

保守サービス（Maplesoft Elite Maintenance Program）条件

本条件は、Maplesoft ソフトウェアライセンス契約書（以下、「ライセンス契約」といいます。）により使用許諾された対象ソフトウェアに対する保守サービスであるエリートメンテナンス制度（Elite Maintenance Program）（以下、「本サービス」といいます。）の内容・提供条件等を定めるものです。Waterloo Maple Inc.および、その『関係者』（以下、本条件においては「Maplesoft」といいます。）は、本条件に従ってお客様に本サービスを提供します。

第1条（定義）

本条件で使用する用語の定義は、本条件に別段の定めがない限り、次の各号の定めに従う他、ライセンス契約の定義に従います。

- 1) ソフトウェアライセンス契約によって、お客様が使用を許諾された Maplesoft のソフトウェア製品のすべてを含みます。
- 2) アップグレード
アップグレード版の『ソフトウェア』の利用または、追加『ソフトウェア』の購入を含みます。

第2条（本サービスの内容）

本サービスは、以下の内容から構成されます。

- 1) 『アップグレード』の権利
『ソフトウェア』のメジャーバージョンアップ版の利用権および、オプション製品を含む追加『ソフトウェア』の購入権が得られます。
- 2) 技術サポートの提供
『ソフトウェア』のインストールおよび機能に関する技術的な問い合わせに対して、適切なソリューションを提案します。

第3条（アップグレードにおける条件）

『アップグレード』における条件については、ライセンス契約の定めに従います。

第4条（技術サポートの依頼）

1. お客様は、『ソフトウェア』に関する以下の事項に関して、技術サポートを依頼することができます。
 - 1) 『ソフトウェア』のインストールおよびライセンス設定に関する事項
 - 2) 『ソフトウェア』の基本的な操作方法に関する事項
 - 3) 『ソフトウェア』の運用・活用方法に関する事項

- 4) 『ソフトウェア』の不具合を含む利用時のトラブルシューティングに関する事項
2. 前項にかかわらず、以下の事項は技術サポートの対象外とします。
 - 1) 一般的な数学等の学術的用語や理論に関する事項
 - 2) お客様固有の目的を達成するためのデータやプログラムの開発・解析・修正・デバッグ等に関する事項
 - 3) 『サードパーティ』製品など『ソフトウェア』以外の製品に関する事項
 - 4) 前各号のほか、合理的理由により Maplesoft が技術サポートの対象外と判断する事項
3. 技術サポートの依頼が可能な『ソフトウェア』は、依頼時における最新バージョンおよび最新バージョンから2つ前のメジャーバージョン（最新バージョンを含めて3バージョン）に限られます。
4. 技術サポートの依頼は、【別表】の定めに従って行うものとします。

第5条（技術サポートの提供）

1. Maplesoft は、お客様が技術サポートの依頼を行う契機となったトラブルの解決を約束するものではありません。また、以下の場合は技術サポートの提供範囲外とします。
 - 1) 本サービス料金の支払遅滞などお客様による本条件違反が生じている場合の『アップグレード』
 - 2) 『ソフトウェア』がライセンス契約違反の状態で使用されている場合
 - 3) ライセンス契約に基づくことなく『ソフトウェア』に修補・修正・改変が行われた場合
 - 4) 『ソフトウェア』が所定の動作環境下で使用されていない場合
 - 5) 『ソフトウェア』がインストールされているハードウェアの動作不良、当該ハードウェアの変更または設置場所変更によりトラブルが生じている場合
 - 6) 『ソフトウェア』に生じたトラブルが天災など不可抗力により生じた場合
 - 7) 前各号のほか、合理的理由により Maplesoft が技術サポートの提供範囲外と判断する場合
2. お客様は、Maplesoft に技術サポートを依頼する場合、『ソフトウェア』の使用環境に関する説明、データファイルの提供など必要な協力を行うものとします。必要な協力が適切に行われた場合、Maplesoft は合理的期間内に技術サポートを提供します。

第6条（提供期間および支払い）

1. お客様は、ライセンス契約に従った『ソフトウェア』の使用許諾開始日から1年間（以下、「契約初年度」といいます。）、無償で本サービスの提供を受けることができます。ライセンス契約に期間の定めがある場合は、当該期間中に限ります。
2. Maplesoft は、契約初年度満了の 60 日前までに本サービスの提供期間更新に関する通知書をお客様に送付します。お客様が契約初年度満了以降も本サービスの提供を希望する場合は、当該通知に従って所定の料金を Maplesoft に支払うものとします。本サービスの提供期間が更新された場合、当該更新部分は本条件の一部を構成することを確認します。
3. 本サービスの提供期間が更新されぬまま終了し事後にお客様が本サービスの提供を再び希望する場合、本サービスの提供期間満了日の翌日から保守サービスの再提供開始日までの期間に相当する再加入料金の支払いが必要となります。
4. 本条第2項および第3項は、ライセンス契約に期間の定めがある場合には適用されません。

第7条（本条件にないサービス）

お客様が本条件に定めのないサービスを希望する場合は、Maplesoft 所定の料金を支払うことにより、これを受けられる場合があります。

第8条（相談内容の保持）

1. Maplesoft は、技術サポートの提供によって知り得たお客様の相談内容（相談の事実も含まれます。）を第三者に開示しません。
2. Maplesoft は、技術サポートの提供に際して、お客様固有の技術情報その他の秘密情報（以下、「秘密情報」といいます。）の提供は受けないものとします。但し、秘密情報なしでは技術サポートの提供が不可能な場合は、別途お客様との間で秘密情報の授受の前に秘密保持契約を締結したうえで、これを行うことができます。

第9条（再委託）

Maplesoft は、お客様の事前の書面による承諾を得た場合を除き、本サービスの全部または一部を第三者に再委託することはしません。但し、本サービスの提供に必要な範囲内で開発元会社に対しては再委託できるものとします。

第10条（権利・義務の譲渡禁止）

お客様および Maplesoft は、相手方の事前の書面による同意がない限り、本条件に基づく権利・義務の全部または一部を第三者に譲渡し、または担保の目的に供してはならないものとします。

第11条（損害賠償）

本サービスに起因する損害賠償責任は、本条件違反を直接の原因として相手方に現実に生

じた通常の損害にのみ生じ、本サービス料金相当額を上限とします。但し、当該本条件違反が故意・重過失をもってなされた場合はこの限りではありません。

第 1 2 条（解除等）

1. お客様は、いつでも 3 ヶ月以上の予告期間をもってその旨書面で **Maplesoft** に通知することにより、本サービスを終了させることができます。
2. お客様および **Maplesoft** は、相手方が次の各号の一に該当した場合、催告その他の手続きを要することなく、直ちに本サービスを終了することができます。
 - 1) 破産、会社更生、特別清算もしくは民事再生の手続きをなし、または第三者からこれらの申立てを受けたとき
 - 2) 差押、仮差押、仮処分、競売の申立または租税滞納処分その他の公権力の処分を受けたとき
 - 3) 債務超過・支払不能に陥ったときまたは不渡手形処分を受けたとき、その他信用不安事由が生じたとき
 - 4) 営業停止または営業の取消処分を受けたとき
 - 5) 本条件に違反し、書面により催告されたにもかかわらず催告後 30 日以内に当該違反を是正しないとき
 - 6) 前各号に準ずる重大な事由が発生したとき
3. お客様が『ソフトウェア』の使用権を喪失した場合、本サービスの提供期間満了前であっても、本サービスは自動的に終了するものとします。

第 1 4 条（本サービス終了後の措置）

1. 本サービスが終了した場合、本サービスの提供期間が残存していたとしても、**Maplesoft** は残存期間分に相当する本サービス料金の返還をしません。本サービス料金の支払いが未了のとき、お客様は本サービス料金の全額をただちに **Maplesoft** に支払うものとします。
2. 前項の定めにかかわらず、本サービスの終了が **Maplesoft** の帰責事由を原因として生じた場合、前項は適用されないものとします。

第 1 5 条（不可抗力）

天変地異、戦争、暴動、内乱、法令の制定・改廃、公権力による命令・処分、争議行為、輸送機関・通信回線の事故等の不可抗力による本サービスの全部または一部の履行遅滞または履行不能については、**Maplesoft** は責任を負いません。

第 1 6 条（疑義等）

本条件の定めとライセンス契約の定めとが矛盾・抵触する場合は、本条件に別段の定めがない限り、本条件の定めを優先適用します。本条件の解釈に関する疑義または定めのない

事項については、ライセンス契約の趣旨に則って、お客様ととて協議のうえ解決を図るものとし、お客様と Maplesoft による誠意ある協議によっても疑義が解決できない場合は訴訟によるものとし、その場合は、お客様が Maplesoft に対して訴訟や類似の申立てを行う場合にはカナダ・オンタリオ州の裁判所に、また、Maplesoft がお客様に対して訴訟や類似の申立てを行う場合には東京地方裁判所に、専属的裁判管轄権を認めるものとします。

第 17 条（準拠法）

本契約は、抵触法の原則にかかわらず、適用可能なカナダおよびオンタリオ州の法律に準拠します。

第 18 条（本条件の変更等）

1. Maplesoft は、必要に応じて本条件を変更することがあります。この場合は、変更後の本条件の定めが適用されます。
2. Maplesoft は、本条件を変更する場合、お客様に対する個別の通知に代えて変更後の本条件を以下の当社ウェブサイトに掲示します。

www.maplesoft.com/emp

【別表】技術サポートの依頼方法（第 4 条第 4 項）

(1) 依頼方法	インターネット、電子メール
(2) 受付時間	平日 9:00～12:00、13:00～17:00 ※土日祝日、年末年始、その他 Maplesoft が定める休日を除きます。
(3) 依頼先	https://jp.maplesoft.com/support/ をご覧ください。