

日立ソリューションズ 業務自動化サポートセンター

サービス仕様書・約款

改訂番号 REV-22/09

日立ソリューションズ 業務自動化サポートセンター サービス仕様書

改訂番号 REV-22/09

(サービス仕様書は改訂されることがありますので、改訂番号をご確認ください。)

日立ソリューションズ 業務自動化サポートセンター(以下「本サービス」といいます。)は、お客様(以下「甲」といいます。)にご購入頂いた製品/サービス(以下「ご購入製品」といいます。)を良好な状態でお使い頂くために、株式会社日立ソリューションズ(以下「乙」といいます。)が提供するサポートサービスです。

本サービスは、本サービス仕様書およびサポート・サービス契約約款(乙が別途「サポートサービス実施要領」を提供する場合には、当該「サポートサービス実施要領」も含まれます。)に基づき実施されます。本サービス仕様書、サポート・サービス契約約款およびサポートサービス実施要領の定めは、甲と乙との間の本サービスに関する契約の内容の一部となります。また、サポートサービス実施要領、本サービス仕様書、サポート・サービス契約約款に異なる定めがある場合には、この順番に優先するものとします。

1. サービスの体制

本サービスは、乙または乙の指定する会社のサポート担当者が実施します。

2. サービス期間

本サービスのサービス期間は、本サービスご購入時の契約に記載された契約期間になります。

3. サービスの対象製品

本サービスの対象となる製品は、ご購入製品とします。

4. サービス提供区域

本サービスの提供区域は、原則日本国内とします。日本に在住している外国籍の方の本サービスの利用、諸外国からの本サービスの利用につきましては、各国の輸出管理法令に従った手続を実施の上、利用ください。

5. サービスの提供方法

本サービス(次項第1号、第2号、および第4号に定めるサービスに限ります。)の提供は、原則として乙が甲に対して別途提供する「業務自動化サポートセンター 利用ガイド」に定める WEB サイトを介して提供します。

6. サービスの内容

本サービスでは、以下のサービスを実施します。

(1) ご購入製品についての情報提供

乙はご購入製品に関して以下の内容の情報提供を実施します。

- ① ご購入製品をお使い頂くためのノウハウ(ベターユース)
- ② ご購入製品のバージョンアップ版およびパッチの発行状況とそのエンハンス内容
- ③ マニュアル訂正
- ④ ご購入製品をお使い頂く上での注意事項

(2) 問題解決の支援

甲が定める甲の担当者は、WEB サイトを介して乙にご購入製品の機能、使用方法に関する問題点や疑問点等の問い合わせを実施できます。乙は、甲からの問い合わせに対し、迅速に対応し、調査、回答または問題解決の支援を行います。

(3) 製品のバージョンアップ版の提供 (ご購入製品がサービス製品の場合を除きます。)

乙の指定した内容に従い、甲の申請があれば、乙はバージョンアップ版ソフトウェアおよびマニュアル改訂版を提供します。ただし、提供本数は甲が導入済みのご購入製品のもので、1形名・1バージョンあたり1本とします。それを超える場合は、別途追加でご購入ください。

また、バージョンアップ版の提供は、ご購入製品と同形名であることが前提です。ご購入製品によっては、有償対応になる場合もございます。

なお、インストール作業については、甲の負担とし、乙に作業を依頼する場合は別途の契約が必要となります。

(4) 乙の取扱製品情報のご案内

ご購入製品を含む、乙の取扱製品の情報提供を実施することがあります。

7. 問題解決支援のサービス仕様

(1) 問い合わせの種類

甲は乙に以下の範囲で問い合わせを行なうことができます。

- ① 一般の問い合わせ
 - ・ ご購入製品の機能、使用方法などに関する事項
 - ・ ご購入製品のインストール、セットアップ、オペレーションなどの操作方法に関する事項
- ② 障害に関する問い合わせ
 - ・ ご購入製品の障害に関する事項

(2) 問い合わせの終了

甲から受けた問い合わせまたは問題についての乙の支援は、以下の内容をもって終了するものとします。

- ① 一般の問い合わせに対し、回答を提示した場合
- ② 障害に関する問い合わせに対し、対策または回避策を提示した場合
- ③ 障害に関する問い合わせに対し、再発時の処置方法を提示した場合
- ④ 障害に関する問い合わせに対し、仕様通りの動作による旨を提示した場合
- ⑤ 障害に関する問い合わせに対し、ご購入製品に関するものでない旨を提示した場合

(3) 本サービスの適用外事項

以下の事項は、本サービスの対象外とさせていただきます。

- ① ご購入製品の甲自身によるカスタマイズに関するサポート
- ② 実作業(現地作業を含む)によるサポート
- ③ テストデータの作成提供やプログラムの作成提供
- ④ その他、乙が本サービスの適用外と判断した事項

8. 標準サービス時間

本サービスの標準サービス時間は、月曜～金曜日(乙サポートサイトに記載の祝日および休日を除きます。)の9:00～17:30とします。

9. サポートバージョンに対する考え方

本サービスにてサポートの対象とする製品のバージョンは、各製品の提供元がサポート対象とする製品のバージョンとします。製品の提供元にてサポート対象外となった製品バージョンについてのお問い合わせには、原則対応することができません。

10. 甲の作業分担

本サービスの実施にあたって、甲は下記の事項を実施するものとします。

(1) お客様登録

甲は、本サービス購入後に送付される乙所定の「お客様登録手続き」に従い、①甲の担当者氏名の登録、②情報の送付先の指定、③その他情報など、必要事項を登録するものとします。

(2) 製品のバージョンアップ版のお申し込み

甲は、乙へ「バージョンアップ版」の送付を依頼する場合、乙所定の方法により、必要事項を乙へ連絡するものとします。乙より送付された「バージョンアップ版」の入替え作業は、甲が実施するものとします。なお、「パッチ」に関しましては、乙指定のWEBサイトよりダウンロードして頂く場合があります。

(3) 調査資料の採取および送付

お問い合わせまたは問題を解決するために、必要な調査資料の採取作業は甲が行うものとします。また、乙からの要請で調査資料および必要な仕様書、資料その他の技術情報を乙へ送付して頂く場合があります。乙は甲が送付した調査資料における甲のデータを、甲で発生した問題を解決するための目的以外に使用しません。また、第三者へ漏洩しないものとします。

11. 個人情報の開示・漏洩等に関する事項

乙は、本サービスに関連して甲から開示され、または知り得た個人情報を以下の Web サイトに記載の「個人情報保護に関して」に従って管理するものとします。

URL: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/privacy/>

12. ログイン ID およびパスワード

ログイン ID およびパスワードについては、以下に定めるとおりとします。

- (1) 乙は、甲に対して、ログイン ID、パスワードなどの登録情報を記載した書面等を発行いたしません。
- (2) 甲は、乙の定める手続に従ってパスワード等の登録事項を自ら変更することができます。
- (3) 甲は、乙が別途定める場合を除き、ログイン ID およびパスワードを、第三者に貸与、売買、譲渡等してはならないものとします。
- (4) ログイン ID およびパスワードの管理および使用は甲の責任とし、使用上の過誤または第三者による不正使用等について、乙は一切その責を負わないものとします。なお、甲が他人の不正使用を防止するために乙の定める手続に従って乙に通知をした場合には、乙はログイン ID の利用を停止するものとします。
- (5) 甲がご購入製品すべての利用を終了した場合は、ログイン ID の利用を停止致します。

13. 責任

- (1) 天災、事変、疫病および利用基盤の障害その他の不可抗力により、本サービスを提供できなかったときは、乙は、一切その責を負わないものとします。
- (2) 乙は、甲が本サービスを利用することにより得た情報等(コンピュータプログラムを含みます。)について、その完全性、正確性、有用性その他何ら保証しないものとします。当該情報等のうち乙以外の第三者による提供に係るものに起因して生じた損害等について、乙は、何らの責任も負わないものとします。

14. 本サービスの利用中止・停止

- (1) 乙は、本サービスの保守上やむを得ない場合、本サービスの一部または全部の中止または一時停止をすることができるものとします。
- (2) 乙は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめその旨を甲に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

15. 著作権、産業財産権その他の財産権

- (1) 本サービス仕様書またはサポート・サービス契約約款に別段の定めのない限り、本サービスを通じて乙が提供する情報に関する著作権、産業財産権その他の財産権は、乙または当該情報の提供元に帰属するものとし、また、各情報の集合体としての本サービスの著作権、産業財産権その他の財産権は、乙

に帰属するものとします。

(2) 甲は、本サービスを利用することにより得られる一切の情報を、乙または当該情報に関し正当な権利を有する者の事前の承諾なしに、転載し、複製し、出版し、放送し、公衆送信する等その方法のいかんを問わず自ら行ってはならず、および第三者をして行わせてはならないものとします。

16. 権利の譲渡

甲は、本サービスの提供を受ける権利を譲渡したり、または譲渡しようとすることはできません。

17. 通知

乙は、電子メールによる送信、ホームページへの掲載その他乙が適当であると判断する方法により、甲に随時必要な事項を通知するものとします。

18. サイトの更新

本サービスを提供する WEB サイトは予告なくデザインまたは機能を更新する場合があります。

19. 特記事項

本サービスには、乙の技術者による「バージョンアップ版」「パッチ」の入替え作業および調査資料の採取等、甲がご購入製品を使用する場所、その他の甲の関係場所での作業は含まれていません。

— 以上 —

サポート・サービス契約約款

(サポート・サービスの内容)

第1条 株式会社日立ソリューションズ(以下「乙」といいます。)は、「日立ソリューションズ 業務自動化サポートセンター 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、業務自動化サポートセンター(以下「サポート・サービス」といいます。)の対象製品としてサービス仕様書に定めるプログラム・プロダクトまたはサービス(以下「対象製品」といいます。)に関する使用上または技術上有用な情報の提供、対象製品の改良版の提供および対象製品の問題解決支援を行います。

(サポート・サービス時間帯)

第2条 乙は、サポート・サービスをサービス仕様書に記載の標準サービス時間に行います。

(サポート・サービスの提供に伴う立入)

第3条 乙は、乙がサポート・サービスに必要であると認めるときは、お客様(以下「甲」といいます。)の了承を得て、対象製品の設置場所その他甲の関係場所に立入り、サポート・サービスを行うことができます。

(甲の協力)

第4条 サポート・サービスの目的を達成するため、甲は、次の各号に定める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。

- (1) 対象製品について、甲の担当者(以下「甲の担当者」といいます。)を定め、乙に通知すること。また、乙にサポート・サービスの提供を依頼する場合、甲の担当者にこれを行わせること。
- (2) サポート・サービスは、乙または乙の指定するサポート会社以外には行わせないこと。

2. 対象製品の設置場所その他甲の関係場所において行うサポート・サービスに必要となる用役費その他電力料金および通信などの費用は甲の負担とします。

(責任の制限)

第5条 乙は、善良なる管理者の注意をもってサポート・サービスを実施するものとします。ただし、サービス仕様書に定められた乙の免責事項に加え、乙は、サポート・サービスに関連して甲に提供する物(有体物に限られず、情報等の無体物を含み、以下「乙提供物」といいます。)が第三者の権利を侵害しないこと、ならびにサポート・サービスの結果、対象製品のすべてのバグおよびその他の欠陥・瑕疵が訂正されることおよび対象製品が正常に作動し続けることを保証する責任を負いません。

2. サポート・サービスに係る乙の責めに帰すべき事由により甲が損害を被った場合、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、甲は、乙に対し、当該損害の直接の原因となった対象製品に係る12か月分のサポート・サービス料単価相当額を上限として、当該損害の賠償を請求することができるものとします。ただし、乙の責めに帰することができない事由から生じた損害、乙の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およ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。

(暴力団等の排除)

第6条 甲および乙は、現時点および将来にわたって、自己が次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、または確約します。

- (1) 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者(以下総称して「反社会的勢力」といいます。)であること、または反社会的勢力であったこと。

- (2) 反社会的勢力が経営を支配していること。
- (3) 代表者、責任者または経営に実質的に関与している者が反社会的勢力であること。
- (4) 自己または第三者の不正の利益を図る目的をもってするなど反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること。
- (5) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を図るなど反社会的勢力に利益を供与していると認められる関係を有すること。
- (6) 反社会的勢力と密接に交際をするなど社会的に非難されるべき関係を有すること。
- (7) 暴力的または法的な責任を超えた不当な要求行為を行うこと。
- (8) 取引に関して脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為を行うこと。
- (9) 風説を流布し、または偽計もしくは威力を用いて、相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為を行うこと。

2. 甲および乙は、自己がサポート・サービスに関連して用いる者（個人か法人かを問わず、数次の取引先等第三者を介して用いる者を含み、以下総称して「履行補助者」といいます。）が前項各号のいずれかに該当した場合、サポート・サービスに関する契約の履行に係る当該履行補助者との契約の解除その他の必要な措置を講じることを確約します。

3. 甲または乙が前2項の表明または確約のいずれかに違反した場合、相手方は通知その他の手続を要しないで、サポート・サービスに関する契約の全部または一部を解除することができ、解除により生じた損害の賠償を違反者に請求できるものとします。また、係る解除により違反者に生じた損害について、相手方は賠償義務を負わないものとします。

(契約期間)

第7条 サポート・サービスの提供期間は、サポート・サービス購入時に定めた保守開始日に開始し、保守終

了日に終了するものとする。

2. 前項の定めにかかわらず、甲が対象製品の全部もしくは一部の使用を終了した場合は、当該対象製品のサポート・サービス期間も同時に終了するものとし

ます。

3. サポート・サービス契約約款（以下「本約款」といいます。）に基づく契約（以下「本契約」といいます。）は、サポート・サービスの提供期間の間効力を有するものとします。

(第三者への委託)

第8条 乙は、サポート・サービスの遂行を必要に応じ第三者に委託することができます。

2. 前項の定めに従い第三者にサポート・サービスの遂行を委託する場合は、乙は次条に定める秘密保持に係る義務と同等の義務を当該第三者に課すものと

(秘密情報の取扱い)

第9条 甲および乙は、次項に定める方法で、相手方から秘密と指定して開示された本契約に関する情報（以下「秘密情報」といいます。）を、次の各号の定めに従い取り扱うものとします。

(1) 秘密に保持するものとし、事前に相手方の文書による承諾を得ることなく第三者（前条の定めに基づき乙がサポート・サービスの遂行を委託する第三者を除きます。）に開示しないこと。

(2) 本契約の目的の範囲内でのみ使用、複製および改変すること。

(3) 本契約の終了後、本契約に関して提供を受けた秘密情報を速やかに相手方に返却または自らの責任で消却すること（秘密情報の複製物および改変物も同様とします。）。

2. 甲および乙は、前項に定める秘密情報としての取扱いを要する情報を相手方に開示する場合は、次の各号に定める方法でこれを行うものとします。

(1) 文書で提供する場合は、その文書上に「Confidential」等秘密である旨を表示して相手方に提供すること。

(2) 記録媒体で提供する場合は、当該記録媒体の表面上に前号の表示を付すとともに、当該記録媒体に電磁的方式(電子的方式、磁気的方式その他の他人の知覚によっては認識することができない方式をいいます。以下同様とします。)により前号の表示を記録することが技術的に可能な場合は、電磁的方式により前号の表示を記録し、相手方に提供すること。

(3) 口頭で開示する場合は、開示の際、当該情報が秘密情報としての取扱いを要するものである旨を相手方に告げ、当該口頭による開示後14日以内に、前2号に定めるいずれかの方法により相手方に提供すること。

3. 本条第1項の定めは、次の各号のいずれかに該当する情報には適用されないものとします。

(1) 相手方から開示される前に既に受領当事者が保有していた情報

(2) 相手方から開示された秘密情報によることなく、受領当事者が独自に開発した情報

(3) 公知の情報

(4) 受領当事者が秘密保持に係る義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報

4. 本条第1項および前項の定めは、本契約の終了後1年間有効に存続するものとします。

(輸出等の管理)

第10条 甲は、乙提供物の全部もしくは一部を単独で、または他の製品と組み合わせ、もしくは他の製品の一部として、直接または間接に次の各号に該当する取扱いをする場合は、「外国為替及び外国貿易法」の規制および米国輸出管理規則等外国の輸出関連法規を確認の上、必要な手続をとるものとします。

(1) 輸出するとき。

(2) 海外へ持ち出すとき。

(3) 非居住者へ提供し、または使用させるとき。

(4) 前3号に定めるほか、「外国為替及び外国貿易」または外国の輸出関連法規に定めがあるとき。

2. 甲が本契約の定めに従い、乙提供物の全部または一部を第三者に提供する場合も、前項の定めが適用されるものとします。

(法令等の遵守)

第11条 甲および乙は、本契約の履行に関し、法令等の定めを遵守するものとします。

(管轄裁判所)

第12条 本契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所のみを第一審の専属的合意管轄裁判所として処理するものとします。

(協議)

第13条 本契約の履行について疑義を生じた事項および本契約に定めのない事項については、甲乙双方で協議し、円満に解決を図るものとします。

以上