

## サポートサービス約款

### 第1条 (本契約の成立)

- お客様(以下「甲」という)は、三井情報株式会社(以下「乙」という)に対して本約款を前提に、別途定めるシステム(以下「対象システム」という)に関するサポートサービス(以下「本サービス」という)の申込みを行い、それに対して乙は本約款を前提に承諾する。甲乙間に成立する本契約には本約款が適用される。
- 本契約は、甲が乙に対して注文書にて本サービスを申し込み、乙がこれを承諾したときに成立する。なお、甲は、注文書に乙の見積書を特定する情報(見積番号、見積日付等)を記載しなければならない。
- 次の各号に定める条件は、本契約の一部であり、本契約に規定されているものとみなす。
  - 見積書
  - サポートサービス仕様書(以下「仕様書」という)
- 本契約の一部を構成する内容に本約款と異なる定めがある場合は、本約款、仕様書、注文書、見積書の順で優先して適用される。

### 第2条 (本サービスの内容及び範囲)

- 本サービスの内容は、仕様書に記載のとおりとする。
- 次の各号のいずれかに該当する事項は、本サービスの対象外とする。
  - 天災地変、火災、公害、塩害、疫病、暴動、輸送機関の事故、電力供給の停止、公衆回線の障害その他の不可抗力により生じた対象システムの故障又は障害等の修復
  - 対象システムの全部又は一部のシステムの製造元、提供元、メーカー、ベンダ等(以下、これらをあわせて「メーカー」という)又は乙が別途指定する使用条件、稼働環境等(以下、これらをあわせて「使用条件等」という)以外での対象システムの使用による対象システムの故障又は障害等の修復
  - 乙以外の第三者(甲を含む)による対象システムの全部又は一部の交換又は変更等、甲又は第三者の責に帰すべき事由による対象システムの故障又は障害等の修復
  - 対象システムの移設、増設、撤去又は機能の追加もしくは変更作業
  - 消耗部品の消耗による当該部品の交換
  - 対象システム以外の第三者のソフトウェアまたはハードウェアに起因する不具合対応
  - 前各号のほか、本サービスの内容として定められた事項以外の作業
- 本サービスは、準委任契約に基づいて提供される。

### 第3条 (契約代金及び支払条件等)

- 甲は、注文書に定める条件に従って、乙に対し、本サービスの対価として契約代金及び消費税相当額を振込手数料負担のうえ、乙の指定する口座に振り込む方法により乙に支払う。但し、乙が甲に対して請求書を発行した場合には、甲はその請求内容に従って支払う。なお、消費税率は、法令に別途の定めなき限り、本サービス提供時点の税率が適用されるものとし、税率の変更により支払済みの消費税額と差額が生じたときは、当該差額を別途支払う。
- 甲が前項に定める支払期限までに契約代金を支払わない場合、甲は、乙に対して当該支払期限の翌日から完済の日までの日数に応じ、当該契約代金に対し年利 14.6 パーセントの割合又はかかる支払いを遅滞した時点における法定利率のいずれか高い方の割合で計算した額を遅延損害金として支払う。

### 第4条 (再委託)

甲は、乙が本サービスの全部又は一部を第三者に再委託することを本契約の締結をもって承諾する。

### 第5条 (サポートサービス利用条件)

- 甲及び乙は、本サービス開始前に、次の各号に定める本サービスの提供に必要な事項を協議のうえ定める。
  - 契約期間

- 更新種別(自動更新又は期間契約の別)
  - 設置先
  - 対象システム
- 前項の合意事項を既に書面により合意している場合を除き、乙は、前項の合意事項を、乙所定のサポートサービス利用条件通知書(以下「通知書」という)にて通知し、甲は、通知書に定める確認期日までに諾否を通知するものとする。なお、確認期日の翌日をもって、当該条件にて契約が成立したものとみなす。

### 第6条 (生成 AI 機能を利用したサポート提供)

- 本サービスのうち Web フォーム(第 3 項にて定義)での問い合わせ対応等については、生成 AI 機能(以下「本 AI 機能」という)を利用して回答を作成し提供することがあります。本 AI 機能を用いて生成された回答(以下「AI 回答」という)は、サポートの参考情報として提供されるものであり、甲は、AI 回答に不正確または不適切な情報を含む可能性があること、メーカーが直接行う公式回答ではないことを予め同意し、自らの判断と責任において AI 回答を利用するものとする。
- AI 回答に関する知的財産権は、乙又は正当な権利を有する第三者に帰属する。甲は、本約款に違反しない範囲内で AI 回答を利用することができる。
- 甲は、Web 上のお問い合わせフォーム(以下「Web フォーム」という)のお問合せ内容記載欄に以下の内容を入力しないものとする。
  - 個人情報の保護に関する法律に定める個人情報(ただし、Web フォーム入力者の氏名及びメールアドレス等、お客様情報入力欄には入力できるものとする)
  - 第三者の著作権、商標権、特許権、その他の知的財産権、プライバシー権、肖像権その他一切の権利を侵害し又は侵害しうる情報
  - 法令、公序良俗に違反する情報
  - その他本サービスの利用に関わらない情報
- 甲が Web フォームに不正確もしくは不適切な情報又は前項で入力を禁止した情報を入力したことにより生じたトラブル(個人情報漏洩を含む)及び AI 回答を利用したことにより生じた一切のトラブル・損害について、乙は責任を負わない。
- 乙は、甲が本 AI 機能に入力したデータや質問内容を、本 AI 機能の基盤となる人工知能モデルの学習のために利用しない。
- 乙は、本サービスの提供・改善、新サービスの開発、本サービスのご案内及び利用状況のモニタリングその他乙が提供するサービスの運営のため、お客様が Web フォームのお問合せ内容記載欄に入力したデータ及び AI 回答(以下「入力データ等」という)を収集し、利用する。乙は、収集した入力データ等を関係法令及び当社のプライバシーポリシー等に従い適切に管理する。
- 甲は、本 AI 機能を利用するために必要なコンピュータ、通信機器、通信回線その他全ての機器設備及びソフトウェア並びに電気通信サービスを、自己の責任及び費用負担において準備し、利用するものし、乙は、これらについて何等の動作保証を行わず、また、一切のサポートを行わない。

### 第7条 (対象システムの利用条件)

- 甲は、乙による本サービスの円滑かつ適切な提供のために必要となる一切の協力(仕様書に記載された協力義務の履行を含むがこれに限定されない)を行う。
- 甲は、対象システムの使用条件等を遵守する。
- 前二項のいずれかが甲により履行されないことにより、乙による本サービスの提供に支障が生じ、又は遅延が生じた場合には、乙はそれらに伴う一切の責任を免れる。

### 第8条 (管理責任者)

- 甲及び乙は、本契約締結後速やかに、本契約における各自の管理責任者をそれぞれ選任し、互いに書面により、相手方に通知する。
- 甲及び乙は、前項の管理責任者を任意に変更できるものとし、変更後遅滞なく書面により相手方に通知する。

## サポートサービス約款

3. 甲及び乙は、本契約に定めた事項のほか、本サービスの遂行に関する相手方からの要請、指示等の受理及び相手方への依頼その他日常的な相手方との連絡、確認等は全て責任者を通じて行う。

### 第9条 (業務従事者)

1. 本サービスの提供に従事する乙の従業員(以下「業務従事者」という)の選定は乙がその裁量に基づきこれを行う。
2. 乙は、労働法規その他関係法令に基づき業務従事者に対する雇用主としての一切の義務を負い、業務従事者に対する本サービスの提供に関する指示、労務管理、安全衛生管理等に関する一切の指揮命令を行い、甲は業務従事者に対して本サービスに関する指示、命令等を直接行ってはならない。

### 第10条 (資料等の提供)

1. 甲は、乙に対し、乙の要請の有無にかかわらず、本サービスの遂行に必要な資料等(以下「本件資料等」という)を提供するものとし、乙の要請ある場合には直ちにこれを提供しなければならない、乙は本件資料等を本サービスの遂行のために適宜利用することができる。
2. 甲は、乙に対し、本サービスの遂行に必要な作業機器・用具、作業実施場所、ネットワーク環境等の適切な作業環境を提供するものとし、乙及び乙が指定する者に対して、これらに係る適切な利用権等(作業実施場所の入場権、必要な機器、設備、ネットワーク環境の利用権、アクセス権等本サービスの実施に必要な一切の権利を含む)を設定等してこれらを提供する。なお、これらの作業環境の利用に関する一切の費用(電気代、水道代、空調、ネットワーク使用料等の光熱費その他の一切の費用を含む。)は甲の負担とする。
3. 本件資料の不足もしくは内容の誤り又は本件資料もしくは適切な作業環境等の提供不足又は遅延等により、乙による本サービスの遂行が遅延又は履行されない場合、乙はそれに伴う一切の責任を免れる。

### 第11条 (対象システムの停止)

1. 乙は、本サービスの提供に必要と判断した場合、甲に事前の通知をすることなく対象システムの全部又は一部を停止させることができる。但し、この場合、乙は、甲に対し、停止に至った事情等を事後的に説明する。
2. 前項に基づく対象システムの停止によって甲に損害が生じた場合であっても、乙は当該損害を賠償する責任を負わない。

### 第12条 (本サービスの終了)

1. 対象システムその他対象システムの稼働等と密接に関連する甲のシステム・設備等が老朽化し、本サービスの提供によっても対象システムの正常な作動の維持が困難であると乙が判断した場合には、乙は、甲に対する1ヶ月前の通知により本契約を解除することができる。
2. 前項に基づき乙が本契約を解除した場合、それによって甲に損害が生じた場合であっても乙は当該損害を賠償する責任を負わない。

### 第13条 (対象システム内のデータ等のバックアップ)

甲は、自己の責任において対象システム内のデータ及び情報(以下「データ等」という)の保管及びバックアップを行うものとし、乙による本サービスの遂行時に対象システム内のデータ等が消失したとしても、乙は、それに伴う損害を賠償する責任を負わない。

### 第14条 (交換後の部品、代替品の所有権)

乙が、本サービスの一部として対象システムの全部又は一部の部品又は機器を代替品と交換した場合、交換した時に、元の部品又は元の機器の所有権は乙に、乙が提供した代替品の所有権は甲に、それぞれ移転する。

### 第15条 (責任の範囲)

1. 乙は、本サービスの提供により対象システムに生じた全ての問題が解決することを保証するものではない。
2. 乙は、甲のために本サービスを善良なる管理者の注意をもって提供する責任を負う。乙がかかる注意義務をもって本サービスを提供している限り、本業務の内容及び結果等について、乙は甲に対して何らの責任を負わないものとする。
3. 乙は、本サービス(AI回答及び本サービスを通じて得る情報を含みます。)に関し、完全性、正確性、目的適合性、有用性、最新性、第三者の知的財産権その他の権利を侵害していないこと、セキュリティが確保されていること、中断その他の瑕疵(エラー、バグ、論理的誤りを含む)がないこと及びその他如何なる事項に関する何らの保証も行わない。
4. 甲が、本サービスの利用に関して第三者と紛争が生じた場合、甲は自己の責任及び費用負担において当該紛争を解決するものとし、乙は一切の責任を負わない。

### 第16条 (秘密情報の取扱)

1. 甲及び乙は、本契約の履行に関して相手方から受領した技術上又は営業上その他業務上の一切の情報のうち、相手方が書面(電子的形式を含む。以下、本条において同じ。)により秘密である旨指定して開示した情報又は口頭により秘密である旨を示して開示した情報で開示後10日以内に書面により内容を特定した情報(以下、総称して「秘密情報」という)を第三者に開示又は漏洩してはならない。但し、次の各号のいずれか一つに該当する情報についてはこの限りではない。また、甲及び乙は、秘密情報のうち法令の定めに基づき開示すべき情報を当該法令の定めに基づく開示先に対し開示することができる。
  - ① 相手方から提供を受けた時点において、秘密保持義務を負うことなく既に保有していた情報
  - ② 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
  - ③ 相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発又は入手した情報
  - ④ 本契約に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知となった情報
2. 甲及び乙は、秘密情報を本契約の履行のために知る必要のある自己の役員及び従業員、弁護士、公認会計士その他の法令上守秘義務を負う専門家に限り開示できる。
3. 乙は、再委託先に対して本条に定める秘密保持義務と同等の義務を課した上で、秘密情報を開示することができる。
4. 甲は、サポートサービスの提供を受けるにあたり、関連する第三者があるときには、当該第三者に対して、必要な範囲に限り、本条に定める秘密保持義務と同等の義務を課した上で、秘密情報を開示することができる。

### 第17条 (個人情報)

本契約の遂行に際して、乙が甲より個人情報の保護に関する法律に定める個人情報の取扱いを委託された場合、その取扱いについて甲乙間にて別途定める。

### 第18条 (本サービスの停止)

1. 乙は、甲が本契約のいずれかの条項に違反した場合、何らの通知をすることなく、本サービスの全部又は一部を停止することができる。
2. 乙が前項に基づき本サービスの全部又は一部を停止した場合であっても、それに関して、乙は甲に対していかなる責任も負担しないものとし、甲は、乙が本サービスを停止している期間中であっても契約代金の支払いを免れない。

### 第19条 (メーカー等に関する事由による本契約の変更、本契約の解除)

1. メーカーに関する事由(対象システムの全部又は一部のシステムの製造又はサポートサービスの中止、停止もしくは内容もしくは料金体系の変更を含むが、これらに限られない。)又は為替変動により、契約期間中に本契約の内容を変更する必要が生じた場合、乙は甲に対し、本契約の変更を申し入れ、

## サポートサービス約款

甲は合理的な理由がないかぎり乙からの本契約の変更の申し出を承諾するものとする。また、当該事由により本サービスを継続できる見込みがないと乙が判断する場合、乙は本契約を解除することができるものとする。

- 前項に基づく乙による本契約の内容の変更又は本契約の解除により甲に損害が発生した場合といえども、乙は当該損害を賠償する責を負わない。

### 第20条 (権利義務譲渡の禁止)

甲及び乙は、互いに相手方の事前の書面による同意なくして、本契約上の地位を第三者に承継させ、又は本契約から生じる権利義務の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、引き受けさせもしくは担保に供してはならない。

### 第21条 (反社会的勢力の排除)

- 甲及び乙は、自ら並びにその役員及び従業員が、暴力団、暴力団構成員、暴力団関係企業又は団体、総会屋もしくはその他の反社会的勢力(以下「反社会的勢力」という)でないこと、並びに、反社会的勢力を利用していないこと又は反社会的勢力と連携しての行為もしくは活動に関与していないことを表明し、保証する。
- 甲及び乙は、前項各号に違反する事実が判明した場合には、相手方に直ちに通知するものとする。

### 第22条 (契約の解除)

- 甲及び乙は、相手方に次の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合には、何らの催告なしに直ちに本契約の全部又は一部を解除することができる。
  - 本契約に基づく債務(以下本条において「本件債務」という)の全部の履行が不能である場合
  - 相手方が本件債務の全部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合
  - 本件債務の一部が不能又は相手方が本件債務の一部の履行を拒絶する意思を明確に表示したときであって、残存する部分のみでは本契約の目的を達成することができない場合
  - 支払停止もしくは支払不能の状態に陥った場合、又は仮差押、差押、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立てがあった場合
  - 電子交換所の取引停止処分又は電子債権記録機関による取引停止処分を受けた場合
  - 公租公課の滞納処分を受けた場合
  - 監督官庁から営業の許可取消し、停止等の処分を受けた場合又は転廃業しようとした場合
  - 解散、会社分割、事業の全部もしくは重要な一部の譲渡又は合併の決議をした場合
  - 前条第1項に違反する事実が判明した場合
  - その他前各号に準ずるような本契約を継続し難い重大な事由が発生した場合
- 甲及び乙は、相手方がその責に帰すべき事由により本契約の条項に重大な点において違反し、相当期間を定めてなした催告後も、相手方の債務不履行が是正されない場合は、本契約の全部又は一部を解除することができる。但し、前条第1項に違反する場合は、本条第1項によるものとする
- 甲は、第1項各号のいずれかに該当する場合又は本契約のいずれかの条項に違反した場合、乙に対して負担する一切の金銭債務につき乙から通知催告がなくとも当然に期限の利益を喪失し、直ちに弁済しなければならない。本条に基づいて乙が本契約を解除した場合であって、甲が解除日以降の契約期間にかかる契約代金を前払いしていたときは乙は当該金銭を返金しないものとする。
- 甲及び乙は、両者の合意によるほか、第12条第1項、第19条第1項、本条又は次条によらなければ本契約を解除することはできない。

### 第23条 (任意解約)

甲及び乙は、契約期間満了日の前に本契約の解約を希望する場合は、解約希望日の3ヶ月前までに相手方に通知することにより、本契約を解約することができる。但し、甲が解除日以降の契約期間にかかる契約代金を前払いしていたときは、乙は当該金銭を返金しないものとし、甲が解除日以降の契約期間にかかる契約代金を支払っていなかったときは、甲は乙が別途指定する期日までに解除日以降の契約期間にかかる契約代金相当額を任意解約金として乙に対して支払うものとする。

### 第24条 (損害賠償)

- 甲及び乙は、本契約の履行に関し、相手方の責に帰すべき事由により損害を被った場合には、相手方に対して、直接の原因で現実に被った通常損害に限り、損害賠償を請求することができる。但し、本条に定める損害賠償請求は、当該損害の発生から3ヶ月間が経過した後は行うことができない。
- 前項に基づく損害賠償の累計総額は、債務不履行、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、本契約に定める契約代金の1ヶ月分相当額を限度とする。

### 第25条 (契約期間)

- 本契約の契約期間は、通知書又は見積書の「更新種別」欄の記載に従い、それぞれ次項以降に定めるとおりとする。
- 更新種別が自動更新である場合、契約期間満了の1ヶ月前までに甲、乙のいずれからも別段の書面による意思表示のない限り、本契約は自動的に1年間更新されるものとし、以後も同様とする。但し、本項に基づく契約期間の更新の累計期間は、初年度の契約期間の開始から5年間を上限とする。
- 契約種別が期間契約である場合、もしくは更新種別の定めがない場合は、甲乙間の書面による別段の合意が無い限り、契約期間の満了日をもって本契約は終了する。

### 第26条 (不可抗力)

天災地変、戦争、暴動、内乱、テロリズム、疫病、その他の不可抗力、法令の制定・改廃・公権力による命令・処分又は要請、争議行為、労働力の不足、輸送機関・通信回線等の事故、再委託先に生じた事由(債務不履行を含むがこれに限られない)、その他乙の責に帰することができない事由による本契約の全部又は一部の履行遅滞又は履行不能については、乙は責任を負わないものとする。

### 第27条 (完全合意)

本契約は本サービスに関する当事者間の合意事項のすべてであり、口頭によるものと書面によるものとを問わず、本契約締結以前に成立した当事者の合意はすべてその効力を失う。

### 第28条 (約款及び仕様書の変更)

乙は甲に通知又は乙のWebサイトに掲載することにより、本約款及び仕様書を変更することができるものとする。また、本契約の履行に関しては、乙が別段の意思表示をしない限り、最新の本約款及び仕様書が適用されるものとする。

### 第29条 (合意管轄及び準拠法)

- 本契約に関し、裁判の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。
- 本契約の成立、効果、履行及び解釈は、日本法に準拠する。

### 第30条 (協議)

本契約に定めのない事項及び疑義を生じた事項については、信義誠実の原則に従い甲乙協議し、円満に解決を図るものとする。

以上