

# CAMCORE EX サポート約款

CAMCORE EX サポート約款（以下本約款という）は、CAMCORE EX サポート申込者（以下甲という）に対して株式会社エービーケーエスエス（以下乙という）が提供する有償サポート（以下本サポートという）の内容を定めるものとします。

## 第1条（目的）

本約款は、株式会社マープル製 CAMCORE EX（以下本ソフトという）に関する本サポートの内容及び条件を定めるものとします。

## 第2条（成立）

1. 本約款は、甲が乙所定の申込書を乙に提出し、乙がこれを承諾する事により成立します。
2. 乙は承諾後、申込初年度に限りサポート番号の通知をおこなうものとします。なお、通知の方法は申込書に記載の申込者のメールアドレスへ送信するものとします。

## 第3条（形態）

1. 本約款は、甲乙の2者間で成立するものとします。
2. 本サポートは、前条のサポート番号と申込者の確認をもって提供されるものとします。

## 第4条（対象）

1. 本サポートは、有効なライセンスを持つ本ソフトを対象とします。
2. 本サポート対象バージョンは、現行出荷中のものと1つ前のものとします。但し、甲が最新バージョンを購入した場合、3ヶ月を移行期間として2世代前のバージョンもサポート対象とします。

## 第5条（サポート内容）

1. 本サポートの内容は、「表1」の通りとします。
2. 本サポートの内容に変更があった場合、乙は甲に対して、本サポートの内容変更の30日前までに通知することとします。

## 第6条（サポート対象外）

次の各号のいずれかに該当する場合は、本サポートの対象外とし、乙が対応可能な事項については、別途見積金額を提示して依頼作業の実施確認をします。

- (1) 本ソフトの関連製品（オプションソフトウェアやライブラリー等）に関する問い合わせ
- (2) データファイルの復旧作業
- (3) 機能向上又は、製品追加、変更、移動設置に伴う諸作業
- (4) サポート時間帯以外の本サポート
- (5) 製品に同梱されている取扱説明書で定められた操作手順等の使用要領が遵守されなかった場合
- (6) その他、乙がサポート対象外と判断する事項

## 第7条（期間と更新）

1. サポート開始日は、サポート申込書を乙が受理後、乙が指定する日とします。
2. サポート期間は申込初年度に限り通知するものとし、本サポート開始日までは無償サポート期間とします。なお、通知の方法は申込書に記載のメールアドレスへ送信するものとします。
3. サポート満了日の30日前までに、甲又は乙から相手方に対して更新しない旨の意思表示がない場合は、更新の意思があるものとして取り扱います。

## 第8条（再委託）

乙が本サポートを再委託する場合は、再委託先が本約款記載の各条項を遵守するよう管理監督するものとし、再委託先に対して本約款上の乙の義務と同等の義務を負わせるものとします。

## 第9条（解除）

1. 甲又は乙のいずれか一方より本サポート期間満了日の30日前までに文書等により解約の申し入れがあった場合、本サポート期間満了日をもって本サポートを解除することができるものとします。
2. 甲又は乙は、相手方に次の各号に掲げる事由の一つが生じたときは、直ちに本サポートを解除できるものとします。
  - (1) 甲が本約款の各条項に違反し、乙からは正通告したにも拘らず、当該違反を是正しない場合
  - (2) 支払の停止又は破産、和議、会社更生、会社清算があった場合

## 第10条（機密保持）

1. 甲及び乙は、文書、口頭、電磁的記録媒体その他開示方法及び媒体の如何を問わず、本サポートを履行する上で知り得た相手方（以下、本条において情報を開示した当事者を「開示当事者」といい、開示を受けた当事者を「受領当事者」という）の一切の技術情報、知識及び経営上又は営業上の秘密（以下「秘密情報」という）を、厳に秘密として保持するものとし、第三者に開示又は漏洩してはならないものとします。ただし、次の各号のいずれかに該当する情報は、秘密情報に含まれないものとします。
  - (1) 開示を受けた時点で、受領当事者が既に保有していた情報
  - (2) 開示を受けた時点で、既に公知であった情報
  - (3) 開示を受けた後に、受領当事者の責に帰すべき事由によらず公知となった情報
  - (4) 正当な権利を有する第三者から、秘密保持の義務を負うことなく適法に取得した情報
  - (5) 秘密情報を利用することなく、受領当事者が独自に開発又は取得した情報
2. 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合には、秘密情報を第三者に開示することができるものとします。
  - (1) 法令等又は裁判所若しくは監督官庁その他権限を有する公的機関の裁判、規則、命令等に従い、必要限度において秘密情報を開示する場合。この場合、受領当事者は、事前に（事前の通知が困難な場合は、開示後速やかに）開示する旨及びその内容について、開示当事者に通知しなければならないものとします。
  - (2) 本約款の履行に必要な範囲において、自己の役員及び従業員、並びに弁護士、公認会計士、税理士及び弁理士等の社外専門家に対して開示する場合
  - (3) 前2号に定めるほか、開示当事者の事前の書面による承諾を得た場合
3. 受領当事者は、開示当事者の事前の書面による承諾を得ることなく、秘密情報を本サポートの提供以外の目的に使用してはならないものとします。受領当事者は、開示当事者の事前の書面による承諾を得ることなく、秘密情報を本サポートの提供以外の目的に使用してはならないものとします。
4. 甲及び乙は、次の各号に掲げる事項を相互に確認するものとします。
  - (1) 本約款は、開示当事者の受領当事者に対する情報開示の義務を課すものではないこととします
  - (2) 秘密情報は現状有姿で開示当事者から受領当事者に対して開示され、開示当事者は明示黙示を問わず秘密情報の内容が第三者の権利を侵害していないことを受領当事者に保証するものではないものとします

- (3) 本約款は、秘密情報の適合性、適法性、正確性及び最新性等について受領当事者に保証するものではなく、受領当事者による秘密情報の利用及びその結果について、開示当事者は何らの責任を負わないものとします

## 第11条（個人情報の取扱い）

1. 甲及び乙は、本サポートの提供に関連して個人情報（個人情報保護法に規定する個人情報をいい、以下「個人情報」という）を相手方から取得したときは、個人情報保護法及び甲乙それぞれのプライバシーポリシーに従い、善良なる管理者の注意をもって管理するものとし、相手方の事前の承諾を得ることなく、提供された目的以外に利用し、又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとします。
2. 乙は、再委託の条項に定める再委託先その他の第三者に個人情報を開示する場合は、個人情報を開示する第三者に対して、本条に基づき自己が負担する義務と同等の義務を負担させることとします。
3. 甲及び乙は、提供された目的の範囲内でのみ個人情報を複製することができるものとし、この場合において、複製した個人情報についても本条に従い取り扱わなければならないものとします。
4. 甲及び乙は、相手方から提供された個人情報について、本サポートの提供の目的の範囲内で利用することができることを、あらかじめ異議なく承諾するとともに、相手方に提供する個人情報の中から、当該本人の個人情報を利用すること（第三者に提供することを含む）ができることについて、あらかじめ同意を得るものとします。この場合において、乙が再委託先から個人情報を提供させるときは、乙は、当該再委託先をして、本人のかかる同意を得させるものとします。
5. 甲及び乙は、個人情報への不当なアクセス又は個人情報の紛失、盗難、改ざん、漏洩等（以下「漏洩等」という）の危険に対し、合理的な安全管理措置を講じなければならないものとします。
6. 甲及び乙は、個人情報の漏洩等の事故が発生した場合には、相手方に対し、速やかに当該事故の発生日時・内容その他詳細事項について報告するものとし、直ちに漏洩等の原因の調査に着手するとともに、相手方に対する調査結果の報告及び再発防止策等の措置を講じるものとします。

## 第12条（不可抗力の免責等）

- 乙が、本約款に基づく本サポートの履行にあたり、下記の場合には責任を負わないものとします。
- (1) 天災地変、火災、盗難、落下破損、その他不可抗力により本サポートの遂行が不可能な場合
  - (2) 乙への事前通知のないシステム変更、規格外の消耗品の使用、不適切な設備環境によって甲の業務に支障をきたした時

## 第13条（損害賠償責任）

1. 甲又は乙が、故意又は重大な過失により相手方の業務に支障を来した場合は、その損害を賠償する責を負うものとします。
2. 相手方へ支払う賠償額は、当該期間中に引き寄せられた本サービスの価格を限度とし、当事者間で協議の上決定するものとします。

## 第14条（反社会的勢力排除）

1. 甲及び乙が、次の各号に該当した場合は、相手方はなんらの通知、督促を要せず直ちに本サポートの提供を解除することができるものとします。
  - (1) 暴力団、暴力団関係企業、総会屋、その他の反社会的勢力（以下、あわせて「反社会的勢力」という）であるとき、又は反社会的勢力であったとき
  - (2) 自らあるいは第三者を利用して相手方に対し脅迫的な言動又は暴力を用いる行為、もしくは不当に名誉・信用を棄損する行為を行ったとき
2. 甲及び乙は、前項により本サポートの提供を解除したことにより相手方に損害が生じたとしても、一切の損害賠償を負わないことに同意するものとします。

## 第15条（協議、準拠法等、合意管轄）

1. 本約款に定めのない事項、又は本約款に定められている事項の解釈について疑義が生じた場合及び、本約款によって提供される本サポートに関して本約款の当事者間で係争が発生した場合は、信義誠実の原則にしたがって解決するものとします。
2. 本約款は日本法に準拠し、解釈されるものとします。
3. 本約款に関し、訴訟の必要が生じた場合には、被告の本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
4. 本約款は乙の都合により改定されることがあります。
5. 甲及び乙は、本約款を遵守するものとします。

表1 サポート内容

サポート種別
1. 電話による問合せ対応
2. E-mailによる問合せ対応
3. FAXによる問合せ対応
サポート内容
1. 本ソフトの操作に関する問合せ
2. 現場作業を要しない本ソフトに関するトラブル対応
サポート時間
9:30~12:00、13:00~17:00（月～金）
但し、土日祝日、弊社指定休業日を除く
E-mail、FAXのお問合せ受付は24時間可能ですが、対応はサポート時間内とさせていただきます
提供
マープルホームページ内CAMサポートページからCAMCORE EX最新版ソフトのダウンロード
マープル社からの情報提供
① Webによるサポートサービス
・FAQ改修版の提供
・障害の情報提供
② マープル製品サポートユーザー向け情報誌の提供