

## 保守サポートプラン約款

### 第1条 (適用範囲)

本保守サポートプラン約款(以下「本約款」といいます)は、お客様が株式会社日立ハイテクアナリシス(以下「当社」といいます)と締結する保守サポート契約に適用されます。

### 第2条 (保守サポート契約の成立)

1. 保守サポートプランの申込みは、当社指定の保守サポートプラン申込書(以下「申込書」といいます)にお客様が必要事項を記入し、当社又は販売店にご提出いただくことにより行うものとします。
2. 保守サポート契約は、前項の申込書を当社が承諾し、当社がお客様に対し「保守サポートプラン受付書」(以下「受付書」といいます)を発行することで成立します。

### 第3条 (保守サポート)

当社は、保守サポート契約に従い、第4条に定める定期定検、第5条に定める随時保守(以下、総称して「保守サポート」といいます)のいずれか又は両方を実施します。

### 第4条 (定期点検)

当社は、受付書に定める契約期間(以下「契約期間」といいます)中、技術員を受付書に定める対象装置の設置場所(以下「設置場所」といいます)へ派遣し、既定の点検要領に基づき定期点検を実施します。

### 第5条 (随時保守)

1. 保守サポートに随時保守が含まれる場合には、当社は、対象装置に故障が生じた際にお客様の連絡に基づき随時保守を実施します。
2. 随時保守は次の各号の方法で実施します。
  - (1) 電話又はeメールによる随時保守  
対象装置の故障状況について、お客様から電話又はeメールなどでお知らせいただいた情報により、当社がお客様自身の作業で当該症状が改善されると判断した場合には、当社から電話又はeメールで解決策を提示します。但し、この場合にお客様が当社の提示した通りに作業されなかったことにより生じた対象装置の故障の修理については、別途有償にて申し受けます。
  - (2) オンサイト保守  
当社は、前号でお知らせいただいた対象装置の状況により、当社の技術者による修理・調整が必要であると判断した場合は、技術者を設置場所へ派遣し、故障の修理を実施するものとします。
  - (3) その他の随時保守

IT 技術を活用した方法により前二号よりも適した解決方法がある場合、お客様と当社で協議の上、前二号とは異なる方法で故障の修理を実施することができるものとします。

3. 随時保守では対象装置の修理が困難である場合、当社は引取修理を提案できるものとします。なお、引取修理は保守サポート契約の対象に含まれません。引取修理の費用及び実施条件については、該当事象が発生した際に当社より提示させていただきます。
4. 前三項の規定にかかわらず、対象装置の故障が、当社が属する業界の平均的な技術者の技術水準をもって修理困難な事象であると当社が判断した場合には、当社は修理の義務を逃れるものとします。

### 第6条 (保守サポートの提供時間)

1. 保守サポートは、原則として当社の営業時間内(土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始及び、当社の休業を除いた9時から17時)に実施するものとします。
2. 前項の営業時間外に保守サポートを実施することをお客様が希望した場合は、お客様と当社が協議の上、実施し、別途追加費用を申し受けます。

### 第7条 (保守料金)

1. 保守サポート契約の料金(以下「保守料金」といいます)及び支払条件は、見積書に記載されます。
2. 保守サポートの実施に関する技術料、出張費、輸送費及び通信費は、保守料金に含まれます。
3. 受付書に特段の定めがない限り、定期点検において交換する部品及び随時保守にて修理のために交換する部品の代金は保守料金に含まれず、別途追加費用を申し受けます。また、当社拠点から遠方のお客様の場合、別途、当社所定の出張費、宿泊費を申し受ける場合がございます。
4. 対象装置の取扱説明書に記載された消耗品の代金については、保守料金に含まれません。
5. 支払われた保守料金は、保守サポート契約の内容変更や解約があった場合においても払い戻しされないものとします。但し、当社の責めに帰すべき事由により解約をする場合はこの限りではありません。

### 第8条 (支払方法)

1. お客様が販売店に保守サポート契約を申し込まれた場合、お客様は保守料金を販売店にお支払いいただくものとします。
2. お客様が販売店を経由せず当社に直接保守サポー

ト契約を申し込まれた場合、お客様は保守料金を当社にお支払いいただくものとします。

#### 第9条 (作業報告及び再実施)

1. 当社は保守サポートの実施の都度、対象装置の点検結果、状況ならびに実施作業につき当社指定の作業報告書によりお客様に報告いたします。お客様は、報告内容を確認後、当該作業報告書に署名するものとします。
2. 保守サポート実施後当社の 5 営業日以内に前項の作業報告書に記載の作業が未完了又は不十分であったことが判明し、お客様が直ちに当社に通知した場合、当社はお客様と合意した期間内に再度保守サポートを実施するものとします。但し、お客様の責めに帰すべき事由による場合はこの限りではありません。
3. 当社は、前項における保守サポートの再実施以外は、お客様に対して責任を負わないものとします。

#### 第10条 (協力)

1. お客様は、当社が保守サポートの実施のために、対象装置の設置場所に立ち入ることを許可し、対象装置の稼働に必要なお客様の設備(電源、ガス、ダクト、水など)及び、お客様保有の対象装置の消耗品類(標準試料、サンプル、試薬、溶媒、及び備品等)を当社が無償にて使用することを承諾するものとします。
2. プログラムやデータの滅失、毀損を防止するため、お客様は自己の責任において保守サポート実施前にデータのバックアップを行っていただくものとします。

#### 第11条 (範囲外事項)

1. 以下の各号に該当する故障の修理は、保守サポート契約に含まれません。
  - (1) 地震、水害、落雷、火災等の天災地変その他不可抗力による故障
  - (2) 薬品・液体の付着又は物体の落下等の物理的外力等による不慮の故障
  - (3) 劣悪な使用環境による故障
  - (4) 対象装置の取扱説明書等の定めに反する設置又は使用による故障、若しくは明らかに正常でない使用による故障
  - (5) お客様による改造、移動又は周辺機器への接続による故障  
(お客様が当社以外の第三者に委託して、改造、移動又は周辺機器への接続を行った場合も含みます)
  - (6) 当社の取扱説明書で指定されていない消耗品を使

用したことによる故障

2. 以下の各号に該当する作業は、保守サポート契約に含まれません。
  - (1) 対象装置の正常動作回復後に、故障原因の解析のみを目的とする作業
  - (2) 対象装置の設置場所の変更に伴う移動、据付、調整及び撤去、廃棄
  - (3) ソフトウェアのバージョンアップ(但し特段の取決めをした場合を除きます)
  - (4) 分析方法、試験方法等のアプリケーション開発及び支援
  - (5) 操作説明及びトレーニング
  - (6) 対象装置の製造後長期間が経過した場合等、保守サポートに要する専門工具又は部品の入手が困難な状況での作業
  - (7) 消耗品の交換作業のみを目的とする作業
3. 当社はいかなる場合にも保守サポートの実施に伴うお客様のデータの喪失及びお客様の逸失利益に対して責任を負いません。
4. 放射線管理区域やバイオセーフティーレベル 3 以上の区域で使用された対象装置については、保守サポートをお断りする場合があります。

#### 第12条 (再委託)

当社は保守サポートの実施を当社の協力会社に再委託する場合があります。なお、再委託先のエンジニアを派遣する場合、当社は事前に電話又は書面(eメールを含む)にてお客様の承諾を得るものとします。但し、緊急の場合にはお客様との合意により作業後の書面(eメールを含む)による事後承諾で代えることができるものとします。

#### 第13条 (機密保持)

お客様及び当社は、保守サポート契約の履行の過程で受領した相手方の技術上、営業上、業務上、財務上、経営上の情報(以下、合わせて「機密情報」といいます)について、保守サポート契約の履行のために必要な範囲を超えて使用してはならず、相手方の事前の書面による承諾なしに当該機密情報を第三者に開示、漏洩等してはならないものとします。但し、以下の各号のいずれかに該当する情報は機密情報には含まれません。

- (1) 受領時に既に公知であった情報、及び知得後、受領者の責によらず公知となった情報
- (2) 受領時に受領者が既に有していた情報
- (3) 正当な権限を有する第三者より機密保持義務を負わず、受領者が適法に入手した情報
- (4) 受領者が機密情報に依存せず独自に開発・取得

## した情報

### 第14条 (損害賠償)

保守サポート契約の履行に際し発生した損害について、当社がお客様に対し損害賠償の責を負う場合には、当社は保守サポート契約の履行の結果として現実に発生した通常の損害に限り賠償の義務を負うものとします。但し、対象装置の稼働停止により想定されるお客様の営業上の逸失利益については、当社は賠償の義務を負わないものとします。

### 第15条 (不可抗力)

当社は、保守サポート契約の不履行又は履行遅滞が、天災地変、火災、洪水、疾患又は感染症の流行、輸送手段の寸断、電力供給の逼迫、停電、戦争、暴動、内乱、労働争議、法令又は規則の改正、政府の行為等、当社の合理的な管理を超える事由による場合は、当該不履行又は履行遅滞の責を負わないものとします。

### 第16条 (解約)

1. お客様は、保守サポート契約を契約期間の途中で解約することはできないものとします。
2. 前項にかかわらず、お客様及び当社は相手方が以下の各号のいずれかに該当した場合、保守サポート契約を直ちに解約することができるものとします。
  - (1) 保守サポート契約(本約款を含みます)に違反し、是正の要求を行ったにもかかわらず是正しないとき
  - (2) 支払いを1回でも怠ったとき
  - (3) 仮差押、仮処分、強制執行若しくは担保権の実行として競売等の申し立て、又は滞納処分を受けたとき
  - (4) 会社更生、民事再生、破産の手続き開始の申し立てをし、若しくは申し立てを受け、又は清算に入ったとき
  - (5) 支払停止し、又は支払不能の状態にあるとき
  - (6) 第三者の支配下に実質的に入り、保守サポート契約に関するお客様又は当社の利益を損なうと認められるとき
  - (7) 保守サポートを継続しがたい重大な事由が生じたとき
3. お客様が本条第2項の各号又は第18条(反社会的勢力の排除)、第19条(贈収賄及び不正行為等の防止)、第20条(マネーロンダリング及びテロ資金供与等に係る取引の制限)のいずれかに該当したことにより保守サポート契約が解約された場合、当社はお客様から

受領した保守料金を払い戻しいたしません。

4. 当社が本条第2項の各号又は第18条(反社会的勢力の排除)、第19条(贈収賄及び不正行為等の防止)、第20条(マネーロンダリング及びテロ資金供与等に係る取引の制限)のいずれかに該当したことにより保守サポート契約が解約された場合、当社は、お客様から受領した保守料金から実施済みの保守サポートの保守料金を差し引いた金額をお客様に払い戻すものとします。

### 第17条 (譲渡制限)

お客様及び当社は、相手方の事前の書面による承諾を得ずに、保守サポート契約に基づき生じた債権及び債務を、第三者に譲渡し、若しくは引き受けさせ、又は担保に供することはできません。

### 第18条 (反社会的勢力の排除)

1. 本条において反社会的勢力とは、暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者をいいます。
2. お客様及び当社は、現時点及び将来にわたって、自己が次の各号のいずれにも該当しないことを表明し確約します。
  - (1) 反社会的勢力であること又は反社会的勢力であったこと
  - (2) 反社会的勢力が経営を支配していること
  - (3) 代表者、責任者又は経営に実質的に関与している者が反社会的勢力であること
  - (4) 暴力的ないし威迫的な犯罪行為を行ったとして公に認識され、若しくは報道その他により一般に認識されること又はこの者とかかわり、つながりを持つこと
3. お客様及び当社は、反社会的勢力と次の各号のいずれの関係も有しておらず、将来も持たないことを表明し確約します。
  - (1) 自己又は第三者の不正の利益を図る目的をもってするなど不当に反社会的勢力を利用する関係
  - (2) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜の供与をするなど反社会的勢力に関与する関係
  - (3) その他社会的に非難されるべき関係
4. お客様及び当社は相手方に対して、次の各号のいずれの行為も、自ら又は第三者を利用して行わないことを確約します。
  - (1) 暴力的な要求行為

- (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - (3) 取引に関して脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
  - (4) 風説を流布し、又は偽計若しくは威力を用い、相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
  - (5) その他前各号に準ずる行為
5. お客様及び当社は、自己が保守サポート契約の履行のために用いる者（個人か法人かを問わず、数次の取引先など第三者を介して用いる者を含み、以下、「履行補助者」といいます）が、第2項各号のいずれかに該当し、第3項各号のいずれかの関係を持ち、又は前項各号のいずれかの行為を行ったときには、ただちに当該履行補助者との契約を解除し、又は契約解除のための措置を採ることを確約します。
  6. お客様及び当社は、自己又は履行補助者が、保守サポート契約の履行に関連して、反社会的勢力から不当要求又は業務妨害等の不当介入を受けた場合には、これを拒否し、又は履行補助者をして拒否させるとともに、すみやかに当該事実を相手方に報告し、相手方の捜査機関への通報に必要な協力を行うことを確約します。
  7. お客様又は当社が前五項の表明又は確約のいずれかに反した場合には、相手方は何らの催告を要しないで、保守サポート契約を解除することができるものとします。
  8. お客様又は当社が前項の規定により保守サポート契約を解除した場合には、相手方に損害が生じて、解除した者はこれを賠償することを一切要せず、また、当該解除により解除した者に損害が生じたときは、相手方はその損害を賠償するものとします。

#### 第19条（贈収賄及び不正行為等の防止）

1. お客様及び当社（お客様及び当社の子会社を含みます。以下本条において同じ）は、業務を獲得若しくは保持し、不当な利益を確保し、又は公務に影響を与える目的で、公務員（国の内外を問わず、政府又は地方公共団体の公務に従事する者、公的機関に従事する者、公的な企業に従事する者、国際機関の公務に従事する者、政党、政党職員、公務員の候補者、及びその他権限の委任を受けてこれらの事務に従事する者をいいます。以下同じ。）に対して、金銭その他の利益の申し出、供与、約束又はその承認を行わないことを確約します。
2. お客様及び当社は、第三者を通じて、業務を獲得若しくは保持し、不当な利益を確保し、又は公務に影響

を与える目的で、対価が公務員に申し出、供与、又は約束されることを知りながら、当該第三者に対して、金銭その他の利益の申し出、供与、約束又はその承認を行わないことを確約します。

3. お客様及び当社は、各国及び各地域の贈収賄防止法を含む法令に違反する行為を行わないことを確約します。
4. 上記の他、お客様及び当社は、保守サポート契約に関わる事項に関して、詐欺、共謀、及び強要を含む不正行為に関与しないことを確約します。
5. お客様又は当社が前四項の確約のいずれかに反した場合には、相手方は何らの催告を要しないで、保守サポート契約を解除することができるものとします。
6. お客様又は当社が前項の規定により保守サポート契約を解除した場合には、相手方に損害が生じて、解除した者はこれを賠償することを一切要せず、また、当該解除により解除した者に損害が生じたときは、相手方はその損害を賠償するものとします。

#### 第20条（マネーロンダリング及びテロ資金供与等に係る取引の制限）

1. お客様及び当社は、現時点及び将来にわたって次の各号について表明し又は確約します。
  - (1) 保守サポート契約が、マネーロンダリング、テロ資金供与又は本邦外国為替及び外国貿易法（外為法）、米国財務省外国資産管理室（OFAC）規制を含む経済制裁関係法令（以下、「経済制裁関係法令」といいます）に抵触する取引に該当しないこと、又はそのおそれがあると合理的に認められる行為を行わないこと
  - (2) 本条に基づく報告や資料の提出、又は保守サポート契約に関する届出事項等について、相手方に虚偽の内容を申告しないこと
  - (3) 自己にマネーロンダリング、テロ資金供与又は経済制裁関係法令に抵触する取引の存在が判明した場合又はそのおそれがあると合理的に認められる行為が生じた場合には速やかに相手方に通知すること
  - (4) その他マネーロンダリング、テロ資金供与又は経済制裁関係法令に抵触する取引を防止するために必要な対応を適切に実施すること
2. お客様及び当社は、情報及び具体的な取引の内容等を適切に把握するため、相手方に対して提出期限を指定して各種確認や資料の提出を求め、また、必要に応じて調査を実施することができるものとします。正当な理由なく、指定した期限までに相手方からの回

答がない場合、また、相手方が調査を拒否した場合には、相手方に対して保守サポート契約の解除又は保守サポート契約の一部を制限することができるものとします。

3. お客様及び当社は、前項の各種確認や資料の提出の求めに対する相手方の回答、具体的な取引の内容、相手方からの説明内容及びその他の事情を考慮して、相手方がマネーロンダリング、テロ資金供与、若しくは経済制裁関係法令への抵触のおそれがあると判断した場合、相手方に対して保守サポート契約の解除又は保守サポート契約の一部を制限することができるものとします。
4. お客様及び当社は、前二項に定めるいずれの取引の制限についても、相手方からの説明等にもとづき、マネーロンダリング、テロ資金供与、又は経済制裁関係法令への抵触のおそれが合理的に解消されたと認められる場合、相手方に対して当該取引の制限を解除するものとします。
5. 相手方に本条の違反があった場合には、催告をすることなく直ちに保守サポート契約を解除することができるものとします。この場合において、解除した者は相手方に生じた損害を賠償する責任を負わず、また、解除した者に損害が生じたときは、相手方はその損害を賠償するものとします。

#### 第21条（有効期間及び契約更新）

1. 保守サポート契約の有効期間は、受付書記載の保守サポートの契約期間とします。
2. 保守サポート契約は自動的に更新されません。保守サポート契約の終了日より一定期間前に、当社はお客様に対し、保守サポート契約の更新のご希望について確認させていただきます。お客様が保守サポート契約の更新を希望する場合、お客様は当社が別途ご案内する方法によって契約更新の手続きを行うものとします。
3. 保守サポート契約は、対象装置の初回据付後7年間経過後は更新いただくことができません。但し、保守サポートの条件を変更することにより当社が更新可能と認める場合にはこの限りではありません。
4. 対象装置の損傷や劣化により保守サポートの実施が困難と当社が判断した場合には、当社は保守サポート契約の更新をお断りすることがございます。

#### 第22条（存続条項）

第17条（譲渡制限）、第18条（反社会的勢力の排除）、第19条（贈収賄及び不正行為等の防止）、第20条（マネーロンダリング及びテロ資金供与等に係る取引の制限）、第24条（合意管轄）、第25条（協議）の規定は、保守サポート契約の終了後も有効に存続するものとします。

#### 第23条（消費税）

保守サポート契約締結後、消費税法（昭和63年法律第108号）等の改正によって消費税等額に変動が生じた場合には、当該保守サポート契約をなんら変更することなく保守料金に変動後の消費税等を反映させることができるものとします。

#### 第24条（合意管轄）

保守サポート契約に関する一切の紛争については、被告の本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第25条（協議）

1. 本約款を含む保守サポート契約に定めのない事項、又は本約款を含む保守サポート契約の解釈について疑義が生じた場合は、お客様及び当社は、誠意をもって協議し、決定するものとします。
2. 前項に基づき協議を行う場合、相手方の求めがあるときは、お客様及び当社は、当該協議を行う旨の合意を書面又は電磁的記録（eメールを含む）にて行うものとします。

以上

(2025.8)