

BPO サービス契約約款

第1章 総則

第1条 (約款の適用)

1. 本 BPO サービス契約約款(以下「本約款」といいます。)は、リックソフト株式会社(以下「当社」といいます。)が提供するサポートサービスに適用されます。
2. 利用者(第2条第2号に定義します。)は、本約款を遵守することに同意し、当社に BPO サービスの利用を申込み、当社が承認した時点で、当社との間に BPO サービス利用契約(以下「本契約」といいます。)が成立します。
3. 当社が提供する BPO サービスに関して配布又は配信する文書等に規定する内容(以下「個別規定」といいます。また、本約款と併せて「本約款等」といいます。)は本約款の一部を構成し、本約款と抵触する場合には、当該個別規定が優先されるものとします。

第2条 (定義)

本約款における用語の定義は、以下の通りです。

1. 「本サービス」
当社が提供する「リックソフト」の BPO サービスを指します。
2. 「利用者」
本約款を遵守し、当社との間で本契約を締結した上で、本サービスを利用する者を指します。
3. 「対象製品」
当社ホームページの「製品・サービス一覧」に記載されている、当社が取り扱う製品を指します。

第3条 (利用者への通知)

当社は、ウェブサイト上又は当社が適切と判断する方法により、利用者が本約款に関わる必要な事項を随時閲覧できる状態を確保します。

第4条 (約款の変更)

1. 当社は、以下のいずれかに該当する場合、民法第548条の4の規定に基づき、本約款を随時変更できるものとします。本約款が変更された後の本契約には、変更後の本約款が適用されます。
 - 本約款の変更が利用者の一般の利益に適合するとき
 - 本約款の変更が契約の目的に反せず、かつ変更の必要性、変更後の内容の相当性及びその他の変更に関する事情に照らして合理的であるとき
2. 当社が本約款を変更する場合、変更後の本約款の効力発生時期を定め、効力発生時期の2週間前までに、変更後の本約款の内容及び効力発生時期を利用者に通知又はウェ

ウェブサイトへの表示その他当社所定の方法により周知します。

3. 前二項にかかわらず、利用者が本約款の変更の周知後に本サービスを利用した場合、又は当社が定める期間内に解約手続きを取らなかった場合、当該利用者は本約款の変更に同意したものとみなします。

第2章 本サービスの内容及び料金等

第5条（対象者）

以下の条件を満たした者に限り本サービスの利用を申し込み、利用者となることができます。

1. 当社又は当社のパートナー経由で対象製品及び本サービスを契約し、その契約が有効期間中であること(Atlassian 製品の契約内容を確認させていただく場合があります)。
2. 当社との連絡及び問い合わせ手段として指定されたツールにアクセスできること

第6条（本サービスの内容）

本サービスは契約締結時に取り決めた作業時間の範囲内でお問い合わせに対応するサービスとなり、以下のサポートが含まれます。

1. サービス内容
 - 対象製品の操作、設定に関するお問い合わせ対応
 - 対象製品の単体トラブルについてのお問い合わせ対応
 - Atlassian 製品間の連携に関するお問い合わせ対応
 - Atlassian Marketplace 掲載アプリに関するお問い合わせ対応(独自アプリ開発は対象外)
 - Web 会議による設定支援サポート、トラブルシューティング対応
 - 対象製品と他社製品の連携設定サポート(他社製品全てへの対応を保証するものではありません)
 - 対象製品への各種設定作業(追加・変更・削除)
2. 営業時間
 - 月～金 10:00～18:00(当社指定の休業日を除く)
 - 休日や営業時間外の対応は、追加オプションとしてご提供可能となる場合があります。
3. 質問受付及び回答
 - 質問受付: 24 時間可能
 - 初回回答: 受付日の翌営業時間内
4. その他注意事項
 - 利用者からの質問内容が本サービスの適用範囲を逸脱する場合、当社は質問の受付をお断りするか、調査を中止する場合があります。この場合、当社は利用者 に生じた損害について賠償責任を負いません。
 - 開発元ベンダーへの問い合わせが必要な場合、その回答期限はベンダーのサポ

ートポリシーに準拠します。

- 作業代行を依頼する場合は、利用者と事前協議を行い、合意を得た上で開始します。場合によっては管理者権限の付与や立会いをお願いする場合があります。
- 本サービスの対象範囲を超えるエンジニア作業を依頼する場合は、原則として30日以上前にご依頼ください。エンジニアの空き状況によっては希望時期に作業ができない場合があります。当社の都合により、決められた日程で対応できない場合は、別日に振替える場合があります。

本条に基づき当社が提示するサービス内容は標準的な内容を示すものであり、利用者の状況、要望、その他の事情により変更する場合があります。

第7条（利用者の当社に対する協力事項）

1. 利用者は、本サービスの利用前に以下を準備するものとします。
 - 本サービス提供に必要な情報の提供
 - 必要なアカウント、ID、パスワード及び動作環境構築のためのアクセス権限
 - 当社が依頼する資料等の準備及び提供（費用は利用者負担）
 - その他、本サービス提供に必要と当社が判断する事項
2. 本サービス提供に関する具体的事項は、事前協議の上で合意した内容に基づきます。不明点が生じた場合、当社からの確認に速やかに応じるものとします。
3. 利用者による準備が未了又は不十分であることにより当社がサービスを提供できない場合、利用者はサービス利用料の全額を負担し、当社は損害賠償責任を負いません。

第8条（契約期間及び更新）

1. 利用者が当社との間で本サービスの契約を締結した日を開始日とし、本サービス締結時に取り決めた期間を有効期間とします。
2. 本サービスでは、月ごとの作業時間を契約時に取り決めます。月末までに消費できなかった作業時間は翌月に繰り越すことはできません。
3. 作業時間の消費状況は、当社が管理します。
4. 本サービスの契約更新の申し出は、契約期間満了の1か月前までに行うものとします。
5. 本サービスは、締結時に取り決めた契約期間の末日をもってサービス提供が終了します。

第9条（料金）

1. 本サービスの料金は、別途当社がお客様に提示する内容に基づきます。
2. 提示する料金は標準的な本サービスの料金を示したものであり、利用者の状況や要望に応じて変更される場合があります。

第10条（本サービス料金のお支払い）

1. 利用者は、本サービス料金を当社が別途指定する期日までに、当社が指定する方法で一括前払いにより支払うものとします。
2. 利用者の事情により一括前払いが困難な場合、当社が認めた場合に限り、当社指定の期日までに、指定する方法で月ごとの後払いにより支払うものとします。
3. 当社は、いかなる場合であっても、利用者から支払われた金銭を返還する義務を負いません。

第 11 条（解約）

利用者は、契約期間末日を解約日として本サービスを解約できます。

第 3 章 本サービスの適用範囲

第 12 条（設備等）

利用者は、当社が用意するデモ環境を利用する場合を除き、本サービス利用に必要な設備（通信機器、ソフトウェアなど）を自己負担で準備し、サービス利用可能な状態にするものとします。

第 13 条（サービス適用範囲外）

本サービスにおいて、以下の事項はサポート対象外となります。

1. 対象製品の使用許諾に関する契約（ライセンス規約、契約書、ライセンス証書又は約款等）に違反した場合
2. 本約款の条項に違反する事項、又は本約款に定めのない事項の場合
3. 対象製品の不適切な使用や誤用があった場合
4. 利用者のハードウェアの設置や環境不備、又は異常に起因する場合
5. OS やハードウェアの不良、不具合、電力不足、自然災害など、本サービス自体に起因しない事象の場合
6. 対象製品のバグや脆弱性、仕様に対し、開発元が対応しない場合のサポート
7. OS、データベース、ミドルウェア、ネットワークなどへの対応
8. 本サービスを提供するために必要な情報が利用者から提供されなかった場合
9. 対象製品の開発元が定める動作保証環境以外で使用した場合
10. 当社が認知又は承諾していない者が本サービスを利用した場合
11. 日本語以外の言語でのサポートサービスの提供
12. 当社が、対象製品のバージョンアップやリリース、障害に起因すると判断した不具合調査やお問い合わせの場合
13. 問い合わせ内容の事象が再現できず、サポート継続が困難であると当社が判断した場合
14. 開発元がサポート対象外とする製品、機能、又は内容に関するお問い合わせ

第 14 条 (サービスの保証と責任)

1. 本サービスの提供は、利用者のコンピュータやシステムの稼働又は運用を保証するものではありません。
2. 本サービスの利用により、利用者に生じた逸失利益、データの消失、派生的又は間接的な損害について、当社は一切の責任を負いません。

第 4 章 利用者の義務

第 15 条 (当社のシステム利用時の ID 及びパスワードの管理責任)

1. 利用者は、自己の ID 及びパスワードの使用並びに管理について一切の責任を負うものとします。当社は、ID とパスワードの一致を確認した場合、そのアカウントを保有する利用者が本サービスを利用したものとみなします。
2. 当社は、利用者の ID 及びパスワードが第三者に使用されたことにより生じた損害について、当該利用者の故意過失の有無にかかわらず、一切の責任を負いません。
3. 利用者は、自己の設定したパスワードを失念した場合、又は ID 及びパスワードが盗まれたり第三者に使用されたりしていることを知った場合、直ちに当社に申し出て、当社の指示に従うものとします。

第 16 条 (当社のシステム利用時の自己責任の原則)

利用者は、自己の ID 及びパスワードを用いて本サービスを利用して行われた一切の行為並びにその結果について、当該行為を自己が行ったか否かに関わらず責任を負うものとします。

第 17 条 (その他の禁止事項)

利用者は、本サービスにおいて以下の行為を行わないものとします。

1. ID 及びパスワードを不正に使用する行為
2. 本サービスを通じて、若しくは本サービスに関連してコンピュータウイルス等の有害なプログラムを使用又は提供する行為
3. 本サービスに関するコンテンツの全部又は一部を修正し、それを基に派生的制作物を作成する行為
4. 本サービス又は当社サーバー等に過度の負担をかける行為
5. 当社の商標権等の知的財産権を侵害する行為、又はそのおそれがある行為
6. 本サービスを通じて入手したデータ、情報、文章、ソフトウェア等を著作権法で定められた私的利用の範囲を超えて複製、販売、出版等する行為
7. 第三者の財産、プライバシー若しくは肖像権を侵害する行為、又はそのおそれがある行為
8. 第三者を差別、誹謗中傷、又は第三者の名誉や信用を毀損する行為

9. 犯罪的行為、犯罪行為に結びつく行為、又はそのおそれがある行為
10. 上記各号に加え、法令、本約款若しくは公序良俗に違反する行為、本サービスの運営を妨害する行為、当社の信用を毀損又は財産を侵害する行為、及び当社に不利益を与える行為
11. 上記各号のいずれかに該当する行為を助長する行為
12. その他、当社が不適切と認める行為

第 18 条（本約款違反に対する措置等利用資格の中断・取り消し）

1. 当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、何らの通知も行うことなく、当該利用者に対し、本サービスの利用又は本契約の一時停止、一部解約、制限、アカウント削除等の措置を講じることができます。是正措置期間を設けるかどうかは、違反の状況に応じて当社が判断します。
 - 本約款のいずれかの条項に違反し、是正措置期間を過ぎても改善されない場合
 - 当社に提供された情報の全部又は一部について虚偽の事実があることが判明した場合
 - 当社からの問い合わせや連絡に対して 30 日間以上応答がない場合
 - 反社会的勢力等であるか、又は資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営、経営に協力又は関与するなど、反社会的勢力等との交流や関与が認められる場合
 - 本サービスの運営及び保守管理上、必要がある場合
 - その他、前各号に類する事由がある場合
2. 当社は、本契約終了後も、当該利用者が当社に提供した情報を保有・利用することができるものとします。
3. 当社は、利用者が第 1 項各号に該当すると判断した場合、利用者に対し違反行為の中止等を求めることがあり、利用者は当社が定める期間内に当該求めに応じるものとします。
4. 当社は、本条に基づき当社が講じた措置により、利用者が生じた不利益及び損害について一切の責任を負いません。

第 5 章 個人情報の取扱い

第 19 条（個人情報）

当社は、利用者の個人情報を取り扱うにあたり、以下の個人情報保護方針を定め、提供いただいた個人情報の保護に努めます。

1. 当社が取り扱う全ての個人情報（利用者の個人情報及び従業員の個人情報を含む）について、適切に取得、利用、提供を行い、特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱うことはありません。利用目的を超えて個人情報を取り扱う場合には、事前に本人の同意を得ます。

2. 個人情報に関する法令及びその他の規範を遵守します。
3. 個人情報は厳重に管理し、本人の承諾がある場合や法令で認められた場合を除き、第三者に開示又は提供することはありません。また、個人情報への不正アクセス、漏えい、紛失、破壊、改ざん等を防止するため、合理的な対策を講じるとともに、必要な場合には速やかに是正措置を行います。
4. 個人情報に関する苦情や相談については、速やかに対応します。
5. 個人情報保護の取り組みを適切に行うため、継続的にその内容を見直し、改善を図ります。

第6章 本サービスの条件

第20条 (サービス条件)

当社は、本サービスの運営に際し、本サービスの利用状況を監視し、必要と認めた場合には、当社の裁量により本サービスの利用を制限することができます。

第21条 (サービス内容の変更)

当社は、利用者への事前通知を行うことなく、本サービスの内容や名称を変更する場合があります。

第22条 (サービスの一時的な中断)

当社は、以下のいずれかの事由が生じた場合、利用者への事前通知を行うことなく、一時的に本サービスを中断する場合があります。

1. インターネット上に不具合が発生し、インターネットの利用ができなくなった場合
2. 当社が本サービスにおけるインターネット接続を委託しているインターネット接続業者の通信設備等に不具合が発生し、インターネットの利用ができなくなった場合
3. 本サービス用設備等の定期的又は緊急の保守を行う場合
4. 火災、停電等により本サービスの提供ができなくなった場合
5. 地震、噴火、洪水、津波等の天災により本サービスの提供ができなくなった場合
6. 戦争、動乱、騒乱、労働争議等により本サービスの提供ができなくなった場合
7. その他、運用上又は技術上当社が本サービスの一時的な中断が必要と判断した場合

当社は、上記若しくはその他の事由により本サービスの提供が遅延又は中断した場合でも、それによって利用者及び第三者が被った損害について一切の責任を負いません。

第23条 (サービス提供の中止)

当社は、事前通知を行った上で、本サービスの全部又は一部の提供を中止する場合があります。但し、緊急かつやむを得ない場合には、事前通知を省略することがあります。

第24条 (免責)

1. 本サービスの内容は、当社がその時点で提供可能な範囲に限られます。
2. 当社は、本サービスが全ての情報端末に対応していることを保証するものではありません。また、本サービスの利用に供する情報端末の OS バージョンアップ等により、本サービスの動作に不具合が生じる可能性があることを利用者は予め承諾するものとします。当社は、これらの不具合が生じた場合に、プログラムの修正等により不具合を解消することを保証するものではありません。
3. 当社は、本サービスの利用により発生した利用者の損害(第三者との間で生じたトラブルに起因する損害を含む)、又は第三者の損害について、一切の責任を負わず、損害賠償義務を負いません。
4. 当社は、本サービスへのアクセス制限、本サービスの中止・中断等の発生により、本サービスを利用できなかったことなど、本契約に起因して利用者又は第三者が被ったいかなる損害についても、一切責任を負わず、損害賠償義務を負いません。
5. 当社が負う責任は、いかなる場合も、当社が当該利用者から受領した該当する本サービス料金の金額を超えないものとします。

第 7 章 一般条項

第 25 条(譲渡禁止等)

1. 利用者は、当社の書面による事前の承諾がない限り、本契約上の権利若しくは義務、もしくは本契約上の地位を第三者に譲渡、売買、又は担保に供する等の行為を行うことはできません。
2. 当社が本契約に係る事業を第三者に譲渡する場合、若しくは当社が合併の消滅会社又は会社分割の分割会社となる等により本契約に係る事業を包括承継させる場合、当社は、当該事業譲渡等に伴い、本契約上の地位、権利及び義務、並びに利用者情報その他の利用者に関する情報を譲受人又は承継人に譲渡することができます。利用者は、予めこれに同意するものとします。

第 26 条(分離可能性)

1. 本約款のいずれかの条項若しくはその一部が無効又は執行不能と判断された場合でも、残りの規定(無効又は執行不能と判断された規定以外の条項及び部分)は引き続き有効に存続します。
2. 前項の場合、当社若しくは利用者は、無効又は執行不能とされた条項並びに部分を適法かつ執行可能な範囲に修正し、当該条項又は部分の趣旨及び法律的・経済的効果を最大限確保できるよう努めるものとします。

第 27 条(存続条項)

第 14 条、第 24 条から第 26 条までの規定は、契約期間の満了、解除、その他の理由を問わ

ず、本契約が終了した後もその効力を存続するものとします。

第 28 条(協議)

本契約に関連して利用者と当社との間で紛争が生じた場合、双方は誠意をもって協議し、解決を図るものとします。

第 29 条(専属的合意管轄裁判所)

利用者と当社の間で訴訟が必要となった場合、東京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 30 条(準拠法)

本契約に関する準拠法は、日本法とします。

以上