

MITOUJTAG BASIC テクニカルサポート契約約款

本契約は「MITOU JTAG BASIC」(以下「製品」という)のテクニカルサポートに関し、有限会社ナヒテック(以下、弊社という)とお客様の契約を次の通りに定めます。

第1条 (対象ソフトウェア)

- (1) MITOUJTAG BASIC Version1.2以降のソフトウェア製品。

第2条 (お申し込み方法)

テクニカルサポートご利用の前に、製品に添付されたユーザ登録はがきか、弊社 Web サイト上からユーザ登録を行ってください。

テクニカルサポートをご利用の際は、下記のアドレスまで電子メールにてお願いいたします。

[テクニカルサポート受け付け support@nahitech.com](mailto:support@nahitech.com)

第3条 (契約有効期間)

- (1) 本契約の有効期間は、製品の納品日より1ヶ月とします。

第4条 (サービス料金)

- (1) テクニカルサポートのサービス料金は、1ヶ月につき3万円(消費税別)とします。
(2) 弊社が本契約上のサービスを実地するにあたり、必要な費用(交通費等)が生じた場合は、お客様が負担するものとします。

第5条 (サービスの対象者)

テクニカルサポートを1件ご契約につき、お客様1名までをサポートの対象といたします。

第6条 (テクニカルサポートの内容)

弊社はテクニカルサポートとして、次のことを行います。

- (1) 「製品」の使用に関する問い合わせ対応
「製品」のインストール
「製品」の操作方法
(2) JTAG 技術全般に関する技術的な問い合わせへの対応
(3) お客様からのご要望に基づく、MITOUJTAG への機能追加
(4) BSDL ファイル作成・検索支援。
(5) デバイスのパッケージファイル作成
(6) 各種スクリプト・定義ファイルの作成
(7) 不具合発生時のプログラムの修正
(8) ソフトウェア更新のご案内

第7条 (テクニカルサポートの方法)

- (1) テクニカルサポートは、Web、電子メール、電話、出張サポート等で行います。
(2) お問い合わせの回数は、サポートの期間内であれば無制限とします。
(3) 電話でのご対応は、対応可能な時間がございますので、事前にメール等でご相談ください。
(4) 出張サポートは、対応可能な時間がございますので、ご希望の際は事前にメール等でご相談ください。また、出張サポートでは交通費および出張費用が別途発生します。
(5) テクニカルサポートは弊社の営業時間内に実施されます。
(6) 本邦外のお客様に対しても、テクニカルサポートは原則として日本語で行われます。

第8条 (テクニカルサポートの詳細)

テクニカルサポート内容の詳細については以下の各表に定めます。

- (1) 技術的なお問い合わせについて

サポート名	サポート内容
製品のインストールに関するサポート	MITOUJTAG のインストールを始めてから、MITOUJTAG が動作開始できるまでの間、メールによってサポートするものとします
製品の操作に関するサポート	弊社で動作の検証を行いながら操作方法のサポートをいたします。ご指定のターゲットデバイスと同一のデバイスで検証を行えない場合もございますのでご了承ください。
JTAG 技術全般へのお問い合わせ対応	MITOUJTAG に限らず、JTAG 技術全般に関してのお問い合わせに対応いたします。ただし、弊社のサポート範囲を超えるご質問については、ご回答いたしかねる場合もございます。

- (2) 機能追加に関して

サポート名	サポート内容
デバイスのパッケージファイル作成	デバイスのパッケージファイルの作成、または作成方法の支援をいたします。
BSDL ファイル支援	デバイスの BSDL ファイル作成の支援、または検索の支援をいたします。
スクリプト・定義ファイル作成支援	フラッシュ ROM と JTAG デバイスの接続を記述するファイルや、その他の定義ファイル等の作成を支援します。
ソフトウェア機能追加	ご要望の機能の内容に応じて、サポート費用内もしくは別途有償にて承ります。詳細は以下の項目をご覧ください。

- (a) 軽微な機能追加および修正

軽微な機能の追加については、MITOUJTAG へのご要望として承ります。ただし、対応時期については相当の期間をいただく場合がございます。追加の費用は発生いたしません。

- (b) 汎用的な機能の追加

IEEE1149.1または公的な規格で定義されている機能を、多くのユーザが効果的にご利用いただけるようにするための特別パッチを提供いたします。原則として追加の費用は発生いたしません。

ただし、ご要望いただいた機能追加が、MITOUJTAG ソフトウェアのより上位のバージョンで提供される機能である場合、お受けできない場合がございます。

(c) 特定用途向け機能の追加

標準的な JTAG でサポートされていない機能、すなわち特定のデバイスを扱うための機能や、特定の手順で何らかの動作を自動で行うための機能追加、もしくはお客様業務へのカスタマイズを行います。追加の費用が発生する場合がございますので、別途お見積もりいたします。

(3) プログラム修正に関して

本ソフトウェアの不具合により、お客様の業務実行上困難となる事態が発生した場合、お客様に回避方法を提供するものとします。提供の方法は、パッチもしくはソフトウェアアップデートによるものとなります。プログラム修正における重要度の定義と、対応目標日数は、下の表のとおりとなります。

問題のレベル	定義	対応目標日数
重大	お客様の業務遂行に重大な影響が発生している場合 ・ソフトウェアの不具合により業務が全く続行できず、操作手順や定義ファイルの更新によって回避することができない場合。 ・データの損失または破壊が発生している場合。 ・継続的なクラッシュまたはハングアップが発生する場合。 ・すべての JTAG デバイスに対する動作の不具合。	3 営業日
軽微	業務への影響が少ない場合 ・ソフトウェアの操作手順や定義ファイルの書き換えによって回避が可能である問題。 ・メッセージの不明点やスペルエラーなどの表面的な誤り。	1 0 営業日

プログラム修正の完了条件は、お客様が回避または問題解決に必要な情報（パッチ・ソフトウェアアップデートを含む）を受け取った時点といたします。

またプログラムの修正の恒久対策としては次回のアップデートの時に対応するものとします。

第 9 条 （お客様の協力事項）

- (1) お客様は、製品に添付の操作マニュアルに定める使用方法に従って製品を使用するものとします。
- (2) お問い合わせの内容が、特定のターゲットデバイスもしくは特定の回路構成に起因すると判断される場合、お客様は問題解決に必要な情報を提供するものとします。

第 1 0 条 （テクニカルサポート内容の変更）

弊社は予告なしに、本書で定めたテクニカルサポートの内容を変更できるものとします。ただし、お客様へご提供するサポート内容は、契約締結時点でのものといたします。

第 1 1 条 （契約の継続）

お客様が本契約の期間満了後も継続をご希望される場合は、1 ヶ月につき 3 万円を事前に追加でお支払いいただくものとします。

第 1 2 条 （追加の購入）

お客様は、追加の人数分のサポート料金をお支払いいただくことで、サポート対象の人数を増やすことができます。

第 1 3 条 （機密の保持）

- (1) 弊社は「テクニカルサポート」の实地によって得られたお客様の営業上または技術上の情報を機密に保持する責任を負うものとし、第三者に開示、漏洩しないものとします。
- (2) お客様は「テクニカルサポート」をご利用いただく上で知り得た、弊社の営業上または技術上の情報を機密に保持する責任を負うものとし、第三者に開示、漏洩しないものとします。

第 1 4 条 （責任の制限）

- (1) テクニカルサポートの対応は可及的速やかに回答いたします。ただし、お問い合わせいただいた内容によっては即時回答し得ないものもあり、お客様はこれを了承するものとします。
- (2) お客様は、本契約に基づき弊社が提供する全てのサービスについて、通信回線の障害等による不可抗力によって提供できない場合があることを承認するものとします。
- (3) 弊社は、弊社が提供するいかなるソフトウェア製品やサービスに関しても保証をいたしません。また保証を証明する書類も提供いたしません。弊社がお客様に提供する有形無形のものすべてであるがままの状態をご利用いただけます。
- (4) テクニカルサポートのご提供にあたって、弊社は商業的に合理的と判断する範囲でお客様の問題解決に努力いたしますが、すべての問題解決を保証するものではありません。
- (5) 提供した製品および提供したサービスに関して瑕疵が無いことは保証いたしません。各種情報に起因するなんらかの直接、間接的損害につきましては、ナヒテックは賠償の責を負いかねますのであらかじめご了承ください。
- (6) 弊社がお客様に対して責任を負担せねばならない事態が生じた場合（時間の損失、データあるいはソフトウェアの損失、利益の損失、あるいは収入の損失）でも、弊社の負担額は、お客様が負担した「テクニカルサポート」の契約料金を限度とします。

第 1 5 条 （協議）

本契約の定めのない事項、又は本契約の各条項に関し疑義が生じた場合は両者が誠意をもって決定するものとします。

平成 17 年 7 月 14 日
 有限会社ナヒテック