

LifeKeeper / DataKeeper サポート約款

本約款は、お客様(以下「甲」といいます。)、LifeKeeper / DataKeeper / サポートパートナー(以下「乙」といいます。)及びサイオステクノロジー株式会社(以下「丙」といいます。)との間で、LifeKeeper / DataKeeper 製品サポート(以下「サポート」といいます。)に関し必要となる事項を定めるものとします。なお、本書にて定めるサポートは、通常のLifeKeeper/DataKeeper製品のサポートと、サブスクリプション契約に基づくサポートの両方を含みます。

第1条(本約款の効力)

甲が乙又は丙にサポートを発注した時点で、甲が本約款の内容に同意したものとみなし、本約款は、同時点より効力を生じるものとします。

第2条(本約款の対象となる製品)

LifeKeeper for Linux v9 Standard, LifeKeeper for Linux v9 Advanced, SIOS Protection Suite Linux v9, LifeKeeper for Linux v9 VM Duo, SIOS Protection Suite Linux v9 VM Duo, LifeKeeper for Linux, Protection Suite for Linux, Protection Suite for Linux Multi-Site, LifeKeeper for Windows, Protection Suite for Windows, DataKeeper for Windows Standard Edition (DKSE), DataKeeper for Windows Cluster Edition (DKCE), LifeKeeper Single Server Protection for Linux(5ノードバックを含む)、LifeKeeper Single Server Protection for Windows, SIOS Protection Suite Linux - Subscription(各エディションを含む)、およびこれらと連携する各種ARKとGenericARK Script.(5 Pack VMs製品を含む)

第3条(サポートの提供)

1. LifeKeeper / DataKeeper サポート証書(以下「サポート証書」といいます。)においてサポート窓口として記載されている者(以下「サポート提供者」といいます。)は、サポート証書に記載の対象製品(以下「製品」といいます。)を良好な稼動状態に保つため、丙所定の基準に基づき、日本国内において甲に対してサポートを提供します。

2. サポートの提供により甲の問題が解決されることをサポート提供者が保証するものではありません。

第4条(サポートの内容)

1. サポート提供者が実施するサポートの内容は、サポート証書に記載のとおりとします。
2. サポート証書に記載の内容以外のサポートについては、サポート提供者が対応可能な場合に別途協議の上、提供するものとします。

第5条(変更通知義務)

甲は、住所変更、社名変更、技術連絡先の変更等、甲が提出した「購入申請書」記載事項に変更が生じた場合、速やかにサポート提供者に書面にて通知するものとします。甲が本通知を怠った場合、サポート提供者は本約款に基づきサポートを甲に提供する義務を免れるものとします。

第6条(データの管理)

記録媒体等のデータのバックアップを確保する責任は、甲が負うものとし、サポート提供者はデータの破損に対する復旧は行わず、また、データの破損により生じた甲の損害については一切責任を負わないものとします。

第7条(サポート期間・料金)

1. 甲は、別途定めるサポート料金を支払うものとします。(サブスクリプションライセンス製品に関しては、サブスクリプション費用の支払いが必要です。この場合のサポート料金はサブスクリプション費用に含まれています。)
2. サポートの有効期間は、サポート証書に記載のとおりとします。
3. サポートについては、サポート期間満了の1ヶ月前迄に甲より書面による更新の意思表示がサポート提供者になされた場合に限り、甲の申請に基づく期間更新されるものとします。
4. 前項の場合サポート提供者は、前項のサポート更新予定日迄に、書面で甲に通知することにより、更新後のサポート料金を改定できるものとします。
5. サポート提供者が甲の依頼により、サポート証書に定める内容を超えるサポートを実施したときは、サポート提供者は、甲に対し、別途定めるサポート料金を追加請求できるものとします。
6. サポート提供者に支払われたサポート料金は、サポート提供者の責に帰すべき理由によりサポートが実施されなかった場合を除き、一切返金されないものとします。
7. 甲は、理由の如何を問わず、サポートおよびサブスクリプションの有効期間の短縮または一時停止は不可とします。

第8条(損害賠償)

サポート提供者が、その責に帰すべき事由により甲に損害を与えた場合には、甲に対し、損害発生の原因となったサポートに対する、受領済みの料金又は直近の一年分の料金のうちいずれか低い金額を限度として、その損害を賠償します。ただし、サポート提供者の責に帰すべきことのできない事由による損害、サポート提供者の予見可能性のない特別の事情から生じた損害及び逸失利益については、サポート提供者は、何らの賠償責任を負わないものとします。

第9条(サポートの終了)

1. 甲はサポート期間中でも1ヶ月間の予告期間をもって書面にてサポート提供者に通知することによりサポートを終了させることができます。
2. 甲が本約款の条項に違反し、サポート提供者の書面による是正催告後15日以内にそれが是正されない場合はその時点において、サポート提供者はサポートを終了することができるものとします。
3. 甲において次の各号に掲げる事由の一が生じたときは、サポート提供者は、何らの催告なしにサポートを終了することができるものとします。
 - (1) 差押え、仮差押え、仮処分または強制執行手続開始がなされたとき、又は自らもしくは他によって破産、解散の決議、特別清算開始、民事再生手続開始、もしくは会社更生手続開始の申立ての一がなされたとき
 - (2) 支払を停止し、又は自ら振出しもしくは引き受けた手形・小切手の一が不渡りとなったとき
 - (3) 信用状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき
 - (4) 重大な過失又は背信行為があったとき
 - (5) 反社会的勢力であること、反社会的勢力と取引関係があること、又は反社会的勢力を利用した活動をしていること
4. サポート提供者が前項によりサポートを終了したときは、同時に甲に対して損害賠償の請求を行うことができるものとします。
5. 甲が第2項もしくは第3項の事由に該当し、もってサポートが終了した場合、甲はサポート提供者から通知催告等がなくても本約款に基づく自己の債務について当然に期限の利益を失い、直ちにかかる債務をサポート提供者に対して履行するものとする。また、かかる場合、本約款に基づく甲の権利一切は消滅するものとし、サポート提供者が本約款に基づき受領した料金の返還は行われずものとします。

第10条(権利の帰属)

1. 甲は、製品及びサポートにかかわる知的財産権及びノウハウ等の権利が丙又は正当な権利者に帰属することを十分認識するものとします。
2. サポート提供者がサポートを実施するうえで作成した資料、設計図、その他ドキュメント及びプログラム等についての諸権利は、すべてサポート提供者に帰属するものとします。

第11条(秘密保持)

1. 甲及びサポート提供者は、サポートの実施にあたり知得した相手方の営業秘密を第三者に開示・漏洩しないものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、下記各号の一に該当するものについては、お互いに秘密保持義務を負わないものとします。
 - (1) 既に公知の資料・情報
 - (2) 甲又はサポート提供者が独自に開発したもの
 - (3) 甲又はサポート提供者が第三者より適法に入手した資料・情報

第12条(権利義務の譲渡等)

甲及びサポート提供者は、相手の書面による承諾なしに、本約款から生じる権利義務を第三者に譲渡し、または承継させないものとします。

第13条(輸出規制)

甲は、米国及び日本国の輸出関連法規の全てを遵守し、製品又はサポートにより提供を受けた役務を、米国又は日本国の法律に違反して直接間接を問わず日本国外へ輸出しないことに合意することとします。

第14条(合意管轄)

本約款により生ずる紛争については、東京地方裁判所のみを専断的に第一審の管轄裁判所とします。

第15条(協議)

サポート証書、本約款に定めのない事項、並びにその解釈に疑義を生じた場合は、甲とサポート提供者との間で協議のうえ決定するものとします。

第16条(約款の有効期間)

1. この約款は2019年11月22日から有効となります。
2. 乙は、1週間以上の予告期間において乙のホームページにおいて変更後の本約款の内容を周知することにより、いつでも本約款の内容を変更することができるものとし、当該予告期間経過後は、変更後の本約款の内容が適用されるものとします。