

ふくろう販売管理保守サポート規約

本規約は、アステム・サポート株式会社（以下「弊社」といいます）が提供する販売管理パッケージシステム「ふくろう販売管理システム」（以下「本件ソフトウェア」といいます）の保守サポートサービス（以下「保守サービス」といいます）の利用に関する諸規定を定めるものとなります。

第 1 章 総則

第 1 条（定義）

本規約において使用される用語を、次のとおり定義します。

- ① 「利用者」とは、オンプレミス環境で本件ソフトウェア及び弊社の保守サービスを利用する全ての事業者（法人、団体及び個人事業主等）をいいます。
- ② 「販売会社」とは、弊社の許諾に基づき本件ソフトウェアを利用者に販売する全ての事業者（法人、団体及び個人事業主等）をいいます。
- ③ 「利用開始日」は、納品日の属する月の翌月 1 日（納品日が 1 日の場合は当日）とします。

第 2 条（適用）

本規約は、次の者に適用するものとします。

- ① オンプレミス環境で本件ソフトウェア及び保守サービスを利用することに関する契約を締結した利用者（弊社と直接契約を締結した利用者、並びに販売会社を通じて契約を締結した利用者）。
- ② 利用者に対して本件ソフトウェア及び保守サービスを販売する弊社指定の販売会社。

第 2 章 保守サービスの内容等

第 3 条（保守サービスの範囲）

1. 弊社は、本件ソフトウェアの正常な稼動を維持する為に、利用者に対し次の各号に定める保守サービスを実施します。
 - ① 本件ソフトウェアの運用及び処理効率化に関するコンサルタントサービス。
 - ② 本件ソフトウェアの範囲内における各種問合せに対するサポート。
 - ③ 本件ソフトウェアについてシステム上バージョンアップされたものがあれば、そのソフトウェアの入れ替え（但し、税法改正等、制度上の変更については標準価格より割安の価格にて導入）。
 - ④ 本件ソフトウェアに関する技術情報の提供。
2. 弊社が実施する保守サービスに従事する弊社の技術者は、その内容に応じて、弊社の判断で選定します。

第 4 条（保守サービスの範囲に関する除外事項）

1. 次の対応は、保守サービスの範囲の除外事項であるものとし、本規約の対象には含まれません。
 - ① 予期されない天災地変による本件ソフトウェアの不具合等の修補対応。
 - ② 本件ソフトウェア以外の基本ソフトウェア（メーカー提供）、ハードウェア及びネットワーク等に起因する本件ソフトウェアの不具合等の修補対応。
 - ③ 弊社以外の者が本件ソフトウェアを改変等したことに起因する本件ソフトウェアの不具合等の

修補対応。

- ④ 利用者又は販売会社の要請による本件ソフトウェアのプログラム変更、修正プログラムの作成及び新システム作成の作業。
 - ⑤ データの肥大化又はネットワーク環境等に起因するレスポンスの悪化への対応。
2. 弊社は、除外事項の特例として、下記の場合には、障害状況により元の状態に戻らない場合もあることを予め利用者が認識していることを条件として、別途有償サポートにて保守を実施します。
- ① 停電又は切電により本件ソフトウェアが正常に作動しなくなった場合の復旧作業。
 - ② ディスク破損等により本件ソフトウェア関連ファイルの内容が壊れた場合の復旧作業。
 - ③ ファイル容量がオーバーした場合のファイル拡張及び復旧作業。
 - ④ 誤操作（オペレーション間違い）によりファイルの内容がおかしくなった場合の復旧作業。
 - ⑤ 利用者においてオペレーターが人事異動等で交替した時の操作指導。
 - ⑥ 利用者において配置換え等でコンピュータを移動する場合の立会い及び作業。
 - ⑦ その他、上記に準じる利用者の都合による訪問作業。

第5条（保守サービスの方法）

保守サービスは、基本的には電話、FAX又は電子メールにて行います。しかしながら弊社の判断や、利用者及び弊社の協議で弊社の営業担当又は、システム担当者を利用者事業所へ派遣して行う場合もあります。

第6条（利用者及び販売会社の保守及び協力事項）

1. 利用者は本件ソフトウェアの使用者として、本件ソフトウェアの操作、管理につき次の事項を守るものとします。
- ① 本件ソフトウェアに添付の操作説明書に定める使用方法に従って本件ソフトウェアを使用するものとします。したがって、利用者が操作説明書に反し、その他利用者の使用方法の誤り等によって発生した諸問題について、弊社は責任を負わないものとします。
 - ② 本件ソフトウェアで使用するデータは、毎日利用者の責任でバックアップを取っておくものとします。したがって、バックアップを利用者が取得しなかったことにより発生した諸問題について、弊社は責任を負わないものとします。
2. 弊社が保守サービスを実施する際は、利用者及び販売会社は次の事項につき弊社に協力するものとします。
- ① 迅速な保守サービスを実施する上で、弊社が利用者のコンピュータへソース・プログラムを常駐させる場合がありますが、利用者及び販売会社はそのソース・プログラム及びデータを参照し、又は修正することはできません。万一、利用者又は販売会社がソース・プログラムやデータを参照し、又は修正した場合は保守サービスに支障をきたすことがあり、場合によっては保守サービスを実施することができなくなることがあります。
 - ② 保守サービスの実施に際し、利用者及び販売会社は弊社が行う不具合又は不良箇所の追及作業及び修正作業に必要な全ての資料を弊社に提出するものとします。

第7条（保守サービスの時間）

保守サービスの実施は、平日の月～金曜日の9：30～17：30とし、祝日、年末・年始、社内研修旅行期間その他弊社の休業日は対象時間に含まれません。但し、作業内容により、弊社の判断や、

利用者及び弊社が協議をした上で、対象時間を超えて作業する場合があります。

第 8 条（契約不適合責任）

利用開始から 6 ヶ月間において、弊社の責に帰すべき本件ソフトウェアの契約不適合（品質に関して仕様を満たしていないものをいい、以下同様）が発見され、その旨の通知を受けた場合、且つ実際に確認できた場合、追完対応（弊社が適切と判断する修補等）を行います。上記に基づき、契約不適合を解消することができなかったときは、内容及び重要度等を考慮した上で、弊社が受領済の料金を上限として減額請求し、又は返金対応致します。

第 3 章 利用の申込及び契約に関する規定

第 9 条（申込み）

1. 利用者が保守サービスを利用するには、本規約に同意の上で、所定の申込書又は注文書等に必要事項を記載し、弊社に提出（販売会社を通じた契約の場合は販売会社を通じて提出）する必要があります。尚、この申込みが行われた時点で、弊社は当該申込者が本規約に同意しているものとみなします。また、販売会社が当該申込書又は注文書等を弊社に提出した時点で、弊社は当該販売会社が本規約に同意しているものとみなします。
2. 弊社は、弊社の基準に従って、前項の申込みに対する承諾可否を判断するものとし、承諾する場合はその旨を当該申込者に対して通知（販売会社を通じた契約の場合は販売会社を通じて通知）します。
3. 弊社は、申込者が次のいずれかに該当することが判明した場合、当該申込者の申込みを承諾しない場合があります。
 - ① 過去に弊社が運営するサービス又はシステム等の規約又は契約等に違反したことがある場合。
 - ② 申込者の社員、契約社員、パートタイム労働者又はその他従業員等による申込みの場合において、決裁権限者より了承を得ていなかった場合。
 - ③ 申込みを通じて弊社に提出又は届け出た内容に虚偽又は誤りがある場合。
 - ④ 前各号の他、弊社の取引基準に基づく審査により申込者の保守サービスの利用を不相当と判断する場合。

第 10 条（保守サービス提供期間）

1. 保守サービスの提供期間は、利用開始日より 1 年間とし、期間満了 1 か月前までに利用者、販売会社及び弊社のいずれからも書面による何等の意思表示がない場合、同一条件をもって更に 1 年間自動的に延長されるものとし、以後も同様とします。尚、この自動延長は、年間保守料金の支払いを要件とし、利用者は、更新月の末日までに第 11 条（保守サービス料金）第 1 項に規程の年間保守料金及びこれに係わる消費税（円未満切捨て）を弊社に支払うものとし、（販売会社を通じた契約の場合は、利用者はこれを販売会社に支払い、販売会社はこれを弊社に支払うものとし、）。
2. 保守開始日は、利用開始日とします。
3. 何らかの事由により、保守サービスの提供期間の途中で弊社が保守サービスを実施することができない事態が生じた場合であっても、販売会社は、当該保守サービスの実施義務を弊社から引き継ぐ義務を負うものではないものとします。

第 4 章 料金の支払いに関する規定

第 11 条（保守サービス料金）

1. 利用者は、弊社もしくは販売会社所定の申込書又は注文書等に定める金額の保守サービスの年間基本料金を支払うものとし、利用開始日より当該料金は発生するものとします。
2. 第 4 条（保守サービスの範囲に関する除外事項）第 2 項に基づく保守／出張サポート料金は、次のとおりとします。
 - ① 第 7 条（保守サービスの時間）の保守作業時間内：基本時間 2 時間まで 3 万円（税別）＋基本時間を越える 30 分毎に 5 千円（税別）。
 - ② 第 7 条（保守サービスの時間）の保守作業時間外：前号の金額の 50% 増し。
3. 弊社が保守サービスを実施するにあたり、必要な費用（交通費、器材等の費用）は、利用者が負担するものとします。
4. 保守サービス提供期間が有効期間満了前に終了したとしても、弊社がその時点で受領済みの年間保守料金及びその他保守／出張サポート料金等を返還することはありません。

第 12 条（保守サービス料金の計算）

保守サービス料金の計算は、利用者より要請のあった保守サービスを弊社の技術者が実行した時間に第 11 条（保守サービス料金）第 2 項記載の保守サービス単価を乗じることとします。尚、実行時間については、実行場所・実行内容に係わりなく計算するものとします（実行時間の計算は、弊社事業所の出社時刻から利用者事業所の退社時刻までとします）。

第 13 条（支払条件及び支払方法）

1. 利用者は、第 11 条（保守サービス料金）の保守サービス料金とこれに係わる消費税（円未満切捨て）を次の各号による期日までに弊社に支払うものとします（販売会社を通じた契約の場合は次の各号の期日までに販売会社に支払い、販売会社は同様に次の各号による期日までにこれを弊社に支払うものとします）。
 - ① 第 11 条（保守サービス料金）第 1 項の年間保守基本料金については、利用開始月末日。
 - ② 第 11 条（保守サービス料金）第 2 項による料金については、作業の終了した月の翌月末日。
2. 前項の料金は、一括現金にて利用者は弊社の指定口座に送金して支払うものとし、支払日が銀行休業日である場合は、前営業日までに支払うものとします（販売会社を通じた契約の場合は、販売会社の指定口座に送金するものとし、販売会社はこれを弊社の指定口座に送金して支払うものとします）。尚、支払いに係る手数料が発生する場合は、支払者が負担するものとします

第 5 章 一般条項

第 14 条（秘密保持義務）

利用者、販売会社及び弊社は、互いに保守サービスに関連して知り得た相手方の販売上・技術上又はその他の業務上の秘密を保守サービス提供終了後も含め、第三者に漏洩しないものとします。

第 15 条（業務委託）

1. 弊社は、保守サービスの実施に関する業務の全部又は一部を、弊社が適当と判断する第三者に委託し、又は業務提携をする場合があります。

2. 利用者及び販売会社は、弊社が業務委託先又は業務提携先との間で秘密情報及び個人情報の保護についての契約を締結した上で、当該業務委託先又は業務提携先が業務を遂行するために必要な範囲で、利用者及び販売会社に関する情報を開示する場合があることを予め了承します。

第 16 条（責任の制限）

1. 本規約に基づく弊社の保守サービスに瑕疵があった場合、弊社は本規約に基づき必要な保守サービスを繰り返し実施することとし、利用者及び販売会社の損害に対して責任を負わないものとします。但し、弊社の保守サービスの瑕疵につき、弊社の故意又は過失があったことに起因して、利用者又は販売会社に直接損害が生じた場合は、当該損害に対する賠償等について、利用者、販売会社及び弊社の協議の上で取り決めるものとします。
2. 全ての間接的障害について、弊社はその責めを負わないものとします。
3. 利用者による本件ソフトウェアの利用により生成され、本件ソフトウェアのデータベースに保存される利用者のデータ（以下「利用者データ」といいます）については、保守サービス実施のために必要な場合を除いて、原則として弊社は編集しないものとします。但し、利用者の依頼に基づき弊社が対応条件等を含めて了承した場合に限り、弊社が利用者データを直接編集する場合があります。この場合において、弊社の故意によるという特段の場合を除き、利用者は、弊社が利用者データを編集したことにより問題（データベースの整合性不一致及び誤操作によるデータ消失を含む）が生じたとしても、弊社に対して損害賠償の請求及びその他責任を求めないことに同意します。
4. 弊社は、次に規定する措置又は対応を行ったことで、利用者及び販売会社に損害等が発生したとしても、一切の責任を負うものではありません。
 - ① 第 9 条（申込み）第 3 項に基づく申込みの不承諾。
 - ② 第 17 条（保守サービスの提供終了）に基づく保守サービスの提供終了。
 - ③ 第 18 条（本規約の変更）に基づく本規約の変更。

第 17 条（保守サービスの提供終了）

1. 弊社は、利用者又は販売会社が本規約に違反した場合、利用者及び販売会社に対して通知をした上で、直ちに保守サービスの提供を終了することができるものとします。
2. 弊社は、前項の他、利用者又は販売会社が次のいずれかに該当したことを知り得たときは、何らの催告等を要せずに直ちに保守サービスの提供を終了することができるものとします。
 - ① 支払いを停止した場合又は手形交換所の取引停止処分を受けた場合。
 - ② 破産手続き、民事再生手続き、会社更生手続き又は特別清算いずれかが開始されたとき。
 - ③ 解散若しくは事業の全部、又は重要な事業の廃止、休止を決議若しくは届け出たとき。
 - ④ その他前各号に準じるような保守サービスの提供を継続しがたい重大な事由が発生したとき。
3. 弊社は、前各項の他、保守サービスの運営を終了する場合、その旨を 1 ヶ月以上前に利用者及び販売会社に対し通知をすることで、なんら損害賠償義務及びその他の責任を負うことなく、保守サービスの運営終了を理由として保守サービスの提供を終了することができるものとします。

第 18 条（本規約の変更）

1. 弊社は、弊社の判断に基づき、利用者及び販売会社に事前通知をすることなく本規約の内容を変更することがあります。
2. 本規約の変更は、変更後の規約内容が利用者及び販売会社に通知され、当該変更後の規約の改定日が

到来したことをもって有効となります。

第 19 条（紛争の解決）

1. 本規約の規定について紛争又は疑義等が生じた場合は、信義誠実の原則に基づき協議を行って解決を図るものとします。
2. 本規約及び保守サービスに関する準拠法は日本法とし、本規約又は保守サービスから生じる一切の紛争については、紛争の目的価額に応じて弊社の本店所在地を管轄する地方裁判所又は簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 20 条（存続条項）

保守サービス提供終了後も尚、第 14 条（秘密保持義務）及び本条の規定については、尚も有効に存続するものとします。

以上

2025 年 10 月 13 日制定施行