

ソフトウェア年間保守サービス規定(受託開発)

ソフトウェア年間保守サービス規定(以下、「本規定」という)は、ソリューションラボ株式会社(以下「当社」という)が提供するソフトウェアのお問い合わせに関する年間サポート(以下、「本サポート」という)について規定したものです。個別の契約書や仕様書等で定めのない場合は、当社はおお客様に対し本規定に従って本サポートをご提供します。

全般

お客様は、「年間保守サービス証書」(以下、「サポート証書」という)(裏面)に記載されたソフトウェア(以下、「当該ソフトウェア」という)に対し、同じく記載されたサポート期間の範囲で、本サポートをご利用いただくことができます。

本サポートは、お客様の仕様、およびお打合わせに基づいて開発された部分について適用されるものであり、任意の機能拡張をお約束するものではありません。また、有償、無償に拘わらず、本規定の適用期間中に当該ソフトウェアが拡張された場合、その拡張部分についても本サポートの適用範囲に含むものとします。

サポート範囲

本サポート範囲は、次の通りとします。

- (1) 当該ソフトウェアに関する問い合わせ
- (2) 当該ソフトウェアの瑕疵(バグ)の修正
- (3) お客様と協議の上、当社が同意した内容

瑕疵の修正に関しては、双方が本サポート範囲内の瑕疵であることを確認した後、双方協議の上、対応要領とその期日を決定するものとします。

サポート要領

当社は、お客様に対し、以下の要領で本サポートを提供します。

- (1) お問い合わせは、あらかじめ当社に登録されたお客様の担当者によるものとします。
- (2) 電話、FAX、電子メール等によりお問い合わせを受け付けます。
- (3) お問い合わせの受付は、当社営業日の10:00~17:00とします。

制限事項

以下については、本サポート範囲に含まれないものとします。お客様と協議の上、当社が本サポートを適用することに同意した場合は、その限りではないものとします。

- (1) 当該ソフトウェアと直接関連のない事項
- (2) 新たな機能追加に関わる事項
- (3) 大規模な変更を伴う事項
- (4) オンサイト(現地)サポートを必要とする事項
- (5) その他、本サポートの範囲を超えると判断される事項

また、お問合せに対する回答期限は設定しないものとします。当社は、お客様が回答希望日を指定した場合、極力それを遵守し、速やかに回答するものとします。

サポート契約料金

本サポートの契約料金は、次の通りとします。

当該ソフトウェア総開発費用の12%

但し、お客様と当社が合意した場合は、上記料金を変更できるものとします。

お客様は、当社がサポート証書と同時に送付する請求書の発行日の翌月末迄に、当社の指定銀行口座に振込むものとします。

本規定の適用期間中に有償で拡張された部分については、契約更新時(又は、契約完了時)に期間に応じたサポート料金を精算するものとします。

サポートの継続

本規定の有効期限は、本サポート証書に示されたサポート期間とします。サポート期間の継続は、お客様が本サポートの注文書を再発行し、当社がサポート証書を再発行することによって確認するものとします。

その他

本サポートに関し、新たな疑義が生じた場合は、お客様と当社が誠意をもって協議の上、解決するものとします。