

# 保守サービスの利用規程

この利用規程（以下、「本規程」といいます）は、株式会社シビルソフト開発（以下「当社」という）が保守契約者（以下「お客様」という）に提供する保守サービスについて定めるものです。お客様が「保守サービス加入（または継続）申込書」に記載されている内容にて申し込み、当社が正式に受理することによって、お客様は本規程に同意されたものとします。

## 第1条（目的）

本規程は、お客様による提供物の円滑な利用の為に当社がお客様に対し提供物のメンテナンス（以下「保守サービス」という）をすることを目的としています。

## 第2条（対象ソフトウェア）

保守サービスの対象となるソフトウェアは、別紙「保守サービス加入（または継続）申込書」のとおりとします。

## 第3条（保守サービスの範囲）

本規程に基づく保守サービスの範囲は当社の定める別紙「保守サービスのご案内」に基づくものとし、当社は当該別紙に従って保守サービスを実施するものとします。

## 第4条（保守サービスの利用について）

- 保守サービスの利用には、申し込み時において第2条に定められるソフトウェアの最新版を所有し、ユーザ登録いただいているとともに、当社「ソフトウェア使用規程」にご同意いただく必要があります。
- 保守サービスへの加入は原則、対象となるご所有すべてのソフトウェア保守に加入するものとします。
- 保守サービスの利用には、ソフトウェアライセンスと同様に、登録部署単位での契約を必要とします。
- 所有するソフトウェアを選択して保守サービスの利用は可能ですが、オプションがあるソフトウェアの場合には、システムと所有しているオプションすべてに加入する必要があります。
- 同一ソフトウェアを複数本所有している場合には、所有する全ての本数について加入する必要があります。
- 次年度継続の際、保守サービスに継続して加入していないソフトウェアの再利用を希望する場合は、当社の定める別紙「保守サービスのご案内」に基づく保守サービス再加入規約に則り申込みする必要があります。
- 既に保守サービスに加入しているソフトの追加購入をする場合は、追加購入と同時に追加購入分も保守サービスに加入しなければなりません。
- 既に保守サービスに加入しているソフトのオプションの新規追加購入をする場合には、追加購入と同時に追加購入分も保守サービスに加入しなければなりません。

## 第5条（保守サービスの利用期間）

保守サービスの利用期間は、契約年の1日～3月31日迄とします。但し、初年度は契約締結した日の翌月1日～3月31日迄とします。

## 第6条（サポートの利用）

サポートの利用については、以下に定めるものを標準とします。

- 保守サービス専用サイト
  - ご利用時間 : 24時間のご利用が可能です（休業日無し）。
- サポートセンター
  - 問い合わせ方法 : E-mail（推奨）、TEL（サポートセンター専用電話番号）
  - 受付時間 : 月曜日から金曜日「E-mail」午前9時～12時 午後1時～5時 「TEL」午前10時～12時 午後1時～4時。  
※感染症の流行などにより変更する場合があります。詳細は弊社ホームページでご確認ください。
  - 休業日 : 土曜日、日曜日、祝祭日、その他夏季休暇、ゴールデンウィーク・年末年始等、当社の定める休日

## 第7条（保守サービスの料金）

保守サービスの料金は別紙「保守サービス加入（または継続）申込書」に記載されている金額とし、決められた期日迄にお客様は当社の指定する銀行預金口座に現金を振り込むものとします。ただし、初年度は契約締結した日の翌月1日から、以下の算出方法により計算された金額とします。

- 6月末日までに契約の場合は1年分の保守料金とします。
- 7月～9月末日までに契約の場合は年間保守料金の75%とします。
- 上記以降（10月～）の契約の場合は、年間保守料金の50%とします。
- ただし「更生複合管の構造計算 SPRana」及び「下水道既設管きよの構造計算 AS-Fracs」については、当社の定める別紙「保守サービスのご案内」に記載する算出方法により計算された金額とします。

## 第8条（解約）

お客様は当社に対し、期間満了前に本規程の解約を申し出ることができます。ただし、第7条に定める保守サービス料金は返金されないものとします。

## 第9条（更新）

当社はお客様に対し、期間満了前までに、書面をもって契約更新の可否に関する通知を行うものとします。

## 第10条（自動解約）

お客様による保守サービス期間満了前の書面での次年度保守サービス契約更新後、当社が定める期日までにお客様が当社の指定する銀行預金口座に現金の振り込みが確認できない場合、当社は当該年度の保守サービス契約更新を破棄し自動解約できるものとします。

## 第11条（契約解除）

お客様が本規程に違反した場合、当社は催告を要せずに直ちに保守サービスの利用を解除することができるものとします。ただし、第7条に定める保守サービス料金は返金されないものとし、損害があるときは、お客様は当社に対しこれを賠償するものとします。

## 第12条（免責事項）

本規程に基づく当社の保守サービスに瑕疵があった場合、当社は本規程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、お客様の損害に対して責任を負わないものとします。また、その他全ての間接的な損害についても、当社は一切の責任を負わないものとします。

## 第13条（機密保持）

当社およびお客様は、本規程の期間中のみならずその終了後においても、本規程の履行上知り得た相手方の機密を第三者に不当に漏らしてはなりません。ただし、相手方の承諾を得た場合、または、周知の事実となった場合はこの限りではないものとします。

## 第14条（協議）

本規程に定めのない事項又は本規程の解釈に疑義を生じた事項については、当社・お客様双方誠意をもって協議し解決するものとします。