

ソフトウェア基本サポートサービス契約書

対象ソフトウェア： Alinous-Core 本番環境

- ・基本 Web 機能搭載

対応アトリビュートプロセッサ

- ・ alns:back
- ・ alns:form
- ・ alns:if
- ・ alns:ignoreblank
- ・ alns:inner
- ・ alns:iterate
- ・ alns:msg
- ・ alns:regexp
- ・ alns:tagid
- ・ alns:target
- ・ alns:validate
- ・ AlinousScript 対応
- ・ JavaConnector 対応
- ・ 複数の AlinousCore インスタンス同時実行は想定されていない。

対象CPU数： 1CPU

サービス期間： 1年間

お客様と布施加工有限会社（以下「弊社」といいます）がお客様に提供するソフトウェアの基本サポートサービスに関し、次の通り契約を締結します。

記

1. お客様は、頭書記載の対象ソフトウェアの基本サポートサービスを弊社に委託し、弊社はこれを受託します。
2. 本契約は、お客様が頭書記載の対象ソフトウェアを対象CPUにインストールを完了した時に成立し、インストール完了後より月末までと、翌月1日から頭書記載のサービス期間まで有効とします。
3. お客様は、弊社に前項におけるインストール完了を遅滞なくご連絡いただきます。
4. 弊社は、頭書記載の対象ソフトウェアをお客様に送付し、お客様より10日以上ご連絡が無かった場合に、送付翌日を以って本契約の成立日とみなし、成立日から月末までと、翌月1日から頭書記載のサービス期間まで有効とします。
5. お客様は、基本サポートサービス利用のための問合せ担当者2名を定め、基本サポートサービス利用者登録シートを使用して、これを弊社に連絡するものとします。登録した内容に変更があった場合、お客様は、変更内容を記載した基本サポートサービス利用者登録シートを、弊社に再送するものとします。

6. 弊社がお客様に提供する基本サポートサービスの内容及び範囲は「ソフトウェア基本サポートサービス仕様書」に記載の通りとします。
7. 弊社は、基本サポートサービスの実施に当たり、合理的な範囲で最善の努力を尽くします。ただし、弊社は、基本サポートサービスの結果、対象ソフトウェアの全ての問題点及び瑕疵が訂正されること並びに対象ソフトウェアが正常に作動し続けることを保証するものではありません。
8. 弊社は、本契約により知りえたお客様の技術上及び営業上の機密を漏洩いたしません。
9. お客様は、本契約に基づく権利又は義務の全部又は一部を第三者に譲渡することはできません。
10. 本契約の履行について疑義を生じた事項及び本契約に定めのない事項については、両者双方で協議し、円満に解決を図るものとします。

以上

基本サポートサービス利用者登録シート兼インストールご連絡書

ソフトウェアインストール日 年 月 日

御社名	
ご住所	
お電話	
設置場所	
ご担当者名(1)	
(メールアドレス)	
ご担当者名(2)	
(メールアドレス)	

ご担当者変更のご連絡書

ご変更適用日 年 月 日

御社名	
ご住所	
お電話	
設置場所	
ご担当者名(1)	
(メールアドレス)	
ご担当者名(2)	
(メールアドレス)	

送付先 (FAX) 048-954-7200

ソフトウェア基本サポートサービス仕様書

対象ソフトウェア： Alinous-Core 本番環境

- ・基本 Web 機能搭載

対応アトリビュートプロセッサ

- ・ alns:back
- ・ alns:form
- ・ alns:if
- ・ alns:ignoreblank
- ・ alns:inner
- ・ alns:iterate
- ・ alns:msg
- ・ alns:regexp
- ・ alns:tagid
- ・ alns:target
- ・ alns:validate
- ・ AlinousScript 対応
- ・ JavaConnector 対応
- ・ 複数の AlinousCore インスタンス同時実行は想定されていない。

本サービスで実施するサービスの内容および範囲は次の通りとします。

1. サービス内容

(1)情報の提供

弊社は、必要に応じ、以下の全部又は一部の情報をお客様に提供します。

- ・新製品の紹介
- ・対象ソフトウェアの修正版の発行状況とその内容
- ・対象ソフトウェアの未解決の問題に関する情報
- ・対象ソフトウェアのその他の情報

(2)修正版の提供

弊社が製造元より対象ソフトウェアの瑕疵による修正版を入手した場合、弊社はお客様に対して、製造元より入手した情報と修正版を開示します。また、お客様の要求に応じ、弊社が定める方法によって、修正版のソフトウェアを提供します。お客様は、ソフトウェア保守サービス契約書に記載の対象CPU数を超えない範囲で、特定のCPU装置にインストール済みの対象ソフトウェアを修正版に入れ替えて使用することができます。お客様は、入れ替えられた旧版のソフトウェアを他のCPU装置にインストールして使用することはできません。

(3)問題解決の支援

お客様の問合せ担当者は、対象ソフトウェアの使用中に発生した、対象ソフトウェアの品質上の問題を解決するために、弊社が指定する問合せ先に電子メールで支援を依頼することができます。弊社は、お客様からの依頼に対し、以下のいずれかの支援を行います。

- ・ 問合せに対する回答
- ・ 問題の原因の調査（ただし、問題が発生した現地に出張しての調査は行いません）
- ・ 問題の対策方法、回避策又は対処方法の提示

なお、調査において必要が生じた場合には、お客様に対して調査資料の採取と弊社への送付を要請することがあります。弊社は、お客様が送付した調査資料を、発生した問題を解決するための目的以外に使用せず、また、第三者へ漏洩しないものとします。

2. サービス時間帯

本サービスの受付時間は、弊社の定める休日(土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始等)を除く、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとします。受付完了後、弊社は速やかに対応するように努めます。ただし、停電、機器の故障、電気通信設備の保守、その他やむを得ない事由により、対応に時間を要することがあります。

3. お客様の作業

(1)問題の原因の切り分け

お客様は、対象ソフトウェアの機能の一部を含むアプリケーションソフトウェアの使用中に発生した問題が、対象ソフトウェアに起因するものであるか又は他の部分に起因するものであるかについて十分な調査を行い、対象ソフトウェアに関する問題についてのみ、当社に支援を依頼するものとします。

(2)調査資料の採取及び送付

お客様は、問題を解決するために必要な調査資料の採取を行うものとします。また、お客様は、弊社からの要請に基づき、採取した調査資料を弊社へ送付するものとします。この場合に必要となる費用は、お客様の負担とします。

(3)入替え作業

お客様は、対象ソフトウェアの改良版への入替え作業を行うものとします。入れ替えられた旧版のソフトウェアは、バックアップを目的として一部のみ複製できますが、他のCPU装置にインストールして使用することはできません。

以上