

Brava for FileServer / Blazon for FileServer 保守サポート規約

適用

1. 本規約は、お客様（以下、「甲」といいます）に下記に定義する保守対象製品の保守サポートに関して定めます。お客様が、株式会社オーシャンブリッジ（以下、「乙」といいます）と乙指定の保守サービス業者以外の保守サービス業者より保守サービスを受ける場合、本規約は適用されません。

定義

1. 本規約における各用語の定義は次の通りとします。
 - ① 保守対象製品
甲が乙より購入する **Brava for FileServer** および **Blazon for FileServer** の基本パッケージをいいます。また、追加オプション製品に関しても別途保守に関する規定が提示されない場合は保守対象製品として本規定の適用を受けるものとします。
 - ② 更新版プログラム
乙もしくは乙のライセンサーが開発し、提供可能となっている保守対象製品のバージョンアップもしくはアップデートモジュールをいいます。
 - ③ ライセンスファイル
保守対象製品を動作させる為に必要となる、インストールするコンピューターの情報およびライセンス情報が埋め込まれたファイルをいいます。
 - ④ 通常サポート期間、延長サポート期間
 - ・ 通常サポート期間：製品バージョンのリリース日から通常サポート期限日までの期間をいいます。
 - ・ 延長サポート期間：通常サポート期限後から延長サポート期限日までの期間をいいます。※保守サポート加入時のサービス提供内容は、製品・バージョン毎のサポート期間種別に応じて異なります。公式リリースされた各バージョンのサポートについては **Web ページ** (<https://www.bravaviewer.jp/support/ep/eosl.html>) の「製品・バージョン別対応期限一覧」で公開するものとします。なお、個別で提供したバージョンのサポートについては、本規約末尾の保守問い合わせ先までご照会ください。

保守サポートの内容

1. 乙は甲に対し、別表記載の期間・時間帯において以下の保守サポートを提供します。
 - ① 電子メール（別表の「保守問い合わせ先」参照）による、製品の使用に関する問い合わせに対する助言と支援（通常サポート期間では実環境での動作確認や開発元へのエスカレーション・修正提供依頼を含むが、延長サポート期間では乙で蓄積された情報に基づく範囲に限られる）。
 - ② その時点で提供可能な保守対象製品の開発済み更新版プログラムの提供。
 - ③ インストールするコンピューターを変更する際に必要となるライセンスファイルの再発行（通常サポート期間内のみ）。
2. 以下の各号について乙は保守サポートを提供する義務を負いません。
 - ① 乙以外の第三者が提供する製品に関するお問い合わせへの回答若しくはそれらに起因する障害の解決
 - ② 不適切な使用、誤用、使用上の不注意および事故など甲または第三者の責に帰すべき事由により生じた障害の解決
 - ③ その他、乙の責によらずして発生した障害への対応
 - ④ 更新版の導入、それに伴う他社製品の削除や再導入、及び更新版導入時のお客様のデータ保護
 - ⑤ 更新版プログラム提供開始後 90 日以上経過した旧版プログラム
3. 保守対象製品の販売中止以降の保守サービスについては、乙は甲に 60 日以上前までに書面にて通知することにより、これを中止することができるものとします。

保守サービス提供者について

1. 乙は、保守対象製品の保守サポートサービス業務を、株式会社 **NHK テクノロジーズ**（以下、「丙」といいます）に委託しており、甲からの問い合わせに対する一次対応および対応窓口を丙にて実施します。
2. 丙は甲に対し、別表記載の内容において保守サポートを提供します。丙のサポート内容および範囲は乙が定める前項および別表に従うものとします。

更新版プログラムの提供について

1. 新版プログラムの提供開始については、甲のユーザ登録情報に基づいて電子メールにて通知するものとします。
2. 更新版プログラムはウェブサイトからのダウンロードにより提供するものとします。
3. 保守サポートに基づき提供された更新版プログラムについても、**OPENTEXT END USER LICENSE AGREEMENT**（エンドユーザー使用許諾契約書）および **Astack ソフトウェア使用許諾契約書**の適用対象とします。
4. 更新版プログラムのインストールに伴い、旧版プログラムは全て破棄するものとします。
5. 乙および乙のライセンサーは、更新版プログラムの開発および提供に関し、いかなる義務も負わないものとします。

料金に関する事項

1. 保守料金は、保守対象製品に応じて設定されるものとします。
2. 甲が乙に支払う保守サポート料金及びその支払方法は別表に定めます。
3. 乙は事前に甲の同意を得ることなく保守サポート料金を改訂することができるものとします。改訂は乙が甲に対し 60 日以上の猶予をもって通知を行うことにより有効となります。但し、既に甲が支払った部分に対してさかのぼって適用されることはありません。

保守期間及びサポート解約

1. 保守サポート期間及び更新に関しては、別表記載の通りとします。

2. 甲は、乙に対し 60 日以上の期間を定めた書面による通知をなすことにより、保守サポートを随時解約することができるものとします。この場合、保守サービスは当該通知に定められた期日をもって解約されるものとし、また、甲は、既に支払った保守サポート料金の返還を求めることはできないものとします。

システム管理者

1. 甲は、保守対象製品に関する保守サポートの管理及び事務手続き等を行う、システム管理者を選任するものとします。甲はシステム管理者を通じてサポートその他の問い合わせについて乙または丙に連絡するものとします。

責任の制限

1. 保守サポートの利用に関して、乙の故意または重過失に直接起因して甲に損害が生じた場合、乙が負担する損害賠償額は、過去 1 年間に甲が乙に支払った保守サポート料金を上限とし、乙は、派生的または間接的な損害についていかなる責任も負わないものとします。

本規定の変更

1. 乙は、本規約の内容を変更することができるものとし、本規約の変更後における保守サポート料金、その他の提供条件は変更後の本規約によるものとします。本規約を変更する場合、乙は甲に対し変更の 4 週間以上前に乙のホームページその他乙が提供する手段により当該変更の内容について通知するものとします。本条項に従い本規約が変更された場合、甲は変更後の内容に同意したものとします。変更の内容を承諾できない場合は、甲は契約を更新せず、利用を中止するものとします。

協力の要請

1. 乙および丙は、甲が問い合わせた問題の原因調査において、甲の協力を要請することができるものとします。この場合、甲は合理的に可能な範囲で乙および丙に協力するものとします。

[別表]

■ 保守サポートの料金・期間・更新・支払方法・保守サポート時間帯および保守問い合わせ先

保守サポート料金	<ul style="list-style-type: none"> 保守対象製品の標準価格の20%を年間保守サポート料とします。但し、2020年4月1日以降の購入分は標準価格の25%とします。 保守サポート料金の支払いは初年度から発生します。 ※消費税が別途加算されます。
保守サポート期間	<ul style="list-style-type: none"> 基本パッケージのご購入時において弊社が指定する日より1年間とします。 ※毎月1日～15日にご発注いただいた場合→製品納品月の当月1日より1年間 ※毎月16日～月末にご発注いただいた場合→製品納品月の翌月1日より1年間
更新・解約	<ul style="list-style-type: none"> 保守サポート期間満了日の60日前までに保守サポートを更新しない旨を書面にて乙に通知しない限り、保守サポートは自動的に1年間更新されます。甲は、保守サポートを更新せずに解約する場合は、必ず書面にて乙に通知するものとします。 保守契約更新の発注が満了日を過ぎてしまった場合、甲は年間保守料に加え、遡及手数料として年間保守料の3%の金額を支払うものとします。なお、発注が満了日を1月以上過ぎた場合は保守再加入ルールにより算出された金額を支払うものとします。 保守サポートを更新せず解約した後に、甲が再度保守サポート加入を希望した場合、保守再加入扱いとなり、原則として甲は保守サポート期間満了日からその時点までの保守サポート料（月割り計算）と1年間の年間保守サポート料に加え、遡及手数料を支払うものとします。 保守契約更新の減数更新はお受けいたしません。
支払方法	<ul style="list-style-type: none"> 購入次年度以降の保守サポート料金は、更新時に乙もしくは乙の販売代理店より請求します。 保守サポートが更新された場合は、甲は、乙もしくは乙の販売代理店から受領した次年度の保守サポート料金の請求書に記載の金額を、請求書記載の期日までに支払うものとします。 購入次年度以降に追加で購入した保守対象製品やエディションアップに関する保守サポート料金は、ご購入時にご指定いただく日から起算して保守サポート期間満了日までの月割り計算（1ヶ月未満は切り捨て）にて算出し、乙もしくは乙の販売代理店より請求します。
保守サポート時間帯	<ul style="list-style-type: none"> 10:00～17:00（土・日曜日・祝祭日・乙および丙休業日は除く）
保守問い合わせ先	<ul style="list-style-type: none"> 保守サポート受付用Emailアドレス： bfs-support@oceanbridge.jp なお、問い合わせに際しては、メール本文冒頭に、必ずPIN Numberを記入して下さい。