

PLC不具合原因特定サービス 業務約款

第1条（目的）

本約款は、株式会社BLUE KEY（以下「当社」）が提供するPLC不具合原因特定サービス（以下「本サービス」）の提供条件を定めるものである。

第2条（サービス内容）

- 本サービスは、顧客から提供された資料に基づき、指定された不具合症状の発生原因を論理的に特定し、解析レポートを提出するものである。
- 修正パックを選択した場合、特定された原因に基づき修正を実装し、提供資料に基づく再現条件下において論理的に症状が解消されることを検証したプロジェクトファイルを提出する。
- 本サービスはWeb完結型とし、現地対応は含まない。
- 上記1項および2項を本サービスにおける成功とする。実機における正常動作の保証を意味するものではない。

第3条（エラーの定義および料金単位）

- 本サービスにおける「エラー」とは、PLCまたはエンジニアリングツールが発するエラーコードまたはシステムエラーメッセージをいう。
- 本サービスの料金単位はエラーコード単位とする。
- 同一原因により複数のエラーコードが発生している場合であっても、それぞれ独立したエラーとして取り扱う。
- 同一プロジェクト内に複数のエラーコードが存在する場合、追加エラーとして以下の料金を適用する。
 - 診断パック：1エラーにつき 20,000円
 - 修正パック以上：1エラーにつき 30,000円
- エラーの独立性および件数の最終判断は当社が行う。

第4条（解析範囲）

本サービスの解析範囲は、顧客が指定したエラーコードおよび当該エラーの発生条件に合理的に関連すると当社が判断した範囲に限定する。顧客が指定していない不具合、または追加調査が必要と当社が判断した場合は、別案件として取り扱う。

第5条（契約成立）

本サービスの契約は以下のいずれかをもって成立する。

- 見積書への承諾
- 注文書の受領
- サービス料金の支払い

第6条（支払条件）

本サービスの料金は前払いとする。

当社は、料金の支払いを確認した後に業務に着手するものとする。

支払い確認前に行われた問い合わせ対応、資料確認、技術的説明等は、本サービスの着手を意味するものではない。

第7条（受注条件および着手日）

1.以下の情報が提出されていることを受注条件とする。

- ・ PLC機種・CPU型式
- ・ 開発環境バージョン
- ・ プロジェクト一式
- ・ 発生手順および再現条件
- ・ エラー内容（原文）
- ・ 直前変更履歴

2.当社が原因特定可能と合理的に判断した場合にのみ受注する。

3.着手日は、当社が前項の必須情報の充足を確認し、電子メールにより着手開始通知を発信した日とする。

4.情報不足がある場合、当社は補足情報の提出を求めることができ、補足情報受領後に改めて着手日を確定する。

5.本サービスの受注単位は1エラーとする。同一プロジェクト内に複数のエラーが存在する場合、それぞれ個別案件として取り扱う。

第8条（受注不可事項）

以下の案件は受注しない。

- 1.安全機能（非常停止、安全PLC、インターロック、保護回路等）に直接影響を与える制御
- 2.法規適合判断を要する制御変更
- 3.医療機器、インフラ、危険物設備等の高規制分野
- 4.実機確認が必須と判断される案件
- 5.情報不足または再現条件が不明確な案件
- 6.訴訟・責任紛争中の案件

当社がリスクが高いと合理的に判断した場合、受注を拒否できる。

第9条（作業前提）

本サービスは以下を前提として提供される。

- ・ 提供されたプロジェクトデータが実機と一致していること
- ・ ハードウェア構成が提供資料と一致していること
- ・ 外部機器（センサー、インバータ、通信機器等）が正常であること

これらの条件が満たされない場合、本サービスの結果は保証されない。

第10条（作業範囲の限定）

当社は、本サービスにおいては以下の作業は別途見積とする。

- ・ 設備設計の再設計
 - ・ プログラム全面改修
 - ・ 機械仕様変更を伴う改修
 - ・ 現場オペレーションの改善指導
-

第11条（保証範囲）

- 1.診断バックは原因特定および修正案提示までを保証する。
- 2.修正バックは、提供資料に基づく再現条件下において論理的確認が取れることを保証する。
- 3.実機動作保証は行わない。

第12条（免責事項および責任制限）

- 1.修正プログラムの適用は顧客の責任とする。
- 2.適用前のバックアップ取得は顧客の義務とする。
- 3.当社は、本サービスに関連して顧客または第三者に生じた、いかなる損害についても、当社の故意または重過失がある場合を除き責任を負わない。
- 4.提供資料に虚偽・不足があった場合、当社は責任を負わない。
- 5.当社の責任は、当該案件において顧客が当社に支払った対価の総額を上限とする。
- 6.納期は目安であり保証するものではない。調査の難易度、情報不足、追加確認等により納期が延長される場合がある。

第13条（返金条件）

調査の結果、技術的に原因特定が不可能と合理的に判断した場合に限り、診断料を返金する。
情報不足による再現不能は返金対象としない。
返金は契約解除後14日以内に行う。

第14条（調査中止）

当社が合理的に調査継続が困難と判断した場合、当社は調査を中止することができる。
この場合、第13条の返金条件を適用する。

第15条（緊急対応）

- 1.緊急対応は、必須情報が完全に揃っている場合に限り受付ける。
- 2.受付時間は、9:00～17:00（土日、祝祭日および当社休業日を除く）とする。
- 3.緊急対応における「1営業日」とは、着手日から翌営業日の受付終了時刻までをいう。

第16条（成果物の利用範囲）

提出されたレポートおよび修正プログラムは、当該顧客の内部利用に限り使用できるものとする。
顧客は当社の書面による許可なく、第三者への提供、販売、再配布を行ってはならない。

第17条（責任主体）

本サービスは顧客の依頼に基づく解析支援サービスであり、PLCシステムの設計責任および最終的な動作責任は顧客または当該設備の設計者に帰属する。

第18条（秘密保持）

- 1.当社は以下に記載する場合を除き、顧客から提供された資料および情報を第三者に開示しない。
- 2.法令に基づく開示義務がある場合。
- 3.当社が秘密保持契約を結んでいる協力会社に業務を委託する場合。

第19条（知的財産）

提出された資料の知的財産権は顧客に帰属する。
解析手法・ノウハウは当社に帰属する。

第20条（準拠法・管轄）

本約款は日本法に準拠する。
紛争が生じた場合、当社所在地を管轄する裁判所を専属的合意管轄とする。