

ソフトウェアサポートサービス仕様書

1. 定義

本ソフトウェアサポートサービス仕様書（以下「本SW仕様書」という。）において、次の各号の用語の意味は、次の各号に定める通りとします。

- (1) 「リビジョンアップ版」とは、対象製品の誤りを訂正したもの、または当該誤りを訂正するためのモジュールもしくは情報をいいます。
- (2) 「バージョンアップ版」とは、対象製品に新機能を追加し、または対象製品の性能を向上させたものをいいます。また、法改正・制度改正・条例改正・県並びに関係団体対応改正等を伴うバージョンアップ等も含まれます。
- (3) 「使用許諾契約」とは、対象製品の使用権の許諾に関し、発注者受注者間または発注者と対象製品の権利者との間で締結されたソフトウェア使用許諾契約書をいいます。

2. SWサポートサービスの内容

(1) サービス内容

SWサポートサービスの内容は、次に定めるとおりとし、受注者が発注者に提供するサービスは、別紙8「対象製品明細表（ソフトウェアサポートサービス用）」に指定されるサービスとします。

- ①対象製品の使用に関する技術的問い合わせに対する回答
 - ②対象製品の使用に関する技術情報の提供
 - ③対象製品に関するリビジョンアップ版の提供及びインストール等当該リビジョンアップ版を使用するために必要な作業の実施。
 - ④対象製品に関するバージョンアップ版の提供及びインストール等当該バージョンアップ版を使用するために必要な作業の実施。
- (2) 受注者は、前項に定めるSWサポートサービスの内容のうち、①のサービスについては、対象製品毎に別途受注者が定める時間帯に行うものとします。③及び④に関するインストール作業については、発注者の業務に支障がないよう発注者受注者で協議した時間帯に行うものとします。

3. リビジョンアップ版およびバージョンアップ版の使用権

- (1) 発注者は、受注者から提供されたリビジョンアップ版（または、リビジョンアップ版により誤りが訂正となった対象製品）およびバージョンアップ版を使用許諾契約の規定に従い使用できるものとします。
- (2) 発注者は、本SW仕様書第2項（1）に基づき受注者が提供する技術情報についてSWサポートサービスの対象となる対象製品の部数までこれを複製し、使用許諾契約の規定に従い使用することができます。
- (3) 発注者は、バージョンアップ版の提供を受けるにあたっては、その提供前に当該バージョンアップ版に対応する発注者保有の対象製品を受注者に返却し、または受注者の承諾を得たうえで破棄するものとします。

4. 対象外製品

- (1) 受注者が別途指定するオペレーティングシステム（受注者指定のバージョンとする。）において正常に動作することを受注者が確認したソフトウェアは対象外とします。ただし、オペレーティングシステム等のメーカーサポート終了に伴う場合は、受注者側で対応すること。
- (2) 対象製品のうち、次の各号に定めるもの（以下「規格外製品」という。）は、SWサポートサービスの対象外とします。
 - ①使用許諾契約が終了した対象製品
 - ②発注者または第三者により変更、修正または改造がなされた対象製品
- (3) 対象システムに含まれる規定外製品その他の対象外製品のためにSWサポートサービスの提供に支障をきたすと受注者が判断した場合、受注者は、発注者にその旨を通知し、発注者は、当該通知を受領した後、自己の責任と費用で当該規格外製品を本システムから外し、受注者が円滑にSWサポートサービスを提供

できるようにするものとします。

- (4) 規格外製品に起因する障害のために、受注者がSWサポートサービスを提供した場合、または規格外製品による障害の切分けのために、SWサポートサービスに係る作業が増加した場合、受注者は当該SWサポートサービスについて別途料金を請求できるものとします。

5. サービス提供先

- (1) 発注者は、SWサポートサービスの提供先を変更する場合には、変更後の提供先および変更日を、事前に書面にて受注者に通知するものとします。
- (2) SWサポートサービスの提供先の変更に伴い、サービス料金その他SWサポートサービスの提供条件を変更する必要があると受注者が判断した場合、発注者受注者協議のうえ、変更後の条件を定めるものとします。ただし、SWサポートサービスの提供先は、日本国内に限られるものとします。

6. 対応窓口

SWサポートサービスの提供に関する受注者の対応窓口は、対象製品毎に受注者が定める窓口を別途発注者に通知するものとします。

以上