

グラフィソフトジャパン株式会社
Solibri 保守サービス約款

この保守サービス約款（以下「本約款」といいます。）は、Solibri Inc.（以下「Solibri」といいます。）が提供する Solibri Office および Solibri Site（以下「対象ソフトウェア」といいます。）に関する「SOLIBRI エンドユーザーライセンス、サポート、サービス契約」（以下「原契約」といいます。）により、これと一体のものとして、グラフィソフトジャパン株式会社（以下「当社」といいます。）がお客様へ原契約で定義されている SSA に基づいて、保守サービス（以下「本サービス」といいます。）をご提供するにあたり、当社と、お客様との間に適用される権利義務に関する事項を規定するものです。

第1条（本サービスの性質）

- 1 当社は、お客様に対し、本約款に従って本サービスの提供を有償（別途規定する本サービスの保守サービス料・期間）で行います。
- 2 本サービスは、民法上の準委任契約であり、本サービスを通じてお客様へサポート等について特定の結果ないし成果の獲得を保証するものではありません。

第2条（ソフトウェアライセンスと本サービスとの関係）

- 1 本サービスが基づく SSA の条件は、原契約記載第3項記載のとおりですが、主なライセンスであるフローティングライセンスおよびサブスクリプションライセンスについては、お客様1社の対象ソフトウェア全ライセンスに対して本サービスの契約が必須となっています。
- 2 フローティングライセンスを保持されているお客様については、使用されていないライセンス数に関して、Solibri に対して、利用停止の請求をすると、当該ライセンスは停止され、保守サービス料の支払いは不要となります。
- 3 前項によるライセンスの停止、および、その利用再開の手続については、Solibri が別途に定める事務手数料が必要です。

第3条（本サービスの利用方法）

- 1 お客様は、事前に本約款にご同意のうえで、当社の定める方法で本サービスの利用のお申込をいただきます（以下「利用申込」といいます。）。なお、この利用申込をもってお客様は本約款の全てに異議なく同意されたものとみなします。
- 2 前項の利用申込に対して、当社がお客様へ利用開始を通知した後、お客様は本サービスの利用が可能となります。
- 3 前二項にかかわらず、次の各号の一に該当するお客様からの利用申込であるときは、当社は、利用申込の受領から 10 営業日以内に限り、お断りする場合があります。なお、この場合、お客様に生じた損害について、当社は賠償する責任を一

切負わないものとします。

- ① 過去に当社より本約款に基づいて契約解除を受けたことがある場合
- ② 当社に対して未払いのある場合
- ③ 利用申込の内容が本約款に抵触または違反することが明らかな場合
- ④ お客様が第 11 条に該当する場合
- ⑤ その他、当社が本サービスの提供が適当ではないと判断する場合

第 4 条 (本サービスの内容及び対象範囲)

- 1 当社は、お客様に対して、本サービスとして、次の各号記載のサービスをそれぞれ提供いたします。
 - ① 電子メールによるテクニカルサポート
 - ② 契約期間中にリリースされる 対象ソフトウェアのアップグレードの提供
 - ③ 当社が提供する BIM Classes トレーニングコースの受講料金の割引
 - ④ 当社が独自の判断で行う追加ライセンス、オプションソフトウェアの割引キャンペーン等のご優待
- 2 テクニカルサポートの提供時間帯は、次のとおりの当社の営業時間内とします。
 - 一 毎週月曜日から金曜日 午前時 9 時 30 分から午後 5 時 30 分まで
(年末年始その他当社の定める休業日を除く)
- 3 テクニカルサポートの対応時間（調査時間を含め、当社が対応に要した総時間をいいます。）は、お客様一人ごとに 1 ヶ月あたり 3 時間、案件ごとに 1.5 時間を上限とします。お客様が、これを超過してテクニカルサポートの継続を希望されるときは、お客様は、当社が別途定める超過保守サービス料をお支払いいただきます。
- 4 当社は、お客様に対し、合理的な努力をしても解決できない問題（過分の超過対応料金が発生する場合を含みます。）に関しては、案件毎に、それが判明した時点で通知してテクニカルサポートを終結できるものとします。

第 5 条 (解決協力)

- 1 お客様は、当社の求めに応じて、本サービスの円滑な提供のために次の各号に掲げる事項についてそれぞれご協力いただくものとします。
 - ① 問題の発生した環境（バージョン、ハードウェア、OS 等に関する情報）についての情報提供
 - ② 問題に関係するデータならびにスクリーンショット、操作ログ等の提供
 - ③ 不具合等の対応が対象ソフトウェアに起因するものか、またはそれ以外の要因によるものかの切り分けの必要性がある場合、それ以外の要因として考えられるものが他社製品の場合はその製造元等への問い合わせ、または、ネット

ワーク環境の場合はネットワーク管理者等へ問い合わせの実施

- 2 当社は、お客様より前項各号のご協力をいただけない場合は、当該問題に関するサポート提供を中断し、または、前条第4項により終結することができるものとします。また、この場合、お客様より同じ趣旨のお問い合わせを受けても、当社は再度の回答を要しないものとします。

第6条（適用除外）

次に定める事項は、本サービスの「テクニカルサポート」から除外とします。

- ① 成果物の作成およびお客様の業務の代行
- ② 対象ソフトウェアの機能追加
- ③ 対象ソフトウェアのインストールおよびアップグレード作業
- ④ 日本国内以外で使用される場合の対応
- ⑤ 事故、不注意、誤用、第三者の使用により発生した問題の対応
- ⑥ 天災等不可抗力により発生した問題への対応
- ⑦ データ等の復旧
- ⑧ 第三者の製品またはソフトウェアの使用に起因する可能性のある問題の対応
- ⑨ ネットワーク環境に起因する可能性のある問題の対応
- ⑩ 既に解決をした問題または対応が不能であると判断した問題と同一または実質的に重複する問題への対応
- ⑪ その他、お問い合わせの性質上、テクニカルサポートには該当しないもの

第7条（保守サービス料）

- 1 お客様は、保守サービス料（以下「保守サービス料」といいます。金額には消費税を含む。）を、当社が指定する方法・期限にて当社に支払うものとします。

Solibri Office のための保守サービス：143,000 円

Solibri Site のための保守サービス： 99,000 円

- 2 当社は、お客様より保守サービス料のお支払をいただけないときは、そのお支払があるまで、本サービスの提供を一時中断することがあります。これは、当該中断の期間中に発生したお客様の保守サービス料のお支払いを免除するものではありません。

第8条（再委託）

当社は、当社の費用と責任で、本サービスの全部若しくは一部を、再委託できるものとします。ただし、当社は、当該再委託先に対して、次条により当社がお客様に対して負う秘密保持義務と同等の義務を遵守させるものとします。

第9条（秘密保持）

当社およびお客様は、互いに、本サービスの提供に関連して知り得た相手方の営業上、技術上またはその業務上の機密に関する情報であって次の各号に該当しないものにつき、本サービスの提供の目的に必要な最小限の範囲に限って、社内（役員、従業員のほか、法律上の機密保持義務を負う弁護士、公認会計士などの外部専門家を含む。）のみで使用するものとし、これを第三者に開示または漏洩してはならないものとします。

- ① 開示の時、既に公知となっていた情報
- ② 開示の後、機密情報を受領した当事者の責によらずに公知となった情報
- ③ 第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手した情報
- ④ 開示の時点で既に保有している情報または機密情報によらずに独自に開発した情報

第10条（個人情報）

- 1 当社は、本サービスの円滑な運営および本サービスの適正な提供を目的として、お客様の個人情報（個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるものをいい、他の情報と容易に照合することにより特定の個人を識別することができるものを含む。以下同じ。）を、当社のプライバシーポリシーに従って適正に収集・利用・管理するものといたします。
- 2 お客様は、本サービスの利用に際して、当社より、前項の目的に基づいて必要であることを示して個人情報の提供を求められたときは、これを正しく申告していただくものとします。

第11条（反社会的勢力の排除等）

- 1 お客様について、次の各号のいずれかに該当することが判明した場合、当社は、お客様に通知して、本サービスの全部又は一部を解除することができるものとします。
 - ① 暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、その他の反社会的勢力（以下「反社会的勢力等」という。）である場合。
 - ② 反社会的勢力等が事業活動を支配若しくは、経営に実質的に関与している法人である場合。
 - ③ 反社会的勢力等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関係がある場合。
 - ④ 当社若しくはその役職員等に対し、暴力、脅迫、詐術等その他違法又は不当な手段を用いて要求行為を行った場合。

- ⑤ 本約款に義務づけられているライセンス数を過少申告したり、または、本ソフトウェアを利用する第三者のために代理で本サービスを受けるなど、欺罔的手段により当社から本サービスを享受された場合。
- 2 前項による解除については、当社は、当社が既に受けた保守サービス料のお客様へ返還ならびにお客様に生じた損害の賠償を要しないものとします。

第12条 (権利義務の譲渡禁止)

お客様は、当社から書面による事前の承諾を得た場合を除き、本サービスにより生じる権利又は義務の全部又は一部を第三者に譲渡若しくは承継させてはならず、また、担保に供してはならないものとします。

第13条 (中途解約)

- 1 当社およびお客様は、本サービスの締結後、互いに相手方に事前に通知して、通知の翌月末日をもって本サービスを中途解約できるものとします。
- 2 前項の解約が当社の都合によるときは、当社は、お客様に対し、本サービスの残存期間に相当する保守サービス料を銀行口座宛へ送金する方法（振込手数料は当社負担）により、返金いたします。
- 3 第1項の解約がお客様の都合によるときは、お客様は本サービスの残存期間分の保守サービス料を一括して当社へお支払いをいただくものとし、既に当社がお支払いを受けているときは、返金を要しないものとします。

第14条 (解除)

- 1 当社およびお客様は、相手方が原契約または本約款に違反し、相当の是正期間がある催告にもかかわらず違反が是正されないときは、当社は本サービスの提供を中止することができるものとします。
- 2 当社およびお客様は、相手方に次に掲げる事情が発生した場合には、何らの通知・催告なく直ちに本サービスの全部若しくは一部を解除することができるものとします。
 - ① 破産、会社更生、特別清算、民事再生その他の倒産手続（総称して、「法的倒産手続」という。）開始申立がなされた場合
 - ② 手形の不渡り、支払の停止、又は手形交換所の銀行取引停止処分又は電子債権記録機関の取引停止処分があった場合
 - ③ 事業の廃止、解散の決議、清算の開始、解散判決又は解散命令がなされた場合
 - ④ 監督官庁による業務停止命令がなされたとき、その他業務遂行に必要な許認可を喪失し若しくは取り消されたとき、又は法令若しくは定款上の解散事由が発生した場合
 - ⑤ 自己が有する財産（預金、不動産、動産及び有価証券を含むが、これらに限られない。）について差押、仮差押、仮処分、仮登記仮処分、保全差押、公租・

公課等の滞納処分にかかる手続又は競売手続が開始した場合。

- ⑥ 住所変更の届出を怠るなど自己の責めに帰すべき事由によって、相手方に自己の所在が不明となった場合
- ⑦ 本サービスの実施を困難とするようなお客様の不協力により信頼関係が喪失されるに至ったとき

3 本条による契約解除は、損害賠償の請求を妨げないものとします。

4 当社が本条により本サービスを解除したときは、前条第3項を準用します。

第15条（損害賠償）

- 1 当社は、当社の責めに帰すべき事由により、本契約または本サービスによりお客様が損害を被ったときは、現実に発生した直接かつ通常の損害を賠償いたします。
- 2 前項の場合のほか本契約に関係して当社がお客様に対して法的責任（債務不履行または不法行為、その他の法律上の原因を問わない。）を負うときは、次の各号の額をもってその限度とします。
 - ① 保守サービス料を年払いとしている場合は、年間保守サービス料（税別）の12分の1に相当する額
 - ② 前号以外の場合は、法的責任の原因となる事実が発生した日の属する暦月に支払われた保守サービス料の額（税別）

第16条（約款の改定）

- 1 当社は必要に応じて、適宜に本約款を改訂することができるものとします。
- 2 前項による改訂については、当社は適切な方法でこれをお客様に周知するものとします。

第17条（有効期間）

- 1 本約款の有効期間は、原契約に従います。
- 2 本約款は、当社とお客様との本サービスの契約期間中に限り適用されるものです。ただし、本サービスが終了したときであっても、第9条、第10条、第13条第3項、第15条、前条、本条および次条は、それぞれ当社とお客様との間でなお効力を有するものとします。
- 3 本サービスを解約後、再契約する場合は当社が別途定める再契約手数料を別途お支払い頂く必要があります。

第18条（準拠法および紛争解決）

- 1 本約款に関する準拠法は、日本法とします。
- 2 本約款および本約款に定めのない事項の解釈等に疑義があるときは、当社とお客様は互いに誠意をもって協議し、円満に解決を図るものとします。

- 3 当社とお客様との間での本約款ならびに本サービスに関する争訟は、訴額に応じ、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2021年6月1日 制定