力の維持運営に協力し、又は関与しないこと。
- 自ら及び自らの役員が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有しないこと。
- 自ら又は第三者を利用して、相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いず、相手方の名誉や信用を毀損せず、また、相手方の業務を妨害しないこと。

- 前項について確認の調査を弊社又はお客様が行う場合、相手方はこれに協力するものとします。
- 弊社又はお客様は、弊社又はお客様が発注する物品又は役務に係る弊社とお客様間の取引(以下弊社お客様間取引という。)を遂行するための相手方の委託先及び調達先にも前二項の規定を遵守させるものとします。
- 弊社又はお客様は、前三項に違反し、又はそのおそれがあることが判明した場合には相手方に直ちに通知するものとします。

- (規約の解除)
お客様及び弊社は、相手方が次の各号のいずれかに該当したときは、何ら催告を要せず、ただちに本規約を解除することができるものとします。

- 本サービス規約の規定の一つにでも違反し、相手方から相当の期間を定めた催告を受けたにもかかわらず、期間内にその違背を是正できなかったとき
- 正当な事由なく期間内に本サービス規約に基づく債務を履行する見込みがないとき
- 振り出した手形又は小切手が不渡処分を受けたとき
- 差押え、仮差押え、仮処分若しくは競売の申立てを受けたとき、租税滞納処分を受けたとき、破産、民事再生手続開始若しくは会社更生手続開始の申立てがあったとき又はこれらと同様のおそれが生じたとき
- 監督官庁より営業の取消又は停止等の処分を受けたとき
- 相手方に重大な危害又は損害を及ぼしたとき
- その他、本サービス規約を継続できないと認められる相当の事由があるとき

- お客様及び弊社は、前項各号のいずれかに該当したときは、本サービス規約により生じた一切の債務について弁済期限の利益を喪失し、ただちに履行するものとします。
- お客様は、本規約を解除しようとする2カ月前までに弊社へ書面、又は電子メール等による通知をすることにより、本規約の全部又は一部を解除することができます。本規約の全部又は一部が解除され又は終了した場合、弊社は残りの期間にかかわらず、お客様より支払済みのサービス料金の払い戻しを免れるものとします。

- 前条12(反社会的勢力との取引排除)に違反したときは、何らの通知・催告を要せず規約を解除することができます。また、解除権行使が損害を被った場合、解除権行使が相手方に対し損害賠償を請求することを妨げないものとします。なお、弊社及びお客様は本項の違反による解除により、解除された当事者が損害を被った場合、一切の義務及び責任を負わないものとします。

- (規約の改定)
弊社はお客様の事前の承諾を得ることなく、本規約条項を随時変更することが出来るものとします。
- 弊社は、本規約を改定する場合には、改定した新規約をお客様に送付するものとし、お客様がその送付を受けた後において、保守サービスの提供を受けた場合には、お客様は、新規約を承認したものとみなします。

- (譲渡の禁止)
お客様は本パッケージを譲渡又は貸与しないものとします。なお、第三者たる最終利用顧客へ本規約と同等の義務を課して再販するお客様には、本条項は適用しないものとします。

- (消費税)
消費税の税率は、弊社が当該料金にかかる保守サービスを実施した時点において有効な税率によるものとします。

- (管轄裁判所)
本パッケージに関し裁判上の紛争が生じたときは、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。

【製品の保守サービスについて】

- (保守サービスの内容)

製品が故障し、お客様が弊社に修理を要請した場合、弊社はお客様が購入された以下の保守サービスの種別に従い、保守サービスを提供します。ただし、製品の設置場所又は修理後の製品の送付先は日本国内に限られるものとします。なお、いずれの保守サービス種別においても、弊社は、電話、ファックス、電子メール等により必要な技術情報を提供し、故障の解決又は一時回避をサポートします。

- 送付バック保守
弊社所定の方法で弊社の保守サービス拠点に送付していただければ、修理完了予定日をお客様に通知のうえ当該製品の故障を修理し、登録されている設置場所に返送します。また必要に応じて、修理期間中、代替製品をお客様に無償貸与します。この場合、原則として、お客様は、代替製品の到着後1週間以内に、故障した製品を弊社指定先に送付します。なお、送付バック保守に係る送料は発送元払いとなります。

- オンサイト保守(平日9-17時) / オンサイト保守(24時間・365日)
製品の設置場所に弊社のサービスエンジニアが出張して、製品の修理、調整を行います。ただし、製品の設置場所が離島又は主要交通機関を使用できない場合においては、別途交通費が必要となります。

- 保守サービス時間帯)
 - 送付バック保守 / オンサイト保守(平日9-17時)
お客様が保守サービスを利用できる時間帯は、【土曜日、日曜日、国民祝日、弊社所定の休日及び年末年始の12/30~1/3】を除く平日(月曜日~金曜日)の9:00~17:00となります。なお、受付のみは、日~土曜日・24時間体制となります。
 - オンサイト保守(24時間・365日)
日~土曜日・24時間体制。なお、お客様は、17:00~翌日9:00までの間のオンサイト保守を弊社に要請する場合には、弊社のサービスエンジニアの出張には通常以上の時間を要することを了承するものとします。

- (保守サービスの委託)
弊社は、保守サービスの全部又は一部を株式会社PFU又は弊社指定の保守サービス代行者（以下「代行者等」という）に委託することができるものとします。この場合弊社は、本規約に基づく弊社の義務と同等の義務を代行者等に課するものとします。

- (交換部品の帰属及び製品交換)
保守サービスの提供に際し、製品又は製品の部品等を交換した場合、交換された製品又は製品から取り外した交換の対象となった部品の所有権は、弊社が有するものとします。

- お客様は、故障に際して製品の交換が必要な場合、交換された製品が弊社都合により同等機能を有する別製品となることを了承するものとします。