

WebKCore™ PDF レポート ライブラリ Edition

保守サービス内容

2016.04

1. 保守サービス概要

契約期間内（1 年間）での製品バージョンアップと修正パッチの無償提供、ダウングレード版の提供、実行ライセンス・開発ライセンスの再発行、2-A で定めておりますヘルプデスクサービスを提供するものです。

2. 保守サービス詳細

【保守期間】ライセンス発行日の翌月 1 日から一年間

【保守サービス担当者】1 名 ※1

【保守内容】以下に記します。

A. ヘルプデスクサービス

原則として 5 営業日以内に回答いたします。 ※2

下記 E メールアドレスでの対応となります。

（受付時間外に頂いたメールについては翌営業日の受付とします。）

【受付 E-Mail アドレス】 wkcsupport@jfe-comservice.co.jp

【サービス時間帯】平日（月～金）9：30～17：00 ※2

土日・祝祭日・年末年始（12 月 28 日～1 月 3 日）、この他 JFE コムサービスが指定する休日（創立記念日 12 月第一金曜日）は除く

【対応範囲】

1. インストール時のご質問

- ・ライセンス登録がうまくいかない
- ・インストールができない

等の製品に同梱のサンプルアプリケーションが動作するまでのご質問。

ただし同梱の文書に記載されていない事柄に限ります。

2. 使用時のご質問

- ・提供しているコマンドの使い方がわからない
- ・配布しているドキュメント内の内容がわからない

といった製品に同梱の文書やコマンドの使用手法や設定方法についてのご質問。

注) 上記 1.~2.の範囲を超えるご質問は、別途「技術サポートサービス」での対応となりますので予めご了承ください。

B. 製品の修正パッチの無償提供

問合せによって製品に不具合ありと弊社が認定し製品の不具合を修正した場合、修正版ダウンロード URL もしくは差分パッチをご登録のメールアドレス宛にお送りします。

C. メジャーバージョンアップ版の無償提供

保守期間中にメジャーバージョンアップが発生した場合は、メジャーバージョンアップ版のライセンスキー及び配布物のダウンロード URL をご登録のメールアドレスまでお知らせ致します。

D. ダウングレード版の提供

保守期間中にお客様よりダウングレードのご要望があった場合は、ダウンロード版のライセンスキー及び配布物をご登録のメールアドレスに送付いたします。

E. 実行ライセンス・開発ライセンスの再発行

IP アドレスの変更に伴う実行ライセンスの再発行のご要望があった場合は、新しいライセンスキーをご登録のメールアドレスに送付いたします。また再開発等に伴う開発ライセンスの再発行のご要望があった場合は、有効期限3ヶ月の開発ライセンスキーをご登録のメールアドレスに送付いたします。御客様の開発期間が3ヶ月を超える場合には、複数回開発ライセンスの再発行のご依頼をお願い致します。

== 開発ライセンスについて ==

開発ライセンスとは、社内でのみ設計、開発、および評価の目的専用で本ソフトウェアを使用する際に利用するライセンスです。本ライセンスは、開発機（開発期間のみ使用される計算機）に対するご提供に限定しております。保守業務でご利用の保守用計算機にはお使いいただけません。但し、開発業務であっても開発期間が限定されない継続的な業務の場合には、本ライセンスは適用できません。

この開発ライセンスは、実行ライセンスを1本以上ご購入いただいたお客様に、無償でご提供します。IPアドレスの制限なく全ての計算機上で動作する1年間の有効期限付きのライセンスになります。ライセンスは、WPRLをご利用の開発者数分コピーして、複数人様でご利用いただけます。また、再開発等に伴う開発ライセンスの再発行は、別途 保守サービスをご契約頂いたお客様に限り、無償で対応させていただいております。再発行時の開発ライセンスの有効期限は3ヶ月となります。御客様の開発期間が3ヶ月を超える場合には、複数回開発ライセンスの再発行のご依頼をお願い致します。

※1: 保守サービスの開始にあたっては、ご担当者さまのご登録をお願いいたします。登録以後、登録された方からのご依頼・ご質問を受け付けいたします。ご登録者様以外のご依頼・ご質問は受け付けません。ご依頼・ご質問の際には、必ず保守サポート番号を明記の上、所定のフォーマットに従って、お問い合わせください。

※2: 回答時間を保証するものではありません。

3. 特記事項

・ 契約期間の継続について

契約期間満了の30日前までにご契約者様より書面による何ら申し出のない限りは、更に1年間、保守サービスは継続されるものとし、以後も同様と致します。

4. お問い合わせ先

<販売元>

JFE コムサービス株式会社 (<http://www.jfe-comservice.co.jp/>)

〒111-0051 東京都台東区蔵前 2-17-4 JFE 蔵前ビル

TEL : 03-5823-5061 FAX : 03-5823-5058 e-mail : wkcsales@jfe-comservice.co.jp

<技術的お問い合わせ先>

WebKCore サポートチーム e-mail : wkcsupport@jfe-comservice.co.jp

お客様（以下「甲」という）と JFE コムサービス株式会社（以下「乙」

という）とは「WebKCore PDF レポート ライブラリ Edition」製品（以下「製品」といい、第 1 項に特定する製品とします）に関する保守サ

サービスの提供に関して、本規約の条件に従うことに合意します。

1. 定義

本規約において、「製品」とは以下に規定する意味を有するものとします。

a.別紙の添付文書 1「ユーザ登録完了通知書」（以下「添付文書 1」という）において特定された、コンピュータ・プログラムまたはその一部及び、

b.乙により本規約の期間中、書面もしくは機械が読取り可能な形式にて甲に適宜与えられ、甲により受領され保有されているあらゆる上記コンピュータ・プログラムに関する資料、文書、またはそれら

2. 保守サービスの登録

保守サービスの登録は、製品の購入と同時に下記の事項を別紙の「ユーザー登録申込書」に記入し乙に通知します。

(1) 申込年月日

(2) ご契約者様情報

貴社名

部署名

担当者名

メールアドレス

所在地

電話番号、FAX

(3) サポート窓口担当者情報

貴社名

部署名

担当者名 1

メールアドレス 1

担当者名 2

メールアドレス 2

担当者名 3

メールアドレス 3

所在地

電話番号、FAX

(4) その他乙が必要と定める事項

3. 保守サービスの成立

保守サービス契約は、「ユーザ登録申込書」を乙が受理した時に成立

するものとします。

4. 保守サービス委託

4.1 甲は、乙に製品の保守サービスを委託し、乙はこれを受託します。

4.2 乙は、本製品の保守の全部又は一部を第三者に委託することができるものとします。なおその場合はその第三者の行為についてこの契約に基づく義務を負うものとします。

5. 保守サービス期間

保守サービスの提供期間は、乙が甲に実行ライセンスを発行した日の属する月の翌月の月初から開始し 1 年間とします。

6. 保守サービス対象製品

6.1 本規約による保守サービス対象製品は、添付文書 1 に記載のとおりとします。

6.2 本規約による保守サービスの標準価格は、別紙の「価格表」に記載のとおりとします。

7. 保守サービス内容

保守サービス内容は、以下のとおりとします。

a.製品の使用に関する電子メールによる問い合わせに対する回答および助言を行います。

b. 保守サービス期間中にリリースされる製品の「アップデート（エラー修正、パッチ・フィックス、バグ修正をいいます）」、「アップグレード（製品の大幅な改良あるいは製品の機能拡張をいいます）」の提供を行います。但し、これらの開発は乙のスケジュールに従ってなされるものとします。保守サービス期間以外に発売された「アップデート」または「アップグレード」の入手を希望する場合は、所定の料金を支払う必要があります。（保守サービス期間中に保守サービスで提供される「アップデート」「アップグレード」は、一世代前のバージョンまでとなります。例えば、ご購入の製品のバージョンが 6.x の場合、保守サービス期間中に 7.x がリリースされた場合でも 6.x 以上のバージョンの「アップデート」「アップグレード」は提供します。但し、保守サービス期間内に 8.x がリリースされた時点でバージョン 6.x の製品の保守サービスは終了させていただくものとします。）

- c. 「ダウングレード（過去にリリースした旧バージョン製品）」の提供を行います。（三世代前のバージョンまでとなります。例えば、ご購入の製品のバージョンが 6.x の場合、3.x、4.x、5.x のいずれかのバージョンへの「ダウングレード」を提供します。但し、保守サービス期間内に 7.x がリリースされた時点でバージョン 3.x への「ダウングレード」の提供は終了させていただくものとします。）
- d. 実行ライセンス・開発ライセンスの再発行を行います。第 9 項に定めた使用場所の変更時に実行ライセンスキー（製品の使用に必要な電子鍵をいいます）を再発行します。また、保守業務を除いた再開発業務時に製品使用を許可する開発ライセンスキー（開発目的での製品使用に必要な電子鍵をいいます）を発行します。

8. 保守サービス時間

保守サービスは次の時間帯に行うものとします。

平日（月曜日～金曜日）の午前 9:30～午後 5:00

土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始（12月28日～1月3日）、

乙の指定する休日（創立記念日12月第一金曜日）は除く

但し、上記時間帯に保守サービスを開始し、保守サービス時間が上記時間を超える場合はこの限りではありません。また、上記日時は乙の都合により変更されることがあります。

9. 使用場所の変更

甲は、都合により本製品をインストールした機器の設置場所（IP アドレスによって特定します）を変更するときは、事前に乙に書面により通知するものとします。乙は、甲より通知された変更後の設置場所の IP アドレスにて製品の使用を許可する実行ライセンスキーを発行します。

10. 保守サービスに対する協力

10.1 甲は、乙が要求したときは、製品の問題の探求作業に際して必要となる、問題の内容、発生時の環境状況、問題に関わるアウトプット等の問題探求及び是正の資となるデータその他の情報を乙へ提供するものとします。

10.2 甲は、乙が技術者を派遣して製品の使用場所において保守サービスを行うときは、乙が保守サービスを円滑に行えるよう、以下の事項に協力するものとします。

- 製品の設置場所への立入り（但し、甲の従業員の同行を条件とします）
- 保守サービスに要する電力、用紙等消耗品の無償提供
- その他保守サービスに必要なと認められる事項。

11. 料金請求

11.1 乙は、製品の保守料金以外に別料金等の甲が支払うべき料金が生じたときは、その都度甲に請求書を提出します。

11.2 保守サービス期間内に新たに追加購入した製品に対する保守サービス料金は、購入時点における保守サービス期間の残余期間に応じた比率で定めるものとします。

11.3 甲は前項の規定に基づく請求書を乙から受領したときは、その料金及びその料金に課税される消費税相当額をその請求書に記載された条件のとおり乙の指定する銀行口座に振り込むことにより支払うものとします。

12. 適用除外

製品の問題の原因が次の各号に掲げる事由による場合の問題の修復その他の技術作業は、この契約に基づく保守には含まれません。ただし、対象外作業は以下の作業に限定されるものではありません。なお甲がこれらの問題の修復その他の技術作業を希望し、その実施が乙において可能なときは、乙は別途乙が定める料金その他の基準のよりこれを行うものとします。

- 甲の要請による乙の保守サービス時間外に行う緊急保守サービス作業
- 乙の了解なしに、乙又は乙の代行者以外の第三者により修理、調整、改造又は改変がなされたために生じた問題の修復
- 乙の了解なしに、製品を運搬、移転したことに起因する問題の修復
- 他社製ソフトウェアと組み合わせて使用した場合、原因の切り分けおよび他社製ソフトに原因がある問題の修復
- 乙所定の設置基準書、仕様書、マニュアル等に定める操作手順、点検、オペレータメンテナンスその他の使用要項に反したことに起因する問題の修復
- 甲の故意又は過失に起因する問題の修復
- 天災地変その他の不可抗力に起因する問題の修復
- 甲の依頼に基づく、製品を組込んだシステムの点検、改造及び移動などの技術作業、並びにコンサルティング・サービス又はこれに類する業務
- 前各号に掲げる他、この契約に基づく保守サービスの対象外となる作業

13. 機密保持

甲は、本製品及び関連資料ならびにこれらの使用を通じて知り得たすべての情報を秘密に保ち、乙の事前の書面による同意なしに、これを甲以外の者に開示したり利用させたりしないものとします。

但し、次の各号の何れかに該当する情報は、秘密情報から除くものとします。

- 開示の時点で既に公知のもの、または甲の責に抛らずして公知となったもの

- b. 乙が開示を行った時点で既に甲が保有しているもの
- c. 第三者から機密保持義務を負うことなく入手したもの
- d. 相手方当事者から取得した機密事項によらず、受理側当事者が独自に開発したもの
- e. 法律、政令、規則、裁判所命令などにより開示せざるを得ないものの

14. 権利譲渡等

甲及び乙は、事前に相手方の書面による承諾を得なければ、この契約により生じる権利または義務を第三者に譲渡し又は継承させることができないものとします。

15. 変更通知

甲及び乙は、社名変更、住所変更、その他事業につき重要な変更が生じたときは、ただちに相手方に書面により通知するものとします。

16. 責任の制限

16.1 甲は、保守サービスの履行に関し、乙の責に帰すべき事由により直接の結果として現実に被った通常の損害に限り、損害賠償請求をすることが出来ものとします。

16.2 本規約に別段の定めがある場合を除き、乙は、保守サービスから生じる間接損害、特別損害、結果損害その他如何なる損害についても何等の責任も負担しないものとします。

16.3 請求原因の如何に拘らず、乙の負担する責任額は、当該保守サービスに対して甲が乙に支払った料金（1年分）を超えないものとします。この責任制限は、契約不履行、保証義務違反、過失、無過失責任、虚偽表示、及びその他の全ての請求原因について適用されるものとします。

16.4 16.1乃至16.3で定める責任制限規定は、乙の故意若しくは重過失、又は乙が第13条に違反したことに起因する損害に対しては適用されないものとします。

17. 不可抗力

乙は、天災地変、火災、公権力による命令処分、ストライキその他の争議行為、交通機関の事故等により保守サービスの全部又は一部の履行が不可能となったときは、その責を負わないものとします。

18. 契約期間

18.1 本規約は、添付文書1記載の保守サービス期間有効とします。

18.2 契約期間満了の30日前までに、甲から書面による何らの申出のない場合には、更に1年間本規約は継続されるものとし、契約内容は以後も同様とします。

18.3 乙が当該継続保守サービス料金の変更する場合には、契約期間満了の30日前までに、甲に対して、その旨書面で通知し、両当事者協議のうえ、保守サービス料金を変更するものとします。

18.4 甲の申出によって保守サービスが中止された場合で、甲がその再開を要求するためには、中止期間中の保守サービス料及びこれに対する50%の割増料を支払うことを条件とします。

18.5 甲の申出によって保守サービスが中止された場合で、有効な保守サービスの存続期間外にリリースされた「アップデート」または「アップグレード」を入手するためには、甲は、(a)かかる期間について未払いの保守サービス料金の1.5倍相当額、または、(b)新たな使用許諾料金を支払う必要があります。

19. 契約の解約

19.1 甲が、本規約の条項の何れかに違反し、乙が書面により違反状態の是正を求めて2週間経過するも、尚違反状態が是正されない場合は、乙は本規約を解約することができるものとします。この場合、本製品につき甲が支払った料金は払戻されることはないものとします。

19.2 乙は、甲が次の何れかに該当する場合は、何等の催告を要さず契約を直ちに解約できるものとします。

- a. この契約の規定の一にでも違背したとき
- b. 不可抗力により契約の履行が困難になったとき
- c. 支払を停止したとき、または手形交換所の取引停止処分を受けたとき
- d. 破産、民事再生、会社更生もしくは解散決議等解散または事業の停止に至ったとき
- e. 差押、仮差押もしくは競売の申立があったときまたは国税徴収法もしくはその準用による滞納処分を受けたとき
- f. 監督官庁より営業の取消し又は停止等の処分を受けたとき
- g. その他、この契約を継続できないと見とめられる相当な事由があるとき

20. 反社会的勢力の排除

20.1 甲および乙は、次の各号に定める事項を表明し、保証する。

- a. 自社が反社会的勢力（平成19年6月19日付犯罪対策閣僚会議発表の「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」に定義する）ではないこと、または反社会的勢力でなかったこと
- b. 自社が反社会的勢力に協力・関与していないこと
- c. 自社が反社会的勢力を利用しないこと
- d. 自社の役員、実質的に経営を支配する者、従業員および委託先、下請先ならびに調達先、親会社、子会社が上記に当たらないこと

- e. 自社又は第三者を利用して、暴力的行為、脅迫的行為を行わないこと
- f. 自社又は第三者を利用して、相手方の名誉を棄損、業務妨害を行わないこと
- g. その他前各号に準ずる行為を行わないこと

20.2 甲および乙は、相手方が前項に違反した場合、何らの催告を要しないで本規約に基づく保守サービスおよび、覚書等の全部または一部を解除することができる。

20.3 甲および乙は、相手方が本項に違反したことにより損害を被った場合、相手方に対し前項に基づく解除にかかわらず当該損害について損害賠償を請求できるものとする。

21. 管轄裁判所

本規約に関して紛争が生じた場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。

22. 協議事項

本規約に定めのない事項または本規約の解釈に疑義が生じた場合は、両当事者は、信義誠実の原則に従い、協議の上、解決に当たるものとします。

以上