

Astack 保守サポート契約 約款

第1条 契約の成立

1. Astack 保守サポート契約 約款（以下「本約款」という）は、本サービス(第 4 条 1 項に定義)の提供を希望するお客様が、株式会社 NHK テクノロジーズ（エヌエイチケイテクノロジーズ）（以下「NHK テクノロジーズ」という）所定の申込手続き、または NHK テクノロジーズ所定の申込書（以下「申込書」という）に記名または署名・捺印後、NHK テクノロジーズ又は販売店に提出し、NHK テクノロジーズがこれを承諾したときに成立する。
2. 前項の承諾は、NHK テクノロジーズより別途提供される「Astack 保守サポート証明書」に記載された「サポート契約期間」の開始日（以下「契約開始日」という）に成立するものとし、契約開始日をもって本サービスを購入した日とする。
3. 前項に基づく契約成立後、本約款、申込書、Astack サポート契約証明書は、それぞれ Astack 保守サービス契約の一部となるとともに、NHK テクノロジーズとお客様との間の完全なる合意を構成した法的文書として取り扱われる。お客様が提出する、お客様所定の様式による発注書、その他の書式におけるいかなる規定も、本約款には一切適用されないものとする。本約款は、NHK テクノロジーズ およびお客様双方が記名または署名・捺印する別途の書面によってのみ修正することができる。

第2条 契約形態

1. 年間契約
1 回の契約申込み及び、支払にて、1 年間の保守サポートを一括購入する契約形態をいう。
当該保守サポートは、契約が成立した日から 1 年間（12ヶ月）利用することができる。

第3条 契約期間

1. 本約款の契約期間（以下「本有効期間」という）は、NHK テクノロジーズよりお客様に別途提供される「Astack 保守サポート証明書」に記載された「サポート契約期間」とする。
2. 新規契約に限り契約の開始日は NHK テクノロジーズが申込書を受理した翌月 1 日を開始日とし、NHK テクノロジーズの契約受理日から翌月 1 日までは無償で契約期間に含める。
3. 契約更新の場合、契約開始日は更新となる契約終了日の翌月 1 日とする。
4. 本契約の更新を一旦中断するなどの理由により、本プログラムの使用期間中に本契約未締結期間が発生した場合で、お客様が本契約の締結または更新を後日希望する場合は、甲は本契約の当該未締結期間の開始時点に遡って本契約を締結または更新することに同意するものとする。

第4条 サービスの定義と構成

5. 本約款において、「本サービス」とはお客様所有の NHK テクノロジーの製品（以下「Astack」という）に関連して、お客様が直面した諸問題「インストール・セットアップ、基本操作方法、およびトラブルの解決など」に関する対処方法について、本約款に基づくお客様からの依頼に対して、NHK テクノロジーが調査、支援、アドバイスを行なう一問一答形式のサポートをいう。なお、お客様のお問い合わせ内容が本サービスでの対応範囲を超えると NHK テクノロジーが判断した場合（例えば、「製品をまたがる問題の切り分け」「プログラム開発の請負、サンプル作成、およびデバッグ作業」「データ復旧の保障」「原因を究明するための調査」「プログラムの変更、独自開発コードの生成」「コンサルティング業務」など）は本サービスでの提供は行わない。
6. NHK テクノロジーはお客様に対して、60 日前の事前通知をもって、お客様から承諾を得ることなく、本サービスの内容を変更できるものとする。
7. 前項に基づく変更以外でも、本サービスの内容のうち一部の運用等については、お客様から事前に承諾を得ることなく変更されることがある。ただし、その場合の変更内容はお客様からご提示頂いたメールアドレス宛（又は販売店）に告知する。

第5条 サービスの提供方法

1. サービスの提供言語
本サービスは、日本国内からの日本語による依頼に対して、日本語（一部英語もあり得る）により提供される。
2. 受付時間
月～金（NHK テクノロジーの休業日を除く）： 10 時 00 分 ～ 17 時 00 分
3. サポート媒体
本約款の締結後、NHK テクノロジーは本約款に基づき本サービスを提供する。本サービスは、電子メールを通じて提供されるものとし、オンサイトサポートは基本行わないものとする。
4. オンサイトサポート
お客様から要請があり、NHK テクノロジーが必要と認めた場合、別途見積りの上オンサイトサポートを提供する。NHK テクノロジーが提出した見積りが合意に至らない場合には、NHK テクノロジーは当該問題について本サービスを提供する責を負わないものとする。
5. その他
お客様による本サービスの対象製品（第 6 条に定義）の使用状況などの合理的な理由により、NHK テクノロジーが本約款で対応できる範囲（時間、労力、技術など）を超えており、本サービスを有効に提供できないと NHK テクノロジーが判断した場合、NHK テクノロジーはお客様に対し当該使用状況に関する本サービスの提供を拒否または停止することができる。この場合、お客様は NHK テクノロジーからその旨の通知を受けてから、本サービスの提供が受けられるよう当該使用状況を修正する

ことができる。修正されない場合には、NHK テクノロジーズは当該問題について本サービスを提供する責を負わないものとする。

第6条 サービスの対象製品

1. 本サービスの対象商品は、別途 NHK テクノロジーズから明示的に通知が有る場合を除き、Astack 製品とする。

ただし、上記にかかわらず下記の製品については本約款に基づく対象製品とならないものとする。

- リリース前のベータ及びアルファ製品
- 試用版
- 製品ライフサイクルポリシーによりサポート終了となった製品及び、製品バージョン
- 弊社が指定する動作環境に満たさない環境へインストールされた製品

2. NHK テクノロジーズはお客様に対して、60 日前の事前通知をもって、お客様から承諾を得ることなく、特定の対象製品に対する本サービスを終了することができるものとする。

第7条 お客様の義務

1. お客様は、NHK テクノロジーズ所定の申込手続きにて申請された内容または申込書の記載内容が、すべて真実かつ正確であることを保証するものとし、万一、申請された内容または記載内容（住所、社名、連絡先、契約者など）に変更が生じた場合は、速やかに NHK テクノロジーズに通知しなければならない。お客様がかかる通知を怠った場合、NHK テクノロジーズは本サービスの提供を中止できるとともに、中止に起因してお客様または第三者に生じる損害について一切責任を負わないものとする。記載内容に虚偽があると NHK テクノロジーズが判断した場合もこれと同様とする。
2. お客様は、本サービスの提供を受けるにあたり、諸問題の原因を特定するための調査協力（ネットワークのトレース、エラー・メッセージの状況把握、設定状況の確認など）を NHK テクノロジーズより要請されることがある。この場合、お客様は NHK テクノロジーズの要請に協力するものとする。
3. お客様は、NHK テクノロジーズが別途書面で合意した場合を除き、本サービスが本約款に基づきお客様に対して提供されるものであるとともに、本サービスは第三者に対して再販してはならないことを了知しているものとする。

第8条 契約の更新

1. 本契約の期間満了日から 30 日以前に NHK テクノロジーズ（又は販売店等）から「Astack 保守サポート契約の期間満了のお知らせ」を送付し、保守契約の継続の案内を行うものとする。
2. 本契約の継続を希望する場合は、所定の申込書に必要事項を記入し、NHK テクノロジーズ(又は販売店)に提出の上、申込書記載の Astack 保守サポート契約料金を払い込むものとする。

第9条 契約の解除

1. 契約の中断

本契約の機会にかかわらず、本契約から生じた債務の不履行（保守料金の未払い等）がある場合、NHK テクノロジーズはその履行があるまで全てのサービスの提供を停止するものとする。

2. 契約の途中解約

お客様は NHK テクノロジーズ（又は販売店等）に解約申込書を提出する事により Astack 保守サポート契約の解約を行うことができる。この場合、Astack 保守サポート契約の終了日は NHK テクノロジーズが解約申込書を受領した日とする。また、途中解約等が発生した場合において、NHK テクノロジーズは受領済みの保守料金を返金しないものとする。

第10条 管轄・準拠法等

1. 本契約書は、日本国法に準拠するものとします。
2. 本契約書ないし本ソフトウェアに関して紛争が生じた場合には、訴額に応じて、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審管轄裁判所とすることに合意するものとします。



NHK Technologies