

## SBBオラクル・プレミア・サポート・サービス規約

SBBオラクル・プレミア・サポート・サービス規約(以下「本規約」という)は、お客様(以下「甲」という)に対し、ソフトバンクBB株式会社(以下「乙」という)の提供する日本オラクル株式会社(以下「日本オラクル社」という)製ソフトウェアまたはライセンス(以下「ライセンス」という)に対するSBBオラクル・プレミア・サポート・サービス(以下「対象サービス」という)の利用に関して定めたものであり、甲は本規約の定めに従うものとします。

### 第1章【定義】

#### 第1条(定義)

- 「申請書」とは、乙が定めるSBBオラクル・プレミア・サポート・サービス購入兼ユーザ登録申請書をいいます。
- 「サポート証書」とは、乙が定めるSBBオラクル・プレミア・サポート証書をいいます。
- 「SBBオラクル・プレミア・サポート・サービス」とは、日本オラクル社の「テクニカル・サポート・ポリシー」に規定されたサポート・サービスをいいます。「テクニカル・サポート・ポリシー」は、日本オラクル社により変更される可能性があり、規定が変更される、または新たな規定が追加される可能性があります。甲は、最新の「テクニカル・サポート・ポリシー」を下記URL上で閲覧することができます。  
<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html>  
なお、本規約は「テクニカル・サポート・ポリシー」の規定に優先するものとします。
- 「対象サービス」とは、SBBオラクル・プレミア・サポート・サービスをいいます。
- 「サービス開始日」とは、対象サービスの開始日をいいます。
- 「販売店」とは、甲にライセンスおよび対象サービスを販売する販売店をいいます。
- 「売買契約」とは、契約者と販売店で締結された日本オラクル社の製品の売買契約をいいます。
- 「対価」とは、売買契約において甲が支払った対価をいいます。
- 「契約者」とは、甲のうち、乙との間で対象サービスの利用契約が成立した者をいいます。
- 「対象ソフトウェア」とは、日本オラクル社が販売するソフトウェアのうち、乙が対象サービスを提供可能なソフトウェアをいいます。
- 「ライセンス」とは、日本オラクル社がソフトウェアに付与する使用許諾権をいいます。

### 第2章【契約の成立】

#### 第2条(契約の申込み)

必要事項を記載のうえ、申請書が乙に到達したことをもって、乙への対象サービス利用契約の申込みがあったものとします。当該申込みを行うことができるのは、ライセンスの購入者に限ります。

#### 第3条(契約の成立)

前条の申込みに対して、乙の承諾をもって対象サービス利用契約が成立するものとします。但し、乙は申し込みが適当でないとして判断する場合等の事由が存する場合には、乙は甲に対して理由を通知のうえ対象サービス利用契約の成立を承諾しない場合があります。

### 第3章【サービスの提供および条件】

#### 第4条(サービス内容)

乙は、対象サービスとして技術的な問合せ対応を行う「テクニカル・サポート」と技術的な問合せ以外の問合せ対応を行う「カスタマ・サポート」を提供します。

- バージョン・アップ製品、新規・既存のメンテナンス・リリース、既存のバッチ、技術情報の提供
- 1日24時間、週7日の日本語による技術問合せの受付を行うテクニカル・サポート  
(但し、対象ソフトウェアが非データベース製品の場合には、乙の営業時間(9:00～12:00、13:00～17:00)の日本語による技術問合せの受付を行うテクニカル・サポート)
- 乙の営業時間の技術的な内容以外のカスタマ・サポート(契約番号やサポート関連システムに関する問合せ等)

なお、日本オラクル社の「テクニカル・サポート・ポリシー」の規定が変更された場合、または新たな規定が追加された場合、対象サービスの内容が変更される可能性があります。

#### 第5条(サービスの提供および対価)

- 対象サービス利用契約が成立した場合は、乙は契約者に対して、対象サービスを提供します。
- 対象サービスの利用料は対価に含まれます。
- 契約者が対象サービス利用契約を解約し、その後に再契約を希望する場合には、解約時点に遡って契約するものとし、乙所定の手続きに従い、乙に対し乙所定の対価および費用を支払うものとします。
- 契約者が本規約に基づく乙標準のサービスの範囲を超えるサポートを乙に依頼した場合、乙は契約者に対し、当該時有効な乙所定の追加費用を請求できるものとします。

#### 第6条(対象サービスの利用期間および契約期間)

- 対象サービスのサービス開始日および利用期間は、サポート証書に記載されるものとします。
- 対象サービス利用契約の有効期間は、前項に定める対象サービスの利用期間と同一とします。

#### 第7条(対象サービスの変更)

契約者は、対象サービス利用契約の契約期間が満了するまで対象サービスを変更することはできません。

### 第4章【責任等】

#### 第8条(問題解決への協力)

対象サービスの利用にあたり、乙が問題解決のために、必要情報の収集、システムの状態確認、または必要資料の提供等を契約者に要請した場合、契約者は速やかに対応するものとします。

#### 第9条(対象サービスの停止・中止等)

乙は、次の各号のいずれかに該当する場合、対象サービスの一部、または全部を中止、または停止できるものとします。対象サービスの中止または停止を行った場合、乙は契約者その他の第三者に対して、いかなる責任も負わないものとします。

- 乙のサーバー等の設備、その他対象サービスを提供するために必要なシステムの保守点検・更新を定期的または緊急に行う場合
- 火災、停電、天災、労働争議、戦争、テロ、暴動その他不可抗力または第三者による妨害等その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがあり対象サービスの提供が困難な場合
- 対象サービスの提供に必要な電気通信事業者の役務が提供されない場合
- その他、対象サービスの運用上あるいは技術上の理由により、対象サービスの中止または停止が必要、ないしは適切と乙が判断した場合

#### 第10条(禁止事項)

- 契約者は、対象サービスの利用にあたり、以下の行為を行ってはならないものとします。
  - 対象サービスを自己使用以外の商用、その他不正の目的をもって利用すること
  - 対象サービスに関連して使用される乙または第三者の著作権、商標権その他一切の権利を侵害する行為、またはそのおそれのある行為
  - コンピュータウイルス、スパムメールその他の送信など、乙による対象サービスの提供を妨害し、またはその支障となる行為
  - 対象ソフトウェアの解析、改造、改変等
  - 対象ソフトウェアの取扱説明書等に記載されている禁止事項に該当する行為
  - 対象ソフトウェアの日本国外への持出し
  - その他乙が合理的理由に基づいて、不適切・不当と判断する行為

2. 契約者が前項の禁止行為の一に該当する行為を行い、第三者に対して損害を与えたものとして、乙に対して第三者から何らかの請求がなされ、または訴訟が提起された場合、契約者は自らの費用と責任において当該請求または訴訟を解決するものとし、乙を一切免責するものとします。
3. 前項の場合において、乙に損害を与えた場合、乙は契約者に対して損害の賠償を請求することができるものとします。

#### 第11条(責任・保証の制限)

1. 乙の責めに帰する事由により対象サービスを提供できないことで、契約者に損害が生じた場合、乙は対価の額を上限として損害賠償責任を負うものとします。
2. 乙は、いずれの当事者の責にも帰さない事由により生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、結果損害(逸失利益、代替手段をとるため契約者の社内外に発生した費用等を含みこれらに限らない)、売上の喪失、データもしくはデータの使用機会喪失については、損害賠償責任を負わないものとします。
3. 乙は、対象サービス、対象ソフトウェアの内容について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとします。
4. 第三者によりデータの改竄または不正アクセスにより発生した損害やライセンスの瑕疵等に起因して発生した損害について、乙は一切責任を負わないものとします。
5. 乙は、対象サービスの提供により契約者の問題が解決されることを保証するものではありません。
6. 乙は、対象サービスを一般に公正妥当なものとして業界で認められている専門家としての水準で提供することを保証します。乙から提供を受けた対象サービスの内容が、保証された水準に達していない場合、契約者は、対象サービスの実施日から90日以内に乙に通知しなければならぬものとします。
7. 前項に基づく通知を契約者から受領した場合、乙は、対象サービスを再履行するものとします。但し、乙が商業的に合理的な方法で保証義務違反を実質的に補正できない場合、契約者は対象サービス利用契約を終了し、本規約に基づき乙に支払った対価の返還を求めることができるものとします。
8. 乙は、対象ソフトウェアがエラーや中断が無く稼働すること、エラーのすべてを補正すること、また契約者の問題が解決されることを保証するものではありません。法律の許す範囲で本条の保証が唯一のものであり、商品性および特定目的への適合性についての保証や条件を含め、本条以外の明示的あるいは黙示的な保証や条件は一切無いものとします。
9. 対象サービスは、日本国内でのみ利用できるものとします。
10. 対象サービスは、日本語で対応します。但し、日本オラクル社が提供する資料、ドキュメント、見解等を記述されている言語のまま提供する場合があります。

#### 第12条(義務)

契約者は、住所変更、社名変更、技術連絡先の変更等、サポート証書記載事項に変更が生じた場合、乙が指定する方法で速やかに乙に通知するものとします。契約者が本通知を怠った場合、乙は対象サービスを契約者に提供する義務を免れるものとします。

#### 第13条(輸送負担)

対象サービスを提供するにあたり発生する輸送費は、発送元負担とします。

#### 第14条(対価の不返還)

契約者が既に支払った対価は、本規約に別段の定めがある場合を除き、返還されないものとします。

#### 第15条(対象サービスの更新)

1. 契約者は、申請書を契約期間満了日の7日前までに乙に提出することにより、対象サービスの更新の申込みができます。
2. 前項の申込みに対して、契約期間の満了日の翌日から対象サービス利用契約が更新されるものとします。但し、乙は申込みが適当でない判断する場合等の事由が存する場合には、乙は契約者に対して理由を通知のうえ対象サービス利用契約の成立を承諾しない場合があります。
3. 更新後の対象サービスの提供には本規約の条件が適用されるものとします。

す。

### 第5章【サービスの終了】

#### 第16条(解約)

1. 契約者は、対象サービス利用契約を、乙所定の解約申請書を解約希望日より30日前までに乙に提出することにより、解約できるものとします。但し、契約期間が満了していない場合でも、対価は返還されないものとします。
2. 解約申請書の解約希望日をもって、対象サービス利用契約は終了するものとし、乙は対象サービスの提供を停止するものとします。
3. 対象サービス利用契約の契約期間満了日が、解約希望日より早い場合は、対象サービス利用契約の契約期間満了日に対象サービス利用契約は終了するものとし、乙は対象サービスの提供を停止するものとします。

#### 第17条(利用契約の終了)

乙は、次の各号のいずれかに該当する場合、対象サービスを終了できるものとします。対象サービスの終了を行った場合、乙は契約者その他の第三者に対して、いかなる責任も負わないものとします。

1. 対象ソフトウェアが動作するオペレーティングシステム(以下「OS」という)のOSメーカによるサポートが終了した場合
2. 対象ソフトウェアの日本オラクル社による乙へのサポートが終了した場合
3. 契約期間満了日までに契約者による更新手続きがなされなかった場合(終了日:契約期間満了日)

#### 第18条(対象サービスの適及)

契約者は、対象サービスを解約した場合、あるいは利用契約を締結していない場合は、別途乙が定めるサービス適及料金を支払うことで、対象サービスを開始することができます。

#### 第19条(解除)

1. 契約者が次の各号のいずれかにても該当した場合には、乙は契約者に何らの通知、催告を要せず直ちに対象サービス利用契約の全部または一部を解除できるものとします。なお、この場合契約者が複数の対象サービス利用契約を締結している場合は、乙は他の全ての対象サービス利用契約を解除することができるものとし、本規約に基づき契約者の権利は一切消滅するものとし、乙が本規約に基づき受領した対価の返還は行われぬものとします。
  - (1)本規約に違反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず当該期間内に是正または履行しないとき
  - (2)手形または小切手が不渡りとなったとき
  - (3)差押え、仮差押えまたは競売の申し立てがあったとき、もしくは租税滞納処分を受けたとき
  - (4)破産、特別清算、会社更生または民事再生の申し立てがあったときまたは手続の開始があったとき
  - (5)解散もしくは営業の全部または重要な一部を第三者に譲渡したとき
  - (6)その他、上記と同等の経済状態にあると認められるとき
  - (7)その他乙が契約者による対象サービス利用の継続が不相当と判断するとき
2. 乙は30日前までに書面にて契約者に通知することにより対象サービス利用契約を随時解約させることができるものとします。乙が本項の権利を行使し、契約者の対象サービス利用契約の全部が解除された場合、乙が本規約に基づき受領した利用料のうち、対象サービス利用契約期間の未経過期間に相当する利用料を契約者に返還するものとします。

### 第6章【雑則】

#### 第20条(契約条件の変更)

1. 乙は必要に応じて、甲(契約者を含む)の承諾を要せずして本規約を変更することができるものとします。
2. 乙は本規約を変更した場合、甲(契約者を含む)に対する書面の通知、電子メールの配信、またはウェブ上での表示など、甲(契約者を含む)が変更後の本規約の内容を知りうる乙が適切と認める措置を取るものとします。
3. 本規約の変更は、変更の際に別段の定めをしないかぎり、乙が前項の措

置を取った時点で有効となります。

#### 第 21 条(サービスの委託)

乙は、対象サービスの全部または一部を第三者に委託できるものとします。

#### 第 22 条(守秘義務)

1. 甲(契約者を含む)および乙は、本規約に関連して相手方から知り得た情報(以下「機密情報」という)につき善良なる管理者における注意をもって管理し、相手方の書面による承諾を得ることなく第三者に開示、漏洩しないものとします。また本規約における義務の履行または権利の行使に必要な目的以外には利用しないものとします。
2. 次の各号のいずれかに該当する情報は機密情報から除きます。但し、当該機密情報が個人情報である場合には、この限りではありません。
  - (1) 開示を受けた時に既に公知である場合
  - (2) 開示を受けた後、自己の責によらず公知となった場合
  - (3) 開示を受ける前から、自己が適法に保有している場合
  - (4) 第三者から、守秘義務を負わず適法に入手した場合
  - (5) 相手方の機密情報を使用または参照することなく独自に開発した場合
3. 情報の受領者が行政機関または司法機関の命令を受けて当該機密情報を開示する場合は、前各項の適用を受けないものとします。但し、開示する当該機密情報について秘密としての取り扱いが受けられるように最善を尽くすものとします。

#### 第 23 条(個人情報の利用目的)

本規約に関連して相手方から知り得た個人情報は、乙の「個人情報保護のための行動指針」に従い、適切に実施します。

#### 第 24 条(譲渡制限)

甲(契約者を含む)は、本規約に基づきいかなる権利義務の全部または一部を第三者に譲渡、もしくは引き受けさせ、または担保に供することはできないものとします。

#### 第 25 条(不可抗力)

天災地変、戦争、内乱、法令の改廃、公権力による命令処分、労働争議、回線もしくは諸設備の故障その他乙の責に帰することができない事由に起因する対象サービスの履行遅延または履行不能については、乙は免責されるものとします。

#### 第 26 条(準拠法)

本規約に関する準拠法は、全て日本国の法令が適用されるものとします。

#### 第 27 条(輸出規制)

甲(契約者を含む)は、日本の輸出関連法規の全てを遵守し、対象ソフトウェアやその直接的製品または本規約に基づく対象サービスにより提供を受けた役務を、日本の法律に違反して直接、間接を問わず日本国外へ持ち出さないことに合意するものとします。

#### 第 28 条(管轄裁判所)

本規約に関連して、甲(契約者を含む)、乙間において争いが生じたときは、東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第 29 条(反社会的勢力の排除)

1. 甲および乙は、本契約締結時において、自己(代表者、役員又は実質的に経営を支配する者をいう)又は本契約を代理若しくは媒介する者が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等の反社会的勢力(以下総称して「反社会的勢力」という)に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。
2. 甲および乙は、前項の該当性の判断のために調査を要すると判断した場合、その調査に協力し、これに必要と判断する資料を提出します。
3. 甲および乙は、相手方又は本契約を代理若しくは媒介する者が反社会的勢力に属すると判断した場合、催告をすることなく、本契約を解除することができるものとします。

4. 甲および乙は、相手方が本契約に関連する契約(以下「関連契約」という)を第三者と締結している場合において、当該第三者又は関連契約を代理若しくは媒介する者が反社会的勢力に属すると判断した場合、関連契約の解除その他必要な措置を求めることができ、相手方が速やかにこれに応じなかった場合は、直ちに本件契約を解除することができるものとします。
5. 前 2 項の規定により契約が解除されたことにより、解除した当事者が損害を被った場合には、解除した当事者はその相手方に対してその損害の賠償を請求することができるものとします。この場合、解除された当事者は相手方に対し、その名目を問わず、解除に関し生じた損害について一切の請求をしないものとします。

#### 第 30 条(適用範囲)

1. 本規約は、両者の本サービスに関する従前の一切の合意に優先します。
2. 本規約が改訂された場合、当該改訂後の本規約が適用されることとします。

以上

(2013 年 3 月 1 日制定、実施)