

本約款は、株式会社アクシオ(以下「弊社」といいます)による、弊社製 OnRPA®(以下「OnRPA」といいます)のソフトウェア保守サポートサービス(以下「本サービス」といいます)について定めます。本サービスのお申し込みを頂いた場合、お客様は本約款に同意いただいたものとみなします。

■ ソフトウェア保守サポートサービス

弊社はお客様に対して、本約款の定めるところに従い、弊社製 OnRPA (以下、「本製品」といいます)に関するサポートサービスを提供するものとし、お客様は、かかるサポートサービスの提供を受けることができるものとします。

- 1) お客様は、本証書(表面)に記載された最終使用顧客、設置場所では本製品を利用する場合に限り本サービスを受けることができるものとします。
- 2) 本サービスの提供は、本証書(表面)のお客様窓口に記載された担当者に対して行われます。
- 3) 弊社は本製品(表面記載の対象製品)に関してお客様からのメールでの問い合わせに対して技術サポートサービスを提供します。ただし、お問い合わせは以下範囲内のお問い合わせとし、弊社からの回答はメールによるものとします。
 - ・ 使用マニュアルの不明点に関するお問い合わせ
 - ・ 使用マニュアルに記載のとおり正常に動作しなかった場合や問題があると判断される場合のお問い合わせ
 - ・ その他本製品の使用や操作方法に関するお問い合わせ
- 4) 本サービスは本製品(表面記載の対象製品)の使用に係わる技術支援サービスであり本製品自体の変更・修正を行うものではありません。
- 5) 本サービスの受付時間帯、サポート対応時間帯は、祝日および弊社の休業日(年末年始および災害等で臨時に休業とする日)を除く月曜日から金曜日の9時00分から12時00分、および13時00分から17時00分までとします。
- 6) 弊社は契約期間中に本製品のバージョンアップ版がリリースされた場合、お客様に対してバージョンアップ版を提供するものとします(バージョンアップサービス)。バージョンアップ版の提供方法は弊社の可能な方法で行うものとします。但し、バージョンアップに関する内容、対応時期、対応プラットフォーム(ソフトウェア)等における一切の判断は弊社が行うものとし、これらの事項に関して弊社は事前に明確にする義務、そのほか一切の責任を負わないものとします。

■ サービス除外およびお客様の責任

- 1) 本製品の改造作業ならびに用途、使用法変更にもなう組み替え調整作業に対して弊社は本サービスを提供しません。
- 2) 本製品の稼働データの解析等、コンサルティング作業に対して弊社は本サービスを提供しません。
- 3) 事故、無視、誤用、電源不良、空調の故障、湿度調整の故障、自然災害、または弊社による提供でないメディアの故障に起因する問題と弊社が判断した場合、弊社は本サービスを提供しません。
- 4) お客様が、OnRPAに関するソフトウェア使用許諾契約書の規定に違反したとき、弊社は本サービスを提供しません。
- 5) ソフトウェアがインストールされていない場合にも発生しうる問題に対して弊社は本サービスを提供しません。その際の切り分け作業はお客様が行うものとし、弊社は可能な限りそれに関わる情報を提供するように努力します。
- 6) お客様は弊社が本サービスを提供するために必要な事柄に対して合理的な協力を行うものとします。
- 7) お客様の責任と費用でお客様のソフトウェア資源およびデータのバックアップコピーをとり保管するものとします。本サービスの提供により、お客様のデータが消去された場合であっても、弊社は一切の責任は追いません。

■ 損害賠償

- 1) 本サービスの履行に際し、弊社がお客様に対して、弊社の責に帰すべき事由により損害を与えた場合には、直接かつ通常の損害に限り、お客様に対してその損害を賠償するものとします。但し、弊社がお客様に対して負担する損害賠償の範囲は、その損害の原因となった個別の取引の対価としてお客様から弊社に対して契約期間の1年間に既に支払われた価格を超えないものとします。
- 2) 前項の定めにもかかわらず、次の各号の損害に対する弊社の責任は免除されるものとします。
 - ・ 使用利益、データの喪失、逸失利益、その他全ての間接損害
 - ・ 弊社が予見したか否かにかかわらず特別の事情により生じた損害
- 3) 本条は契約責任又は不法行為責任その他法定事由の如何にかかわらず適用されるものとします。

■ 秘密保持義務

- 1) お客様および弊社のいずれにおいても、互いに秘密と指定された事項および本契約において知りえた業務上並びに本製品に関する秘密を、第三者に漏らしてはならないものとします。この規定は、本サービス終了後も5年間有効に存続するものとします。但し、次の各号に該当するものはこの限りではありません。
 - ・ 相手方から知り得る前に既に所有していたもの
 - ・ 相手方から知り得る前に既に公知のもの
 - ・ 相手方から知り得た後に、自らの責に帰し得ない事由により公知となったもの
 - ・ 相手方から書面により事前に開示することを承諾されたもの
 - ・ 正当な権限を有する第三者からの秘密保持の義務を伴わずに知り得たもの
 - ・ 法令により、または裁判所もしくは行政機関の判決、命令により開示を義務づけられたもの

■ 期限および解除

- 1) 弊社は、お客様が、本サービスに違反し、その是正を求める通知を受領後30日以内に当該違反の是正および当該違反に基づく損害の賠償をしない場合は、事前に通知又は催告することなく、本サービスを解除することができます。
- 2) 本サービスはお客様が本製品について有効な使用許諾を受けていることを前提としており、お客様が何らかの理由に基づき、本製品の使用权を失った場合には本サービスは自動的に終了するものとします。

■ 契約終了時の取り扱い

- 1) 本サービスが期間満了又は解除により終了した場合には、お客様は本サービスの提供を受けることができないものとし、弊社は本サービスの停止によりお客様が被った損害について一切の責任を負わないものとします。
- 2) 利用の如何を問わず、弊社が OnRPA の提供を終了または停止することにした場合、弊社が別途開示するサービス終了日をもって本サービスを終了します。

■ 代金の不返還

お客様が本サービスに関連して弊社に支払った代金は、サービス提供の中継若しくは停止又は本サービスの終了(期間途中で解除その他の理由に基づき終了した場合も含む)、その他理由の如何を問わず、一切返還されないものとし、お客様は本サービスにおいてこれを同意するものとします。

■ 本約款の変更

- 1) 弊社は、以下の各号の一に当てはまる場合には、本約款または本サービスの内容を、お客様の許諾を事前に得ることなく変更できるものとします。
 - (1) お客様の一般の利益に適合する場合
 - (2) 本契約を締結した目的に反せず、かつ変更に関わる事情に照らして合理的なものである場合
- 2) 本約款または本サービスの内容を変更する場合には、変更の30日前までにメールまたは弊社 web サイトにて周知することとします。
- 3) 当該変更に関する異議のあるお客様は、前項期間内に弊社サポート受付担当者に連絡することとします。

■ 一般条項

- 1) お客様は、弊社の書面による事前の承諾なく、本サービス上の地位または本サービスに基づく権利若しくは義務につき、第三者に対して、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることは出来ません。
- 2) 本サービスは、本サービスに含まれる事項に関するお客様と弊社との完全な合意を構成し、口頭又は、書面に問わず、本サービスに含まれる事項に関するお客様と弊社との事前の合意、表明及び了解に優先します。
- 3) 本約款は日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。
- 4) 本約款に関して法律上の紛争が生じた場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。本約款に関して法律上の紛争が生じた場合は、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。