

秘文 通常サポート時間外提供サービス サービス仕様書

株式会社日立ソリューションズ

秘文 通常サポート時間外提供サービス（以下「本サービス」という。）は、お客様（以下「甲」という。）にご購入頂いた製品（以下「ご購入製品」という。）を通常サポート提供時間外においても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」という。）が提供するサポートサービスです。本サービスは、この「秘文 通常サポート時間外提供サービス サービス仕様書」（以下「本サービス仕様書」という。）と本サービス仕様書に添付された「秘文 通常サポート時間外提供サービス 契約約款」（以下「本約款」という。）に基づき実施されます。

1. サービスの体制

本サービスは、乙又は乙の指定する会社の技術者が実施します。

2. サービス提供期間

本サービスの提供期間は、本約款第2条第2項の利用契約に定めるとおりとします。

3. サービスの対象製品

本サービスの対象製品（以下「対象製品」という。）は、秘文製品群のうちの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、日本全国とします。したがって、日本に在住している方のみが本サービスの提供を受けることができます。

5. サービスの提供方法

本サービスは、電話、WEB 会議 (Microsoft Teams) 又は電子メールを介した提供とします。

6. サービスの内容

本サービスは、以下の内容の実施とします。

(1) 問題解決の支援サービス

甲が定める甲の担当者は、電話、WEB 会議 (Microsoft Teams) 又は電子メールで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合せを依頼できます。乙は、甲からの依頼に対し、迅速に対応し、調査、回答又は問題解決の支援を行います。なお、乙は本サービスの提供により甲の問題が解決されることを保証しないものとします。

(2) ご購入製品の情報提供サービス

乙はご購入製品に関して、ご購入製品をお使い頂く上での注意事項・制限事項等の情報を提供します。

7. 問題解決の支援サービスの詳細

(1) 問合せの種類

甲は乙に以下の範囲で問合せを行うことができます。

①一般の問合せ

- ・ 対象製品の機能、使用方法などに関する事項
- ・ 対象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障害に関する問合せ

- ・ 対象製品の障害に関する事項

(2) 問合せの終了

甲から受けた問合せ又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。

- ①一般の問合せに対し、回答を提示した場合
- ②障害に関する問合せに対し、対策又は回避策を提示した場合
- ③障害に関する問合せに対し、再発時の処置方法を提示した場合
- ④障害に関する問合せに対し、仕様通りの動作による旨を提示した場合
- ⑤障害に関する問合せに対し、対象製品に関するものでない旨を提示した場合
- ⑥障害に関する問合せに対し、本サービスの提供期間に原因追及が困難となった場合

(3) サービス対象外事項

以下の事項は、サービス対象外とさせていただきます。

- ① マニュアル等の公開ドキュメント、秘文の調査用ログを利用した過去事例検索で解決が困難なもの
- 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上記のほか、乙が本サービスの適用外と判断した事項

8. サービス提供時間

本サービスのサービス提供時間は、日本時間の以下のいずれかとなります。

- ①平日：18:00～22:00
- ②土日祝日：09:00～13:00
- ③土日祝日：13:00～17:00
- ④土日祝日：17:00～21:00

ただし、ゴールデンウィーク及び年末年始は除きます。 ゴールデンウィークと年末年始の除外期間については、日立ソリューションズ サポート・お問い合わせ 営業日カレンダー

「<https://cs.hitachi-solutions.co.jp/s/calendar>」をご参照ください。

9. サポートバージョンに対する考え方

本サービスの対象となるバージョンは、ご購入製品のうち、乙がサポートしているバージョンとします。

保守サポートバージョン、及びサポート期間については

「<https://www.hitachi-solutions.co.jp/hibun/sp/support/kikan.html>」をご参照ください。

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) お客様情報登録

甲は、本サービス開始日の5営業日前までに、本サービスの実施に必要な情報を乙に連絡するものとします。

登録先メールアドレス：hs-hibunsp-support@mla.hitachi-solutions.com

内容：①甲の担当者氏名、②①のご連絡先情報、③その他乙が要求した情報など

(2) 調査資料の採取及び送付

お問合せ事項又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。甲は、乙からの要請に基づき、調査資料を乙へ送付するものとします。乙は甲が送付した調査資料を、お問合せ事項又は問題を解決する目的以外に使用せず、かかる目的の達成後は消去するものとします。また、第三者へ漏えい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

- (1) 乙は、本サービスに関連して甲から開示され、又は知り得た個人情報（以下「対象個人情報」という。）を善良なる管理者の注意をもって管理するものとし、甲の書面による事前の承諾を得ることなく、本サービスの提供以外の目的のために利用し、又は第三者に利用させ、もしくは開示、漏洩しないものとします。
- (2) 乙は、対象個人情報を甲が指定又は甲の承諾を得た方法に従い管理・保管すると共に、個人情報の漏洩、目的外利用、紛失、改ざん等の防止その他個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じるものとします。
- (3) 乙は、甲より受領した対象個人情報を本サービスの提供期間終了まで保管し、終了後速やかに消去します。

乙のその他の個人情報に関する取扱いについては「個人情報保護に関して」

(<https://www.hitachi-solutions.co.jp/privacy/>) をご覧ください。

管理責任者：セキュリティソリューション事業部 セキュリティプロダクト第1部 部長

12. 責任

- (1) 天災、事変、原因不明のネットワーク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む。)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。

1 3. 本サービスの利用中止・停止

- (1) 乙は、本サービス用設備の保守上又は工事上やむを得ない場合、本サービスの一部又は全部の中止又は一時停止をすることがあります。
- (2) 乙は、前号の規定により本サービスの利用を中止するときは、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。

1 4. 知的財産権の帰属

- (1) 本サービス仕様書及び添付の本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その他の知的財産権は、乙又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その他の知的財産権は、乙又は原権利者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、乙又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、及び第三者をして行わせてはならないものとします。

1 5. 権利の譲渡

甲は、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡したり、又は譲渡しようとすることはできません。

1 6. 特記事項

- (1) 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」の入替え作業及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。
- (2) 本サービス仕様書と本約款とサービス利用申込書に齟齬があった場合は、本サービス仕様書、本約款、サービス利用申込書の順で優先するものとします。

以上

秘文 通常サポート時間外提供サービス契約約款

(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」という。）は、別添の「秘文 通常サポート時間外提供サービス仕様書」（以下「サービス仕様書」という。）に基づき、秘文製品群のうちお客様（以下「甲」という。）のご購入製品（以下「対象ソフトウェア」という。）に関する使用上又は技術上有用な情報の提供、対象ソフトウェアの問題解決支援として、秘文 通常サポート時間外提供サービス（以下「サポートサービス」という。）を行います。

(利用契約)

第2条 甲は、サポートサービスの利用開始希望日の1か月前までに、乙所定のサービス利用申込書を用いて、サポートサービスの利用申込を行います。

2. 乙は、前項のサービス利用申込書受領後、内容を確認し、その諾否を甲に通知します。乙による承諾の通知をもって、甲乙間にサポートサービスの利用契約（以下「利用契約」という。）が成立します。なお、サービス利用申込書提出後は、甲は、キャンセルや返金請求等を行うことができません。

(利用料金)

第3条 甲は、サポートサービスの提供を受ける対価として、乙（販売代理店よりサポートサービスの利用権を購入する場合は、販売代理店とする。）に対し、利用契約の定めに従い所定の利用料金を支払うものとします。

(サポートサービス時間帯)

第4条 乙は、サポートサービスをサービス利用申込書記載の利用時間帯に行います。

(甲の協力)

第5条 サポートサービスの目的を達成するため、甲は、甲の担当者を定め、乙に通知するものとします。
なお、これに要する費用は甲の負担とします。また、甲は、乙にサポートサービスの提供を依頼する場合には、甲の担当者にこれを行わせるものとします。

(第三者への委託)

第6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. 前項の規定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、乙はサポートサービスに係る契約で負うのと同等の義務を当該第三者にも負わせ、これらの業務の実施に係る行為に関して、乙がなしたものとして、甲に対して責任を負うものとします。

(責任の制限)

第7条 乙は、甲に対してサポートサービスを善良なる管理者の注意義務をもって提供します。ただし、乙は、サポートサービスの結果について、対象ソフトウェアのすべてのバグ及びその他の瑕疵が訂正されること並びに対象ソフトウェアが正常に作動し続けることまでを保証するものではありません。

2. サポートサービスに係る乙の責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サポートサービスに係る利用料金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、乙の責に帰することができない事由から生じた損害、乙が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及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8条 甲及び乙は、現時点及び将来にわたって、自己が次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、又は確約します。

- (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」という。）であること、又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、責任者又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) 自己又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、又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) 暴力的又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、又は暴力を用いる行為を行うこと。
 - (9) 風説を流布し、又は偽計若しくは威力を用いて、相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為を行うこと。
2. 甲及び乙は、自己が利用契約の履行のために用いる者（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」という。）が前項各号のいずれかに該当した場合、利用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と確約します。
 3. 甲又は乙が前2項の表明又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、利用契約の全部又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。

(利用契約の有効期間)

第9条 利用契約の有効期間は、成立日から本サービスの提供期間終了日までとします。なお、利用契約が終了した場合といえども第7条、第8条及び第11条の規定は効力を有するものとします。

(法令等の遵守)

第10条 甲及び乙は、利用契約の履行に関し、法令等の定めを遵守するものとします。

(管轄裁判所)

第11条 利用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12条 利用契約の履行について疑義を生じた事項及び利用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