

オンサイト保守、サービスデスク 契約書

本書は、****年*月*日を契約開始日として、株式会社レップワン（サービス提供者）が提供する「駆けつけ SE 年間保守、サービスデスク」（以下「本サービス」）の提供内容を、*****（契約者）と定めるものです。

1. 内容について

項目	詳細
故障・トラブルのサポート	対象機器/サービス（第2項参照）の故障、トラブル発生時のサポートを行います。対応方法は、「電話、メール、オンサイト」とします（第3項参照）。
IT活用のご相談	契約者の、IT環境活用に関するご相談に対応します。
オンサイト対応	本サービスを提供する上で担当者が必要と判断した場合は、現地対応を実施します。

2. 対象機器/サービスについて

分類	機器名称	主な用途
サポート対象機器	***	契約者のファイルサーバ
サポート対象サービス	***	契約者のメール受発信業務

3. 「本サービス」の提供方法、体制について

方法	連絡先	受付時間	受付時間外の対応
電話	受付専用電話番号 **-****-****	9:00～18:00	翌営業日中にコールバック、または返信 (*1)
メール	**@repl.co.jp	9:00～18:00	
オンサイト対応	電話またはメールでのサポート時に調整	発生時に個別調整	

(*1)緊急度合によって、時間外でも対応いたします。

4. 秘密保持について

本契約の履行過程で契約者、サポート提供者の双方が、相手方から知得した全ての情報のうち、秘密であることを明示して開示された情報及び個人情報のことを「秘密情報」とします。秘密情報は以下ポリシーに基づいて取り扱います。

秘密情報の取扱基本ポリシー	本契約の有効期間中であるか否かを問わず、第三者に漏洩しません。
例外	事前に契約者とサポート提供者が相談、合意の上で秘密情報の必要な部分を機器、サービスを提供するメーカーへ提出することがあります。

5. 責任 / 補償範囲について

リスク	原因となる人	原因となる行動	損害が発生した場合の補償の範囲
データの消失、消失による直接、間接的損害	契約者	誤った操作	補償いたしかねます。
	レップワン	誤った操作	損害について賠償が必要な場合は年間サポート料金を上限として対応させていただきます。
		誤った案内	
天災、火災、その他不可抗力			補償いたしかねます。

6. 料金、契約期間、契約の更新 / 解約について

料金（年額） / 期間	***,***円（税抜き）契約開始日から1年間
契約の更新	契約者またはサポート提供者のどちらかが契約期間満了30日前までに終了の意思表示をしない場合には、同一の条件、期間で自動的に更新されるものとします。
契約の解約	本契約を解約する場合には、60日前までに文書によってお申し入れ下さい。解約条件については双方協議するものとします。

本契約成立の証として、本書2通を作成し、契約者とサポート提供者双方が記名捺印の上、各一通を保有します。

2013年 4月 25日

契約者

サービス提供者

大阪市中央区本町1-1-3 本町橋西ビル9階

株式会社レップワン

代表取締役 福田 兼児