

契 約 書 (案)

静岡県住宅供給公社（以下甲という）と ○○○○○○（以下乙という）とは、甲のシステムの運用支援等の業務に関する事項について、次のとおり契約を締結する。

第1条（定義）

本契約において、次の用語を以下のとおり定義するものとする。

- (1) 「機器」とは、第6号で定める「契約明細」に記載する機械装置および器具類を意味する。
- (2) 「ソフトウェア」とは、第6号で定める「契約明細」に記載するコンピューター・プログラムを意味する。
- (3) 「対象製品」とは、「機器」および「ソフトウェア」の総称を意味する。
- (4) 「支援業務」とは、第6号で定める「契約明細」で特定される乙が甲に提供する役務を意味する。
- (5) 「条件書」とは、「支援業務」の内容を記載した本契約に添付される書面を意味する。
- (6) 「契約明細」とは、「対象製品」および「支援業務」の契約内容を記載した本契約に添付される書面を意味する。
- (7) 「設置場所」とは、「契約明細」に記載する「対象製品」の日本国内における使用場所を意味する。

第2条（本契約の適用）

本契約の規定は、「条件書」で追加・変更等を行うことができるものとする。この場合、当該「条件書」の対象となる「対象製品」および「支援業務」においてのみ当該追加・変更等が優先的に適用されるものとする。

第3条（支援業務）

1. 乙は、「支援業務」を「条件書」および「契約明細」に定める条件で甲に提供するものとする。
2. 「支援業務」に対する料金（以下「保守料金」という）は、「契約明細」記載のとおりとする。

第4条（提供条件）

乙が「支援業務」を提供する条件は次のとおりとし、「支援業務」の契約条件に応じて、乙の判断により甲に提供するものとする。

- (1) 乙が「支援業務」を甲に提供する時間帯は、乙の営業日における乙所定の営業時間内とする。
- (2) 乙が技術者を派遣して「支援業務」を提供する場合、乙の指定するサービス拠点から100km以上離れている場所において「支援業務」を提供するとき、甲は乙の請求にもとづき乙所定の遠距離料金等を乙に支払う。

- (3) 甲は、乙所定の適切な設置環境を確保し、乙が技術者を派遣する場合、当該技術者が安全に必要な作業を提供できる状態を維持する。
- (4) 甲は、「対象製品」を使用して甲が作成したコンピューター・プログラムおよびデータ保護のため、適切な防御措置を甲の費用と責任において常時実施する。
- (5) 次のいずれかの事由に該当する場合、乙は「支援業務」の提供義務を免れるものとする。
 - ① 「対象製品」所定の取扱説明書等に記載された操作方法以外の使用または「対象製品」所定の設置 使用環境以外での使用に起因する「支援業務」
 - ② 誤操作, 落下, 電磁的影響, 強い衝撃その他取扱い上の不注意に起因する「支援業務」
 - ③ 「対象製品」以外の機械装置またはコンピューター・プログラム（コンピューター・プログラムの稼動に障害を与えるコンピューター・ウイルス等を含む）に起因する「支援業務」
 - ④ 火災, 風水害, 地震等の天災地変およびその他不可抗力に起因する「支援業務」
 - ⑤ 高所作業, 重量物の移動を伴う作業その他の危険作業
 - ⑥ 乙への事前連絡なしに「対象製品」を追加, 変更していた場合の「支援業務」
 - ⑦ 機械装置のオーバーホールならびにコンピューター・プログラムおよびデータのバックアップ作業

第5条（有償作業）

甲が「支援業務」以外の業務を乙に依頼し当該依頼業務を実施可能と乙が判断する場合、乙は乙所定の料金で当該依頼業務を行うものとする。

第6条（契約期間）

1. 本契約の契約期間は「契約明細」記載のとおりとする。
2. 甲は、本契約期間中といえども、乙に対して2ヵ月前までに書面で通知することにより本契約の全部または一部を解約することができるものとする。

第7条（保守料金等の計算）

1. 「保守料金」は、「契約明細」に記載する契約開始日から計算する。
2. 「保守料金」は前払いとする。

第8条（料金改定）

本契約期間中において、法令の制定、公租公課の増減、物価の変動その他の経済事情の変化により「保守サービス料金」を改定する必要がある場合、乙は料金改定日の1ヵ月前までに書面で料金の改定を甲に通知し、甲乙協議の上、新料金を決定する。

第9条（料金等の支払）

1. 甲は、「保守料金」ならびに消費税および地方消費税相当額（以下総称して「料金等」という）を乙からの請求書受領後30日以内に、全額現金で乙に支払う。
2. 甲は甲の責に帰すべき理由により支払を遅延した場合は、前項の期間満了の翌日か

ら支払の日まで政府契約の支払遅延防止等に関する法律第 8 条第 1 項に定める割合で計算した遅延利息を乙に支払う。

第 10 条（設置場所）

甲が「設置場所」を変更する場合、甲は事前に乙の承諾を得る。

第 11 条（機密保持）

甲および乙は、本契約にもとづき知り得た相手方の業務上の秘密を、事前に相手方の書面による承諾を得ない限り、第三者に漏洩しないものとする。ただし、次のいずれかに該当する情報はその範囲から除く。

- (1) 甲または乙が相手方から提供される以前に合法的に知っていたことを立証した情報
- (2) 甲または乙の違反行為によらず、出版物その他によって公知であるか公知となった情報
- (3) 甲または乙が独自に開発したことを立証した情報

第 12 条（解除）

甲または乙は、相手方が正当な理由なくして本契約の条項に違反したときは、書面をもって相手方に通告し、本契約を解除することができるものとする。

第 13 条（契約終了時の措置）

本契約の全部または一部が終了した場合、乙は、甲から既に受領した「保守料金」について当該料金の対象 期間の未経過日数に応じて日割計算した額（既に受領した消費税および地方消費税相当額を含む）を甲に 返還するものとする。

第 14 条（損害賠償）

「支援業務」の実施にあたり甲が乙の責に帰すべき事由を原因として現実に発生した損害の賠償を求める すべての場合において、乙は、本契約金額を上限とする通常かつ直接の損害についての責任のみを負うものとする。

第 15 条（反社会的勢力の排除）

1. 甲および乙は、自らが反社会的勢力（「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に定義する暴力団およびその関係団体等をいう。）でないこと、反社会的勢力でなかったこと、反社会的勢力を利用しないこと、反社会的勢力を名乗るなどして相手方の名誉・信用を毀損もしくは業務の妨害を 行いまたは不当要求行為をなさないこと、自己の主要な出資者または役職員が反社会的勢力の構成員でないことを表明し、保証する。
2. 甲および乙は、前項の規定を、自己の委託先および自己の調達先にも順守させるよう努力する。
3. 甲および乙は、前二項に対する違反を発見した場合、すみやかにこれを是正するものとし、当該違反が相手方に影響を与えると判断した場合には、直ちに相手方にその事実を報告する。

4. 甲および乙は、相手方が前三項に違反した場合、催告なく、直ちに本契約を解除することができる。この場合、相手方に損害が発生しても、その損害は賠償しない。
5. 本契約締結以前に、甲乙間で反社会的勢力との取引防止に関して合意している場合、当該合意内容を優先して適用する。

第16条（その他）

1. 甲が乙の事前の文書による承諾を得ないで本契約によって生じる権利もしくは義務を第三者に譲渡または賃貸したときには、本契約は終了する。
2. 乙は、第3条に定める「支援業務」の全部または一部を、第三者に委託することができるものとする。
3. 本契約に関する訴訟は、乙の本店所在地を管轄する裁判所を第一審の裁判所とする。
4. 本契約に定めのない事項または本契約の解釈について疑義が生じたときは、信義にもとづき誠実にその都度甲乙協議の上決定するものとする。以上、本契約締結の証として本書2通を作成し、甲乙記名捺印の上、各1通宛保有する。

令和 年 月 日

甲

乙

契約明細

(1) 「支援業務」の名称, 料金等

以下の各項目の金額には消費税および地方消費税を含まない。

「支援業務」の名称	保守料金（年額）
	円
	円

「支援業務」の名称	適用期間	保守料金
	令和 年 月 日から令和 年 月 日まで	円
	令和 年 月 日から令和 年 月 日まで	円

(2) 機器の構成

機器の名称	番号	「支援業務」の名称	実施する業務
	No.		
	No.		
	No.		
	No.		
	No.		

(3) 「ソフトウェア」の明細

ソフトウェアの名称（版）	「支援業務」の名称	実施する業務

(4) 「契約期間」

令和 年 月 日から令和 年 月 日まで (契約開始日)	令和 年 月 日まで (契約満了日)
---------------------------------	-----------------------

(5) 「設置場所」

--

条 件 書

オフィスドキュメントシステムカスタムサポートサービス

1. 乙は、本契約第 3 条第 1 項にもとづき「契約明細」記載の「支援業務」を次項以下の定めに従い、甲に提供するものとする。

2. 乙は甲に納入した「対象製品」について次の「支援業務」を提供するものとする。

(1) 一括受付

乙は、本項第 2 号乃至第 6 号のうち甲が選択する「支援業務」について、「対象製品」に関する甲からの問合せおよび「対象製品」に障害が発生した場合の対応要請を受付けるものとする。

(2) 問い合わせ対応

乙は、甲乙で本号の実施を含む保守等の契約を締結している「対象製品」に関する甲からの問合せに対して、可能な範囲で回答するものとする。ただし、乙で解決できない場合、製造元等に問い合わせのうえ、甲に回答するものとする。

(3) 問い合わせ代行

乙は、甲が第三者と本号の実施を含む保守等の契約を締結している「対象製品」に関する甲からの問合せを受付け、甲にかわって当該第三者への問合せを代行し、その結果を甲に回答するものとする。

(4) 障害切り分け

① 本号は、乙が甲のために開発したソフトウェアおよび甲乙で保守等の契約を締結している「対象製品」についてのみ適用するものとする。

② 「対象製品」に障害が発生した場合、甲はログ、エラーメッセージ等の詳細情報を乙に通知するものとする。

③ 乙は、甲から通知された詳細情報にもとづき、障害箇所を特定するものとする。

④ 電話、FAX、E-MAIL による切り分けができないと乙が判断した場合は訪問により障害発生箇所、原因の特定支援を実施するものとする。

⑤ 前記④による訪問は、第 8 号の「オンサイト」が契約されている場合に限るものとする。

⑥ 障害切り分けには、障害修復のための「対象製品」の修理・修復作業は含まない。

(5) サポート要請代行

甲が第三者と本号の実施を含む保守等の契約を締結している「対象製品」に障害が発生した場合、乙は当該第三者に対する保守要請を代行するものとする。ただし、要請時期が当該第三者の営業日・営業時間外に該当する場合、乙は、当該第三者の翌営業日に保守要請を代行するものとする。なお、保守等は当該第三者所定の条件に

従うものとする。

(6) 障害対応

乙が第 4 号の障害切り分けを実施した結果、甲乙で本号の実施を含む保守等の契約を締結している「対象製品」が障害の原因であった場合、乙は、原因調査を実施し、回避策の提示などの不具合是正を試行するものとする。

(7) 履歴情報管理

乙は、甲からの問合せ対応および障害対応の履歴情報（受付/対応日時、担当者、問合せ/対応内容等）を管理し、甲から要望があった場合、対応履歴に関する報告書を提供するものとする。

(8) オンサイト

第 4 号の障害切り分けを実施した結果、訪問による作業が必要と乙が判断した場合、乙は技術者を派遣し、第 4 号または第 6 号の作業を実施するものとする。

(9) 第 1 号乃至第 7 号の問合せおよび回答等は、電話・FAX・E-MAIL で行うものとする。

3. 前項に記載する各「支援業務」の実施項目および実施内容の詳細は、本契約時点で甲乙が合意するものとする。

4. 本契約第 4 条第 1 項第 1 号を、次のとおり変更する。

乙が「支援業務」を甲に提供する時間帯は、次のとおりとする。

① 電話受付

乙の営業日 9:00～11:50, 12:50～17:30

② FAX 受付・E-Mail 受付

24 時間（乙の営業時間外の受付は、翌営業日以降の対応となります。）

③ 訪問による実施は、乙の営業日 9:00～11:50, 12:50～17:30

5. 本契約第 4 条に、次の条項を追加する。

(1) 甲は特定者を選任のうえ乙に通知し、乙との連絡にあたらせるものとする。

(2) 「対象製品」以外の機械装置およびコンピューター・プログラムは、「支援業務」対象範囲外とする。

(3) 甲は、甲が保守等の契約を締結している第三者に対し、乙が第 2 項第 3 号または第 5 号を実施するため、当該第三者に問合せまたは訪問要請をすることに関し、当該第三者の承諾を得るものとする。

6. 本契約第 9 条に次の条項を追加する。

(1) 甲乙で締結している「対象製品」に関する保守等の契約に甲が選択した第 2 項の「支援業務」が含まれている場合、本契約においては当該「支援業務」の費用は発生しないものとする。

(2) 甲が「対象製品」に関し、第三者と保守等の契約を締結している場合においても、甲は本契約にもとづく「料金等」を支払う。

7. 本契約第 16 条に次の条項を追加する。

- (1) 次の一に該当し、甲が「支援業務」の継続を希望する場合、甲乙は新たに契約を締結するものとする。
 - ① 甲が「対象製品」を変更したとき
 - ② 甲が「対象製品」に機械装置またはコンピューター・プログラムを追加したとき
- (2) 乙は、「支援業務」の実施により「対象製品」の障害が必ず是正されることを保証するものではない。
- (3) 本条件書第 3 項および第 5 項の「支援業務」において、乙が「支援業務」を行ったにもかかわらず、当該「支援業務」の実施事業者の都合により「支援業務」が完了できない場合でも、乙はその責めを負わない。
- (4) 甲が乙所定の定時外サポート付加サービスを選択した場合、「支援業務」のうち、次の提供時間帯は契約明細に定めるとおりとする。
 - ① 本条件書第 2 項第 1 号
 - ② 本条件書第 2 項第 2 号
 - ③ 本条件書第 2 項第 4 号（訪問による対応を除く）

以上