

インフォマティクスソフトウェアサポートサービス契約のご案内

1. サポートサービス契約種別と対象製品

サポートサービス契約の種別と対象製品は以下の通りです。

《 契約種別 》

《 対象製品 》

MicroGDS Pro サポートサービス

MicroGDS V11 及び V10 (API のお問い合わせを含む)

MicroGDS Standard サポートサービス

MicroGDS V11 及び V10 (API のお問い合わせを除く)

2. サポートサービス契約内容

2.1 サポートサービスの提供

- (1) 契約者が申込書に記載したご担当者（以下、「担当者」といいます）に対するサポートサービスを1年間ご提供します。
- (2) サポートサービスの提供時間（受付時間、回答時間を含みます）は、土日祝日、インフォマティクスの休業日及びインフォマティクスが定めるサポート業務停止日を除く 10:00-12:00、13:00-17:00 とします。

2.2 サポートサービスの対象

サポートサービス対象製品は MicroGDS V11 及び V10 です。

2.3 サポートサービスの内容

インフォマティクスは、担当者よりサポートサービス対象製品の使用中に発生した対象製品に関する問い合わせを E メール、Web 入力フォームにて受け付け、E メールで対応します。

2.4 サポートサービスの方法

- (1) インフォマティクスは契約者にサポート ID、問い合わせに必要となるインフォマティクスの URL、メールアドレス等を通知します。担当者は問い合わせを行う際にサポート ID をインフォマティクスに通知するものとします。
- (2) 契約者が本サービスを利用する際に要した機器もしくはソフトウェアに関する費用、インターネット接続費用、通信料金及びその他一切の費用は、契約者が負担するものとします。

3. サポートサービス契約価格

サポートサービス契約の価格は以下の通りです。

MicroGDS Pro サポートサービス 25,080 円

MicroGDS Standard サポートサービス 11,616 円

※1 ライセンスにつき1年間、登録担当者1名の価格（税込(10%)）となります。

※契約ライセンス数に応じて登録担当者を選任することができます。

※ネットワークマルチユーザライセンスをご使用の場合、ライセンス証書に記載のユーザ数でのご契約となります。

※サポートサービスは、対象製品をお使いの場合に限りお申し込みいただけます。

2024年4月1日現在



株式会社インフォマティクス www.informatix.co.jp

川崎市幸区大宮町 1310 ミューザ川崎セントラルタワー 27F 〒212-0014 Tel:044-520-0850 (代) Fax:044-520-0854

M-SS-2404

インフォマティクスソフトウェアサポートサービス契約約款

本約款は、株式会社インフォマティクス（以下、「インフォマティクス」といいます）が、インフォマティクスのソフトウェア製品をご利用頂いているお客様（以下、「お客様」といいます）に対して、「インフォマティクスソフトウェアサポートサービス契約」（以下、「サポートサービス契約」といいます）によって提供される有償サポートサービスの内容及び条件を定めるものです。

第1条（契約の成立）

- サポートサービス契約は、別途お客様とインフォマティクスが締結したソフトウェア使用許諾契約書（以下、「使用許諾契約」といいます）に基づいて締結されるものであり、お客様が「インフォマティクスソフトウェアサポートサービス契約申込書」（以下、「申込書」といいます）に所定の事項を記入してインフォマティクスに提出し、インフォマティクスがこれを承諾したときに成立するものとします。
- 前項のインフォマティクスによる承諾は、インフォマティクスがお客様に対しサポートサービス開始日等のお知らせを送送又は発信した日になされたものとします。
- インフォマティクスはお客様から申込書が提出された場合であっても、第1項の承諾を行わないことがあります。
- お客様がソフトウェア製品と対応するサポートサービスを同時にご購入の場合は、製品のご注文をもってお客様の申込とし、弊社がソフトウェア製品を送送又は発信したときに当該サポートサービス契約が成立するものとします。

第2条（サポートサービスの提供）

- インフォマティクスは、サポートサービス契約の成立したお客様（以下、「契約者」といいます）に対して、本約款並びに本約款添付の「インフォマティクスソフトウェアサポートサービス契約のご案内」（以下、「サービス契約のご案内」といいます）に定める条件に従ってサポートサービスを提供します。
- インフォマティクスは契約者に対して30日前までに事前の通知をなすことによって「サービス契約のご案内」の内容を変更できるものとします。但し、インフォマティクスは「サービス契約のご案内」の内容にサポートサービスの種類又はサポートサービスの内容を追加する場合には、事前の通知なくしてかかる変更を行うことができるものとします。この場合、契約者に提供されるサポートサービスの内容もこれに応じて追加変更されるものとします。

第3条（サポートサービスの対象）

- サポートサービスの対象となるソフトウェア製品（以下、「対象製品」といいます）は、サポートサービス契約の種類ごとにインフォマティクスが定めて、「サービス契約のご案内」に記載するものとします。
- インフォマティクスは、対象製品のうち、契約者との使用許諾契約が成立しており、かつ契約者の申込に基づきインフォマティクスが承諾したライセンスに該当する製品についてサポートサービスを提供します。

第4条（サポートサービスの内容）

- サポートサービスの内容は、サポートサービス契約の種類ごとにインフォマティクスにより定められ、「サービス契約のご案内」に記載されるものとします。
- インフォマティクスによるサポートサービスは、対象製品についての設定及び基本操作方法に関する技術上の助言、並びに契約者による問い合わせのあった障害についてインフォマティクスにおいて現象の確認がなされた場合における当該障害の回避方法の提言に限られます。
- インフォマティクスによる助言及び提言は、すみやかにを行うことを原則としますが、場合によっては回答までに時間を要することもあり、契約者はこれを了承し、異議を述べないものとします。

第5条（サポートサービスの方法）

- サポートサービスの方法は、サポートサービス契約の種類ごとにインフォマティクスが定め、「サービス契約のご案内」に記載するものとします。
- インフォマティクスはいかなるサポートサービスに関しても、出張による助言、確認等は行いません。
- インフォマティクスは契約者の問い合わせに対応するため、問い合わせの原因となったデータなどの契約者固有の情報の提供を求めることがあります。
- サポートサービスは、日本国内からの日本語による問い合わせに対して日本語で行われます。

第6条（サポート契約期間）

- サポートサービス契約に基づきサポートサービスが受けられる期間（以下、「サポート契約期間」といいます）は、インフォマティクスが承諾時に指定する日（以下、「開始日」といいます）に開始するものとします。
- サポート契約期間は、開始日よりサポートサービスの種類ごとに「サービス契約のご案内」に記載された期間とします。
- サポートサービス契約は、サポート契約期間満了の1ヶ月前までに契約者又はインフォマティクスのいずれか一方から、文書による別段の意思表示がないときは、サポート契約期間満了の翌日から起算して同一期間、同一の条件で更新するものとし、その後も同様とします。
- 前項所定の更新は、対象製品にかかる使用許諾契約が有効に存続していることを条件とします。

第7条（サポート料）

- サポートサービス契約の対価（以下、「サポート料」といいます）は「サービス契約のご案内」記載の通りとし、契約者はインフォマティクスに対して申込書の提出の際にインフォマティクスの指定する銀行口座宛てに振込送金することによりこれを支払うものとします。
- 契約者は、インフォマティクスの販売代理店を通してインフォマティクスに対しサポートサービス契約を申し込むことができます。この場合、契約者によるサポート料の支払方法、その他の支払いに関する条件は当該販売代理店の指示するところによるものとします。
- 第6条3項によりサポート期間が更新される場合は、契約者は新たなサポート期間の開始前に更新期間のサポート料を支払うものとします。
- 第1条3項において既にサポート料の支払いがなされていた場合、インフォマティクスは当該申し込みにかかる支払い済みのサポート料をお客様に払い戻します。

第8条（サポートID等及びその他の情報の提供）

- インフォマティクスは、サポートサービスを受けるために必要なサポートID等の情報を、サポートサービス契約を承諾する際に契約者に提供するものとします。
- 契約者は、受領したサポートID等を自己の責任をもって管理するものとします。インフォマティクスは、このサポートID等の確認によりサポートサービスを提供するものであり、サポートID等の不正使用による契約者その他の第三者に生ずる損害に関しては一切の責任を負わないものとします。

3. 契約者は、受領したサポート ID 等をいかなる理由によっても、第三者に譲渡、貸与、販売等することはできないものとし、これに違反したことによってインフォマティクスに生じた一切の損害を賠償するものとします。

第9条（契約者の義務）

1. 契約者は、住所、社名、その他、申込書の記載事項に変更を生じた場合、速やかにインフォマティクスに書面によって通知しなければなりません。契約者がこの通知を怠った場合、インフォマティクスは契約者に対してサポートサービスを提供しないことがあります。

2. 契約者は、サポート ID 等の不正使用を認知した場合は、速やかにインフォマティクスに届け出るものとします。

第10条（解約）

1. 契約者はサポートサービス契約を中途で解約することはできません。

2. 以下のいずれかの事項が発生した場合、インフォマティクスは、サポートサービス契約を契約者に対する通知なしに解除することができるものとします。

(1) 契約者が本約款の条項又は対象製品にかかる使用許諾契約の条項に違反し、インフォマティクスが書面により是正を催告したにもかかわらず、当該催告から10日以内に当該違反を是正しない場合。

(2) 契約者について仮差押、差押若しくは仮処分があったとき又は競売の申請があったとき、又は租税公課を滞納して保全差押等の処分を受けたとき、又は手形交換所の取引停止処分があったとき。

(3) 契約者について破産法、民事再生法又は会社更生法の適用の申立てその他これらに類する事由が生じたとき、又は精算若しくは私的整理の手続に入ったとき。

(4) その他契約者において契約者としての義務を果たせないとインフォマティクスが判断した場合。

3. 前項によりサポートサービス契約が解除された場合、サポート契約期間が残存している場合でも、サポートサービス契約に基づく契約者の権利は失効し、インフォマティクスはかかる残存期間に応じたサポート料の払い戻し等の一切の金銭の支払いを行いません。

4. 本約款第6条の規定にかかわらず、インフォマティクスは契約者に対して30日前に通知することによりサポートサービス契約を解除することができます。この場合、サポート契約期間が残存しているときにはインフォマティクスは、受領したサポート料のうち残存期間に相当する金額を契約者に払い戻します。

第11条（無保証）

インフォマティクスは、サポートサービス契約及び本約款に基づいて提供するサポートサービスについて、明示、黙示を問わず、その完全性、正確性、確実性、有用性等の保証、特定の目的についての市場性若しくは適用性の保証、契約者の問い合わせの原因となった対象製品の不具合の修正の可能性若しくは結果に関する保証、このサポートサービスが依拠するインフォマティクスへの通信手段の継続的利用可能性の保証を含め、契約者に対していかなる保証も行うものではありません。

第12条（責任の制限）

1. インフォマティクスは、サポートサービスの提供に関して、いかなる場合においても契約者その他の第三者に生じた一切の損害（直接的、間接的、偶発的、結果的損害、データの損失、逸失利益、回復費用その他の特別な損害を含みますが、これらに限定されません）について、そのような損害の生じる可能性について知っていたか否かに関わらず、またその発生原因、理由を問わず一切責任を負いません。

2. インフォマティクスの故意又は重大な過失に基づく損害について何らかの理由によりインフォマティクスが賠償の責を負う場合も、契約者よりインフォマティクスが実際に受領した当該サポートサービス契約の1年間のサポート料を損害賠償の限度額とします。

3. インフォマティクスは、通信の障害、天変地異等の不可抗力に基づいて、サポートサービスを履行できないと判断する場合、サポートサービスの提供を停止、中断することがありますが、当該不履行に基づく一切の債務につき免責されるものとします。

4. 前項によりサポートサービスが停止、中断した場合、サポート料は払い戻ししないものとします。

第13条（権利の譲渡の禁止）

契約者は、サポートサービス契約又は本約款に基づく一切の権利について、理由の如何を問わず譲渡、貸与、販売、担保供与等の一切の処分をすることはできません。

第14条（情報等の帰属）

1. サポートサービス契約に基づいてインフォマティクスと契約者との間で交換されるサポートサービスに関する情報、及びこれにかかるノウハウ等の一切の権利、利益はすべてインフォマティクスに帰属するものとします。また、インフォマティクスは、契約者の何らの承諾なしにこれらについて使用、利用、変更、複製、販売等の処分を行うことができます。

2. 前項における情報には本約款第5条3項によって契約者からインフォマティクスに提供された契約者に固有の秘密情報を含みません。

3. 契約者はサポートサービス契約に基づきインフォマティクスから入手した情報については対象製品の利用のためにのみ使用し、複製、販売、出版その他の目的のために使用することはできないものとし、これに違反した場合には、当該違反によりインフォマティクスに生じた一切の損害を賠償するものとします。

第15条（通知）

サポートサービス契約又は本約款に基づいてなされる通知は、書面又はインフォマティクスが適当と考える方法によって行うものとします。

第16条（管轄、準拠法等）

1. 本約款又はサポートサービス契約の内容に関して疑義が生じた場合、両当事者は信義誠実の原則に従ってこれを協議し、解決するものとします。

2. 本契約は日本法に準拠し、本契約から生じ、又は本契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

第17条（約款の保管）

契約者は本約款を「インフォマティクスソフトウェアサポートサービス契約申込書」の控とともに保管するものとします。