

## NCSS保守サービス パック 仕様 覚書

\_\_\_\_\_ (以下「甲」という) と、株式会社ノスク (以下「乙」という) とは、社内コンピュータ並びにその周辺機器の保守サービスにあたり、次の通りの覚書を締結する。

### 第1条 (覚書の目的)

本覚書は、甲の社内の指定したコンピュータ並びにその周辺機器にかかる保守サービス業務 (=NCSS 保守サービスパック、以下「本件業務」という。) を乙に委託し、乙はこれを受託することに関する基本的な覚書事項を定める事を目的とする。

### 第2条 (適用範囲)

- 乙が行う本件業務は次の適用範囲とする。
  - ・電話での相談やサポート。(累積 2 時間/月まで)
  - ・メール又はFAX相談。(累積 5 通/月まで 但し、1 通あたり 3 案件まで)
  - ・OS (Windows 系のみ) 及び Windows 標準インストールアプリケーションソフトのサポート。(例: インターネットやメールに繋がらなくなった等の対応) 但し、日本語OS (Windows) のみの対応とする。
  - ・OS 付帯アプリケーション又は、Microsoft Office 製品の簡易な質問に対する対応。但し、一般アプリケーションは原則日本語版のみの対応とする。
  - ・周辺機器を含むハード障害に対する相談。(障害切り分け迄)
  - ・パソコンに付帯する一般的な相談。
  - ・弊社導入支援したウィルス対策ソフトの相談サポート。
  - ・弊社導入したNAS (ネットワークハードディスク) の相談サポート。  
但し、物理障害時はメーカー所有の相談サポートセンターでの対応とする。
- 原則として、乙が設置・設定した範囲で今まで問題なく使っていた物が何らかの問題で使えなくなってしまった状態を、元の使用可能な状態に原状回復することを本件業務の範囲とする。
- 乙が行うリモートメンテナンスを受けるために、甲はその接続まで必要な最大限の協力を行うものとする。

### 第3条 (付帯特典)

- ・甲は乙と本件業務の契約を締結することにより、乙の行うサービスを優先的に受けることができる。但し、乙が甲と取り交わす本件業務と同様の契約を第三者と締結している場合、そのサービスの対応については、連絡が来た到着順に行うものとする。

- ・訪問時の基本作業料金（出張費）の5%を減免。（物品費用を除く）
- ・訪問時作業料金の5%を減免。（物品費用・交通費を除く）
- ・リモート作業において行われる作業費用の5%を減免。（物品費用を除く）
- ・リモート作業の設定で完結できる場合、基本作業料金（出張費）の50%を減免。
- ・試験的なサービスの優先的授受。
- ・甲への有益な情報提供。

#### 第4条 （除外範囲）

次に該当するものは本件業務の適用を除外する。

- ・メーカー保守契約（ハード・ソフト）が継続しているもの。
- ・ハードの保守（部品手配及び部品交換等）。
- ・現地訪問によるサポート。（但し、基本作業費用{出張費}及び作業費用別途有償とした上で乙が請け負う）
- ・甲のパソコンの環境及びネットワーク環境が主因とした場合のリモート業務。
- ・甲のネットワーク通信機器及びパソコンの通信に必要な設定の変更を行った場合、それに伴う損害等の保証。
- ・甲の操作による設定変更や機器の接続変更により発生した障害。但し、甲の依頼により乙は有償で作業を引き受けることができる。
- ・乙への事前連絡無く導入された機器やソフトウェアに起因する障害。但し甲の依頼により乙は有償で作業を引き受けることができる。
- ・甲が新しく導入するハードウェアやソフトウェアのインストール及び設定。但し甲の依頼により乙は有償で作業を引き受けることができる。
- ・乙が今までに設定・操作実績の無いアプリケーションやハードウェアについてのサポート。
- ・本件業務と関係の無い相談やサポート。
- ・乙への連絡が無く甲の基本情報が変更になった場合の即時対応。
- ・乙のスタッフ及び乙の提携会社のスタッフの状況により、即時対応が出来ない場合。但し、乙は出来る限り別途対応が出来るよう最善の努力を行わなければならない。
- ・専門性の高い対応が求められる場合の即時対応。但し、乙は出来る限り別途対応が出来るよう最善の努力を行うこととする。

#### 第5条 （付帯事項）

- ・各種優遇内容は、原則他の優遇内容と併用できないものとする。但し、乙が予め告知した場合この限りではない。
- ・特に定めがない事項が発生した場合、甲および乙が協議の上、その対応を決定

第6条 するものとする。(解除)

- 1 当事者の一方に、本契約に違反する行為があり、相当期間を定めて行った通知催告後もその行為が是正されない場合、他方当事者は、本契約を解除することができるものとする。
- 2 当事者の一方に、次の各号に定める事由の一つが生じたときは、他方当事者は、催告なしに直ちに本契約を解除することができるものとする。
  - ・信頼関係を破壊する重大な過失（威力業務妨害行為を含む）又は背信行為があったとき。
  - ・差押、仮差押、仮処分、競売、破産、民事再生開始、会社更生手続開始、会社整理開始、特別清算開始の手続の申立又は公売処分を受けたとき。
  - ・手形又は小切手の不渡りをなし、銀行若しくは手形交換所の取引停止を受けたとき。
  - ・公租公課の滞納処分を受けたとき。
  - ・営業停止、営業免許、営業登録の取消等の行政上の処分を受けたとき。
  - ・資本減少、営業の廃止、解散等の重大な変更の決議をしたとき。
  - ・財務状態の悪化、又はそのおそれがあると認められる相当の事由が生じたとき。

第7条 (免責事項)

以下の項目については免責とする。

- ・災害（地震、台風、水害、火災）等が原因により、本件業務が行えない場合。
- ・通信網の障害や装置の故障、停電、保守点検又は設定の不備が原因により本件業務が行えない場合。
- ・甲の社内環境が原因の場合の対応。
- ・乙がその障害を速やかに解決するため、関係機関に解決の為の相談等をしてはなお、解決できない障害が残存したときの対応。

第8条 (損害賠償)

- ・万一、乙の行った業務によって甲に何らかの損害が出てしまった場合、乙はその損害を補償しなければならない。但し、当該年度の提供サービス（NCSS）の料金の全額（甲からの預かり金）を上限とする。

第9条 (契約期間)

本件業務の契約の有効期間は、平成 年 月 日から1年間とする。期間終了の2ヶ月前迄に一方当事者から相手方に対し別段の意思表示のない限り、その後も同一条件にて1年間延長されるものとし、それ以降も同様とする。但し、契約期間中に契約内容が変更された場合は、新たに締結した契約書の内容を有効と

する。

本件業務の料金の支払いに関しては、甲は乙に対して契約の締結後 1 ヶ月以内までに支払うこととする。なお、乙が期限までに甲からの入金を確認できない場合、乙は、甲の了承を得ずに本件業務の停止することができる。

#### 第10条 (解約及び返金)

甲の都合により、本件業務の契約を解約する場合、いかなる理由であっても、乙は甲に対して料金の返金は一切行わないこととする。

但し、乙の都合により契約を継続できない事項が発生した場合は、乙は、甲に対して未経過月数分の残額を返金する。その場合の甲への乙からの返金に伴う、銀行振込手数料は乙の負担とする。

#### 第11条 (内容変更)

初年度に限り、乙は、本件業務の内容を甲の了承を得た上で年度の途中で変更することができる。但し、甲にとって有利な内容であると乙が判断した場合は、乙は甲に告知無く変更することができる。

次年度以降については、甲乙両社協議の上、了承された場合は、年度更新時に本件業務の内容を変更することができる。

#### 第12条 (有償時間超過サービス)

規定時間を超える本件業務の履行については、500円/10分(税別)料金を乙は甲に対して別途請求することが出来る。

但し、メール又はFAX相談の超過については、乙の任意の対応を条件にこの適用から除外する。

#### 第13条 (時間外有償サービス)

第14条に定める対応日時以外(時間外)での本件業務を乙が行った場合、

1,000円/10分(税別)の料金を乙は甲に対して別途請求することが出来る。

但し、時間外の本件業務については、乙は乙の都合により一方的に拒否または、作業と中での打ち切りをすることができ、甲はこれに対して何ら異議申し立てを行うことは出来ないものとする。

#### 第14条 (対応日時)

- ・対応日：平日 9時から18時まで
- ・休日：土曜日 日曜日 祝日 GW お盆 年末年始

なお、臨時休業日が発生する場合は、乙のホームページにて告知する。  
事前に臨時休業日が明確な場合、甲は乙に対して別途メール又はFAX  
で告知する

#### 第15条（対応エリア）

原則直接訪問エリアは、下記の通りとする。

- ・東京都（離島除く）
- ・埼玉県
- ・神奈川県
- ・千葉県
- ・茨城県
- ・栃木県

上記エリアで現地出張が必要となった場合は、別途出張費及び交通費請求にて対応する。また、上記以外のエリアの対応については、原則、電話・メール・FAX又はリモートメンテナンスのみ対応となるが、現地出張が必要な場合は、別途甲並びに乙による協議により対応を決定する。

#### 第16条（機器及び設定情報等の取り扱い）

- ・乙は本件業務を行うに当たり、甲の社内におけるパソコン及びLAN、通信機器の機種名、各種設定情報等を記録、保持することができる。また、本件業務行いのために必要な情報に限り、乙は乙の提携会社へ情報を提供することができる。
- ・乙は甲の情報に関して細心の注意を払い取り扱わなければならない。但し、万一乙の不可抗力または知りえぬところで情報漏えい等の問題が発生した損害についてはその責任を負わないものとする。
- ・また、公的機関から正当な理由に基づき情報開示要求があった場合は、乙は甲の了承を得た上でこれを開示することができる。
- ・乙は、乙の持つ甲の情報の提供及び返還を、甲より求めがあった場合、速やかに情報提供及び返還しなければならない。

#### 第17条（機密情報の保持）

- ・乙は、甲が社内コンピュータに所有する一切の情報（以下、「機密情報」と称す）を機密として保持し、また、甲の書面による事前の承諾を得ることなく、第三者に機密情報を開示、漏洩、公表をしてはならない。
- ・乙は機密情報を機密にしておく為に合理的な安全保証の予防措置を取らなければならない。
- ・すべての機密情報は甲の所有物であり、且つ甲の所有物のまま残ることを確認する。乙は機密情報についていかなる権利も有さないことを確認する。

第18条（本件業務の料金）

料金の詳細については下記の料金とする。

1年間：当該拠点 甲 本本社屋内

台数：サーバ類\_\_\_台。パソコン\_\_\_台。（又は総数で\_\_\_台迄）

金額：\_\_\_, \_\_\_円/年（税抜）

追加：\_\_\_台目以降は、\_\_\_, \_\_\_円/年（税抜）に追加できます。

※同一法人あっても、営業所や支店などの別の敷地に有る場合はそれぞれに料金が発生する。

※同一建物でもLAN環境が全く異なるパソコン及び周辺機器はカウント台数から外し、且つ、対応外とすることがある。

第19条（譲渡の禁止）

乙は本件業務契約の権利は、第三者に譲渡することはできないものとする。また、この権利を第三者に担保として提供することは出来ないものとする。

第20条（合意管轄）

本件業務契約の覚書に関し、訴訟の必要が生じた場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

第21条（協議）

本件業務契約の覚書に関し、定めのない事項又は疑義が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、本件業務契約の成立を証とするため、本覚書を2通作成し、甲乙記名捺印の上、各々1通保管するものとする。

平成20年 月 日

甲

乙 埼玉県志木市幸町3-4-4 シーズウィッシュ志木  
株式会社 ノスク 代表取締役 鈴木 幸浩

Tel:048-487-4888 / fax:048-487-4883