サポートサービス契約約款

第１章　総則

第１条（約款の適用）

1. 本サポートサービス契約約款（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。）が販売し、別紙で定める対象製品（以下「対象製品」といいます。）に対して、当社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条各号に規定されています。以下同じ。）は、本約款を遵守することに同意した上で当社に対してサポートサービスの利用を申込み、当社が承認した時点で、当社との間でサポートサービス利用契約（以下「本契約」といいます。）が成立します。
3. 当社が提供するサポートサービスに関して配布、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、利用者との間で本約款の一部を構成するものとし、それらが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）

本約款において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによるものとします。

(1)「利用者」

本約款を遵守し、当社又は当社のパートナー経由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。

(2)「サポートプラス Lite」

本約款第２章に規定するサービスをいいます。

(3)「サポートプラス Standard」

本約款第３章に規定するサービスをいいます。

(4)「サポートプラス Pro」

本約款第４章に規定するサービスをいいます。

(5)「サポートプラス Enterprise」

本約款第５章に規定するサービスをいいます。

(6)「サポートプラス　（有償トライアル向け）」

本約款第６章に規定するサービスをいいます。

(7)「RS 標準サポートサービス」

本約款第７章に規定するサービスをいいます。

(8)「ゴールドサポートサービス」

本約款第８章に規定するサービスをいいます。

(9)「本サービス」
当社が提供するサポートサービス 前各号を総称したものをいいます。

第3条（利用者への通知）
当社は、ウェブサイト上、又は当社が適当と判断する方法により、利用者に対して随時本約款に関わる必要な事項を閲覧できる状態におきます。

第4条（約款の変更）

1. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合は、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は、変更後の本約款が適用されるものとします。
    1. 本約款の変更が、利用者の一般の利益に適合するとき
2. 本約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき当社は、本約款の変更を行う場合は、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、ウェブサイトへの表示その他当社所定の方法により利用者に周知するものとします。
3. 前二項の規定に関わらず、前項の本約款の変更の周知後に利用者が本サービスを利用した場合又は当社所定の期間内に利用者が解約の手続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します。

第5条（ID及びパスワードの発行）
当社は、利用者に対して、本サービスの利用を承認した場合、利用に必要となるID及びパスワードを発行します。

第6条（変更の届出）
利用者は、当社への届出内容に変更があった場合、速やかに当社所定の方法で変更の届出をするものとします。

第2章　サポートプラス Lite

第7条（対象者）
以下のいずれかの条件を満たした者に限りサポートプラス Lite の利用を申し込み、利用者となることができます。

(1) 当社若しくは当社のパートナー経由で別紙.1 対象製品及びサポートプラス Lite を契約し、その契約が有効期間中であること。
(2) 但し、当社が特別に認めた場合は、当社若しくは当社のパートナー経由で別紙.1 対象製品を契約していない場合でも、本サービスの提供を受けることができるものとします。
注) (1)を確認するため 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。
注) 問合せ時にご利用サイトの URL 若しくは SEN（サポート資格番号）の入力が必要になります。

第８条（サポートプラス Lite の内容）

1. サポートプラス Lite とは、インターネット上から利用できる当社のヘルプデスクサービスのことをいいます。

    - サービス内容：「当社ホームページのサポートサービスプラン」に定められています。
    - 営業時間：月～金 10:00～17:00（土日祝祭日、当社指定の休業日を除く）
    - 質問受付：24 時間可能
    - 利用回数：「当社ホームページのサポートサービスプラン」に定められています。
    - １回目回答：受付日の翌営業日から起算して 3 営業日以内
      質問には問題解決に向けたご利用環境の状況・状態の記載が必須となります。

2. ヘルプデスク上での調査は、利用者と当社の共同作業であることを、利用者は認識するものとします。そのため、ヘルプデスクへのお問い合わせには、問題に関する詳細情報の提供を前提とします。当社が原因調査を行う必要がある場合、利用者は可能な限り当社に協力するものとします。
3. 問題に関する原因調査を円滑に進めるため、当社は利用者に対し、事象確認、ログ収集と提供、設定変更などを依頼する場合があります。利用者は、可能な限り適切な実施と結果の報告を行うものとします。
4. 当社からの依頼に利用者のご協力をいただけない場合、当社は利用者に対して、適切な回答ができない、又は回答までに多くの時間がかかる場合があります。
5. 当社は、利用者からの質問内容がサポートプラスの適用範囲を逸脱する場合、質問の受付をお断りさせていただく、又は調査を途中で打ち切らせていただく場合があります。この場合、利用者に損害が生じたとしても、当社は当該損害を賠償する義務を負わないものとします。

6. 利用者からの質問内容への回答のなかで、提供する資料には英語の資料が含まれる場合があります。
7. Atlassian 社が提供するサポートプラン（Standard, Premium, Enterprise）で定めている対応時間及び応答時間はサポートプラス Lite には適用されません。
8. Atlassian 社及び当社が開発した製品以外に関する質問は、開発元（海外）への問合せ代行（英語）を前提とします。開発元からの協力が得られない場合、当社は利用者に対して、適切な回答ができない、又は回答までに多くの時間がかかる場合があります。

第 9 条（サポートプラス Lite の契約期間及び更新）

1. サポートプラス Lite の契約単位は、サポート対象製品の契約単位に準ずるものとします。但し、サポート対象製品を月間契約で利用している場合は、サポートプラスの契約単位として月間サービス又は年間サービスのいずれかを契約可能とします。
2. サポートプラス Lite 年間サービスをご利用の場合の契約期間は、Atlassian 製品のライセンス開始日及び更新日をサポートプラス Lite の利用開始日（以下「契約開始日」といいます。）とし、契約開始日から 1 年間又はサポート対象製品の契約終了日までとします。
3. サポートプラス Lite 月間サービスをご利用の場合の契約期間は、お客様が申し込み時に指定されたサポートプラス Lite の契約開始日から 1 ヶ月とします。契約期間満了の 10 営業日前までにお客様又は当社から契約終了の申し出がなかった場合、自動的に前契約期間と同じ期間である 1 ヶ月間契約が更新されるものとし、その後も同様とします。

第 10 条（料金）

サポートプラス Lite のサポート料金は、当社ホームページの対象製品ページに記載するものとします。

第 11 条（サービスプランの変更）

1. サポートプラス Lite 年間サービスから他のサポートプラス プラン 年間サービスへのサービスプランアップグレードの契約切替日は、当社とお客様で定めた日とし、契約切替日から契約期間満了日までのサポート料金の差額を追加で請求するものとします。
2. サポートプラス Lite 月間サービスから他のサポートプラス プラン 月間サービスへのサービスプランへの契約切替日は、次の契約開始日とします。

3. 年間サービスと月間サービス間の契約切り替えについては、サポート対象製品の契約に準じます。

第 12 条（サービスの解約）

サポートプラス Lite 月間サービスをご利用のお客様は、契約期間満了の 10 営業日（当社営業日をいいます）前までに通知することで、契約期間末日を解約日としてサポートプラス Lite を解約できます。なお、お客様の都合により契約期間の途中でサポートプラス Lite を解約された場合でも、残期間分の料金を返還することはできません。

当社は、本契約の終了前に受け付けた質問に対して、可能な限り回答いたしますが、回答義務を負うものではありません。

第 12 条（サービスの解約）

1. サポートプラス Lite 月間サービスをご利用のお客様は、契約期間満了の 10 営業日（当社営業日をいいます）前までに通知することで、契約期間末日を解約日としてサポートプラス Lite を解約できます。なお、お客様の都合により契約期間の途中でサポートプラス Lite を解約された場合でも、残期間分の料金を返還することはできません。
2. 当社は、本契約の終了前に受け付けた質問に対して、可能な限り回答いたしますが、回答義務を負うものではありません。

第 3 章　サポートプラス Standard

第 13 条（対象者）

以下のいずれかの条件を満たした者に限りサポートプラス Standard の利用を申し込み、利用者となることができます。

(1) 当社若しくは当社のパートナー経由で別紙.1 対象製品又はサポートプラス Standard を契約し、その契約が有効期間中であること。

(2) 但し、当社が特別に認めた場合は、当社若しくは当社のパートナー経由で別紙.1 対象製品を契約していない場合でも、本サービスの提供を受けることができるものとします。

注）(1)を確認するため 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。

注）問合せ時にご利用サイトの URL 若しくは SEN（サポート資格番号）の入力が必要になります。

第 14 条（サポートプラス Standard の内容）

サポートプラス Standard とは、インターネット上から利用できる当社のヘルプデスクサービスのことをいいます。第 8 条に定めたサポートプラスのサービス内容に加え、以下のサービスが受けられます。

- Web 会議システムを利用した問合せ
  ※ 利用回数の上限は、当社ホームページのサポートサービスプランの定めのとおりとします。

第 15 条（サポートプラス Standard の契約期間及び更新）

サポートプラス Standard の契約期間及び更新方法は、第 9 条に準ずるものとします。

第 16 条（料金）

サポートプラス Standard のサポート料金は、当社ホームページの対象製品ページに記載するものとします。

第 17 条（サービスプランの変更）

1. サポートプラス Standard 月間サービスから他のサポートプラス プラン 月間サービスへのサービスプランへの契約切替日は、次の契約開始日とします。

2. サポートプラス Standard 年間サービスから他のサポートプラス プラン 年間サービスへのサービスプランアップグレードの契約切替日は、当社とお客様で定めた日とし、契約切替日から契約期間満了日までのサポート料金の差額を追加で請求するものとします。但し、サポートプラス Standard 年間サービスからサポートプラス Lite 年間サービスへのサービスプランダウングレードをしたときは、差額の返金はできません。

第 18 条（サービスの解約）

サポートプラス Standard の解約に関しては、第 12 条に準ずるものとします。

第 4 章　サポートプラス Pro

第 19 条（対象者）

以下のいずれかの条件を満たした者に限りサポートプラス Pro の利用を申し込み、利用者となることができます。

(1) 当社若しくは当社のパートナー経由で別紙.1 対象製品及びサポートプラス Pro を契約し、その契約が有効期間中であること。

(2) 但し、当社が特別に認めた場合は、当社若しくは当社のパートナー経由で別紙.1

対象製品を契約していない場合でも、本サービスの提供を受けることができるものとします。
注）(1)を確認するため 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。
注）問合せ時にご利用サイトの URL 若しくは SEN（サポート資格番号）の入力が必要になります。

第 20 条（サポートプラス Pro の内容）
サポートプラス Pro とは、インターネット上から利用できる当社のヘルプデスクサービスのことをいいます。第 14 条に定めたサポートプラス Standard のサービス内容に加え、以下のサービスが受けられます。

- ヘルプデスクサイト及び Web 会議サポートの利用回数上限の引き上げ
- チャットサービス（Slack）を利用した問合せ
- オンラインによる定期相談会

第 21 条（サポートプラス Pro の契約期間及び更新）
サポートプラス Pro の契約期間及び更新方法は、第 9 条に準ずるものとします。

第 22 条（料金）
サポートプラス Pro のサポート料金は、当社ホームページの対象製品ページに記載するものとします。

第 23 条（サービスプランの変更）
サポートプラス Pro のサポートプランの変更に関しては、第 17 条に準ずるものとします。

第 24 条（サービスの解約）
サポートプラス Pro の解約に関しては、第 12 条に準ずるものとします。

第 5 章　サポートプラス Enterprise

第 25 条（対象者）
以下のいずれかの条件を満たした者に限りサポートプラス Enterprise 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別紙.1 対象製品及びサポートプラス Enterprise

を契約し、その契約が有効期間中であること。
(2) 但し、当社が特別に認めた場合は、当社若しくは当社のパートナー経由で別紙.1 対象製品を契約していない場合でも、本サービスの提供を受けることができるものとします。
注) (1)を確認するため 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。
注) 問合せ時にご利用サイトの URL もしくは SEN (サポート資格番号) の入力が必要になります。

第 26 条 (サポートプラス Enterprise の内容)

サポートプラス Enterprise とは、インターネット上から利用できる当社のヘルプデスクサービスのことをいいます。第 20 条に定めたサポートプラス Pro のサービス内容に加え、以下のサービスが受けられます。

- ヘルプデスクサイト及び Web 会議サポートの利用回数上限の引き上げ
- ゴールドサポートサービス (※1) 32 時間相当

※1. ゴールドサポートサービスに関しては、第 8 章をご参照ください。

第 27 条 (サポートプラス Enterprise の契約期間及び更新)

サポートプラス Enterprise の契約期間及び更新方法は、第 9 条に準ずるものとします。

第 28 条 (料金)

サポートプラス Enterprise のサポート料金は、当社ホームページの対象製品ページに記載するものとします。

第 29 条 (サービスプランの変更)

1. サポートプラス Enterprise 月間サービスから他のサポートプラス プラン 月間サービスへのサービスプランへの契約切替日は、次の契約開始日とします。
2. サポートプラス Enterprise 年間サービスから他のサポートプラス プラン 年間サービスへのサービスプランダウングレードの契約切替日は、当社とお客様で定めた日とします。サポートプラス Enterprise 年間サービスから他のサポートプラスプラン 年間サービスへのサービスプランダウングレードをしたときは、差額の返金はできません。

第 30 条 (サービスの解約)

サポートプラス Enterprise の解約に関しては、第 12 条に準ずるものとします。

第６章　サポートプラス（有償トライアル向け）

第 31 条（対象者）

当社は、以下の各号の利用者に対して、サポートプラス（有償トライアル向け）を提供します。

(1) 当社が発行した有償版トライアル環境を利用する者

(2) 但し、当社が特別に認めた場合は、当社若しくは当社のパートナー経由で有償版トライアル環境を発行していない場合でも、本サービスの提供を受けることができるものとします。

第 32 条（サポートプラス（有償トライアル向け）の内容）

サポートプラス（有償トライアル向け）の内容は、第８条（サポートプラス Lite）に規定するものと同一となりますが、サポート対応件数が５回までという制限があります。

第 33 条（サポートプラス（有償トライアル向け）の利用開始と終了）

1. サポートプラス（有償トライアル向け）の期間は、当社が発行する対象製品の有償トライアル期間と同一とします。有償トライアルの有効期間は、原則として有償トライアル環境の発行日から起算して 30 日間となります。
2. 当社は、本契約の終了前に受け付けた質問に対して、可能な限り回答いたしますが、回答義務を負うものではありません。
3. 本契約終了後も、ヘルプデスクに蓄積された情報について、利用者は一定期間参照することが可能です。なお、当該情報を早期に削除したい利用者は、当社に申し出るものとします。

注）当社が発行した有償版トライアル環境を利用しないケースでも、特別に本サービスを提供する場合があります。その場合も、サポートプラス（有償トライアル向け）の期間は、対象製品の有償トライアル期間と同一とします。

第 34 条（料金）

1. サポートプラス（有償トライアル向け）のサポート料金は無料となります。
2. 有償トライアル終了後に、評価結果アンケートをご記入いただく場合があります。その際、当社がアンケート記入と提出を依頼した際には、利用者はアンケートの記入と提出をお願いいたします。

第 7 章　RS 標準サポートサービス

第 35 条（対象者）

以下の条件を満たした者を対象者と定めます。

(1) 当社若しくは当社のパートナー経由で RS 標準サポート付きの対象製品を購入し、そのライセンスが有効期間中であること。

注）(1)を確認するためライセンスキーやライセンス番号などを確認させていただく場合があります。

第 36 条（RS 標準サポートサービスの内容）

1. RS 標準サポートサービスとは、インターネット上から利用できる当社のヘルプデスクサービスのことをいいます。

    - サービス内容：リックソフト ヘルプデスク（Web お問い合わせサイト）を通じて、技術的なお問合せを対応します。
    - 営業時間：月～金 10:00～17:00（土日祝祭日、当社指定の休業日を除く）
    - 質問受付：24 時間可能
    - １回目回答：受付日の翌営業日から起算して 3 営業日以内
      質問には問題解決に向けたご利用環境の状況・状態の記載が必須となります。

2. ヘルプデスク上での調査は、利用者と当社の共同作業であることを、利用者は認識するものとします。そのため、ヘルプデスクへのお問い合わせには、問題に関する詳細情報の提供を前提とします。当社が原因調査を行う必要がある場合、利用者は可能な限り当社に協力するものとします。
3. 問題に関する原因調査を円滑に進めるため、当社は利用者に対し、事象確認、ログ収集と提供、設定変更などを依頼する場合があります。利用者は、可能な限り適切な実施と結果の報告を行うものとします。
4. 当社からの依頼に利用者のご協力をいただけない場合、当社は利用者に対して、適切な回答ができない、又は回答までに多くの時間がかかる場合があります。
5. 当社は、利用者からの質問内容が RS 標準サポートの適用範囲を逸脱する場合、質問の受付をお断りさせていただく、又は調査を途中で打ち切らせていただく場合があります。この場合、利用者に損害が生じたとしても、当社は当該損害を賠償する義務を負わないものとします。
6. 利用者からの質問内容への回答のなかで、提供する資料には英語の資料が含まれる場合があります。
7. 業務要件に基づいた、ユースケースの質問などコンサルティングに該当する質問の回答はお断りさせて頂く場合があります。

第 37 条（RS 標準サポートサービスの利用開始と終了）

1. RS 標準サポートサービスの期間は、対象製品のライセンス有効期間と一致するものとします。対象製品のライセンス有効期間の初日が本契約若しくはサポート開始日となり、対象製品のライセンス有効期間の終了日が本契約及びサポート終了日となります。
2. 当社は、本契約の終了前に受け付けた質問に対して、可能な限り回答いたしますが、回答義務を負うものではありません。
3. 本契約終了後も、ヘルプデスクに蓄積された情報について、利用者は一定期間参照することが可能です。なお、当該情報を早期に削除したい利用者は、当社に申し出るものとします。

第 38 条（料金）

利用者は、当社が定めた対象製品の RS 標準サポート付きのライセンス費用を支払うことで、RS 標準サポートサービスの利用が可能になります。なお、利用者が支払った対象製品のライセンス費用は、開発元の保守サポート費用として充当されます。

第 8 章　ゴールドサポートサービス

第 39 条 （対象者）

当社は、以下のすべての条件を満たす利用者に対して、ゴールドサポートサービスを提供します。

(1) サポートプラス（Standard, Pro, Enterprise）若しくは RS 標準サポートを契約していること

(2) 当社、若しくは当社のパートナー経由でゴールドサポート契約を交わしていること

第 40 条（ゴールドサポートサービスの内容）

ゴールドサポートサービスとは、契約締結時に取り決めた作業時間の範囲内で高度なお問い合わせに対応するサービスです。

1. 以下のサポートが受けられます。

- Web 会議 （音声、チャット、画面共有）や必要に応じた電話での対応
- サポートプラス（Standard, Pro, Enterprise）若しくは RS 標準サポートと比較して、お問い合わせ対応は優先的に処理されます

- 対象製品と他社製品との連携設定のサポート
  （他社製品全てに対応できることを保証するものではありません）
- 対象製品に関する複合要因エラーの判別と解決へのサポート

2. ゴールドサポートサービスは、以下の作業代行も依頼することができます。

- 対象製品のバージョンアップ支援作業（事前評価・検証、手順書作成など
- 対象製品への修正パッチ適用支援作業（事前評価・検証、手順書作成など）
- 対象製品への各種設定作業（追加・変更・削除）

3. 作業代行を依頼する場合の前提条件

- 利用者が希望される作業内容や状況を把握した上で工数見積もりから作業着手するため、当社は、利用者との間で事前協議を行い、合意を得た上で作業を開始します。当社では協議合意の証として、当該利用者との間で「作業依頼書」の取り交わしを行っており、当該利用者はこれに応じるものとします。
- 原則として 30 日以上前から依頼ください。
- エンジニアの空き状況によって希望時期に作業ができない場合があります。

第 41 条（ゴールドサポートサービスの利用開始と終了）

1. ゴールドサポートサービスは、利用者が当社との間でゴールドサポート契約を締結した日を開始日として一年間を有効期間とします。
2. ゴールドサポートサービスは、対象製品の有効期間が終了した時点で、ゴールドサポートサービスも終了となります。
3. ゴールドサポートサービス締結時に取り決めた作業時間を使い切った時点でサービス提供は終了します。作業時間は、お問い合わせの難易度に関わらず消費され、消費時間の管理は当社で行います。

第 42 条（料金）

1. ゴールドサポートサービスは有償サポートサービスで、サポートプラス（Standard, Pro, Enterprise）若しくは RS 標準サポートサービスとは別費用となります。(*1)
   ゴールドサポートの作業時間とサポート料金については、当社ホームページの対象製品ページに記載するものとします。
   (*1) サポートプラス Enterprise はサービスの一部として ゴールドサポート 32 時間相当が含まれています。

2. 利用者は、前項のサポート料金を当社が別途指定する期日までに、当社が別途指定する方法により支払うものとします。なお、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について返還する義務を負わないものとします。

第9章　本サービス共通事項

第43条　（本サービス提供の前提）

利用者は、本サービスの提供を受けるにあたり、第8条第2項及び第3項の内容を遵守するために、以下の能力を有する必要があることを予め承諾するものとし、当社は以下の能力を前提として、本サービスを提供します。

(1) アプリケーションに関する基本的な理解若しくは設定、運用などの能力があること、又は、当社の管理者向け研修の受講経験があること
(2) 当社が提供する対象製品の導入ガイドや利用ガイドなどドキュメントを読んで理解できていること

また、オンプレミス製品に至っては以下の能力も前提として、本サービスを提供します。但し、当社のクラウド製品「RickCloud」をご契約いただいている場合は前提条件(3)(4)を除きます。

(3) DB 関連スキル：DBMS 若しくは SQL 言語に関する基本的な理解及び、環境構築、問題解決などの能力
(4) Web 関連スキル：Web アプリケーションの運用環境に関する基本的な理解及び、環境構築、問題解決などの能力

第44条（設備等）

利用者は、当社で用意するデモ環境を利用する場合を除き、本サービスを利用するために必要な通信機器、ソフトウェア、その他これらに付随して必要となる全ての設備を自己の費用と責任において準備し、本サービスが利用可能な状態に置くものとします。また、自己の費用と責任でインターネットにより本サービスに接続するものとします。

第45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又は誤用を行った場合
(4) 利用者のハードウェアの設置、環境の不備又は異常に起因するなどの場合
(5) OS、ハードウェア等の不良・不具合、電力不足、自然災害などサポートプラス自体に基因しない事象である場合
(6) 対象製品のバグや脆弱性、仕様に対して、開発元が対応しない事項への対応
(7) OS やデータベース、ミドルウェア、ネットワークなどへの対応
(8) サポート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利用した場合
(10) 当社が認知若しくは承諾していない者以外がサポートを利用した場合
(11) 個別成果物の作成と提出
(12) 日本語以外の言語でのサポートサービスの提供
(13) 当社が対象製品のバージョンアップやリリースに起因すると判断した不具合調査や問合せなどの場合
(14) 問合せがあった事象について、事象の再現が出来ないなどサポート継続が困難と当社が判断した場合
(15) 開発元がサポートしていない製品、機能、内容に関する問合せ

第 46 条（サービスの保証と責任）

1. 本サービスは、あくまでも助言として利用者に提供されるものであり、当社の回答を採用するか、しないかは利用者自身の判断によるものとします。
2. 当社は、当社の回答が利用者のお問い合わせ事項を解決すること、若しくは利用者の特定の目的に適合すること及び期待する機能、商用的価値、正確性、有用性、完全性を有することについて、何ら保証するものではありません。
3. 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、派生又は間接的な損害について、当社はいかなる責任も負いません。

第 10 章　利用者の義務

第 47 条（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、当該アカウントを保有するものとして登録された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って当該利用者が被る損害について、当該利用者の故意過失の有無に関わらず一切責任を負いません。

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には、直ちに当社に申し出るものとし当社の指示に従うものとします。

第 48 条（自己責任の原則）

利用者は、自己の ID 及びパスワードにより本サービスを利用してなさ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したか否かを問わず責任を負います。

第 49 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ィ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の修正及びそれらのコンテンツを基にした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、又は侵害するおそれのある行為。
(6) 本サービスを通じて入手したデータ、情報、文章、ソフトウェア等に関し、著作権法で定められた私的利用の範囲を超え複製、販売、出版等を行う行為。
(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、又は侵害するおそれのある行為。
(8) 第三者を差別若しくは誹謗中傷し又は第三者の名誉又は信用を毀損（キソン）する行為。
(9) 犯罪的行為若しくは犯罪行為に結びつく行為、又はそのおそれのある行為。
(10) 上記各号の他、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、並びに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 50 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一に該当し若しくは該当するおそれがあると当社が判断した場合には、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、一部解約若しくは制限又は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で判断させていただきます。

(1) 本約款のいずれかの条項に違反し、かつ是正措置期間を過ぎても改善されない場

合

(2) 当社に提供された情報の全部又は一部につき虚偽の事実があることが判明した場合

(3) 当社からのお問い合わせ等の回答を求める連絡に対して３０日間以上応答がない場合

(4) 反社会的勢力等であるか、若しくは資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営又は経営に協力及び関与する等、並びに反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行っている場合

(5) 本サービスの運営・保守管理上、必要がある場合

(6) 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項各号に該当し又は該当するおそれがあると当社が判断した場合には、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行った措置により利用者に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 11 章　個人情報の取扱い

第 51 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) 当社の全ての事業で取り扱う個人情報又は従業員の個人情報について、適切な取得、並びに利用又は提供を行い、特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはありません。利用目的を超えて個人情報の取り扱いを行う場合には、予め本人の同意を得ます。

(2) 個人情報に関する法令・規範を遵守します。

(3) 個人情報の管理は、厳重に行うこととし、本人にご承諾いただいた場合、その他法令で認められた場合を除き、第三者に対し、開示・提供することはいたしません。また、個人情報への不正アクセスや、個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん等に対して、合理的な防止並びに是正措置を行います。

(4) 個人情報に関する苦情及び相談には、速やかに対処します。

(5) 個人情報の保護を適切に行うため、継続的にその取り組みを見直し、改善します。

第 12 章　本サービスの条件

第 52 条（サービス条件）

当社は、本サービスの運営に関して本サービスの利用を監視し、必要と認める場合、自己の裁量において本サービスへのアクセスを制限することができます。

第 53 条（サービス内容の変更）

当社は、利用者への事前の通知なくして本サービスの内容、名称を変更することがあります。

第 54 条（サービスの一時的な中断）

1. 当社は、以下のいずれかの事由が生じた場合には、利用者に事前に通知することなく一時的に本サービスを中断することがあります。
   (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が保有する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保守を定期的又は緊急に行う場合
   (4) 火災、停電等により本件サポート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
2. 当社は、前項各号のいずれか若しくはその他の事由により本サービスの提供の遅延又は中断等が発生したとしても、これに起因する利用者又は第三者が被った損害については一切責任を負わないものとします。

第 55 条（サービス提供の中止）

当社は、事前通知をした上で本サービスの全部又は一部の提供を中止することがあります。但し、緊急やむ得ない場合は事前通知を行わない場合があります。

第 56 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ものとします。

2. 当社は、本サービスがすべての情報端末に対応していることを保証するものではなく、本サービスの利用に供する情報端末のＯＳのバージョンアップ等に伴い、本サービスの動作に不具合が生じる可能性があることにつき、利用者は予め承諾するものとします。当社は、かかる不具合が生じた場合に当社が行うプログラムの修正等により、当該不具合が解消され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みます。）、又は第三者の損害に対しいかなる責任も負わないものとし、損害賠償義務を一切負わないものとします。
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・中断などの発生により、本サービスを利用できなかったこと等、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理由を問わずいかなる責任も負わないものとし、損害賠償義務を一切負わないものとします。
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収受した当該責任にかかる本サービス料金の金額を超えないものとします。

第 13 章　一般条項

第 57 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ある場合を除き、本契約上の利用者として有する権利若しくは義務、又は本契約上の地位について、第三者に譲渡、売買、その他の担保に供する等の行為はできないものとします。
2. 当社が、本契約にかかる事業を第三者に譲渡し、若しくは当社が消滅会社となる合併又は分割会社となる会社分割等により本契約に係る事業を包括承継させたときは、当社は、当該事業譲渡等に伴い、本契約上の地位、権利義務並びに利用者情報その他の利用者に関する情報を当該事業譲渡等の譲受人又は承継人に譲渡することができるものとし、利用者は、予めこれに同意するものとします。

第 58 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あっても、本約款の残りの規定（無効若しくは執行不能と判断された規定以外の条項又は部分）は影響を受けず、その後も有効なものとして存続します。
2. 前項の場合、当社若しくは利用者は、当該無効又は執行不能の規定の条項及び部分を適法とし、執行力を持たせるために必要な範囲で修正し、並びに当該条項若しくは部分の趣旨又は法律的及び経済的効果を確保できるように努めるものとします。

第 59 条（存続条項）

第 12 条第 2 項、第 34 条第 2 項、第 37 条第 2 項、第 46 条、第 52 条、第 53 条、第 54 条、第 56 条乃至第 58 条の各規定は、期間満了、解除、その他理由の如何を問わず本契約が終了した後もなおその効力を存続するものとします。

第 60 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には、当該当事者がともに誠意をもって協議するものとします。

第 61 条（専属的合意管轄裁判所）

利用者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合、東京地方裁判所を利用者と当社の第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 62 条（準拠法）

本契約に関する準拠法は、日本法とします。

附則

本約款は 2014 年 5 月 1 日より施行改定とします。
本約款は 2017 年 2 月 1 日より施行改定とします。
本約款は 2017 年 11 月 10 日より施行改定とします。
本約款は 2020 年 1 月 1 日より施行改定とします。
本約款は 2020 年 9 月 15 日より施行改定とします。
本約款は 2021 年 11 月 10 日より施行改定とします。
本約款は 2024 年 5 月 14 日より施行改定とします。
本約款は 2025 年 2 月 28 日より施行改定とします。
本約款は 2025 年 5 月 27 日より施行改定とします。

以上

別紙. 1 サポートプラス Lite/ Standard/ Pro/Enterprise 及び ゴールドサポート対象製品
以下のアトラシアン製品及び関連ソフトウェアが対象製品となります。

（1）アトラシアン製品 （Cloud 版）

番号	対象製品	対象プラン	開発元
1	Jira ※.1 ※.2	Standard Premium Enterprise	Atlassian
2	Jira Service Management ※.1 ※.2	Standard Premium Enterprise	Atlassian
3	Confluence ※.1 ※.2	Standard Premium Enterprise	Atlassian
4	Bitbucket ※.1 ※.2	Premium	Atlassian
5	Trello ※.3	Premium Enterprise	Atlassian
6	Opsgenie	Standard Enterprise	Atlassian
7	Atlassian Guard	Standard Premium	Atlassian

※. 1 Atlassian Guard のサポートも含まれます。Atlassian 製品以外の認証連携が必要な場合別途、高度なサポート契約が必要となる場合があります。

※. 2 サポートプラス Standard 以上の場合は、Atlassian 製アプリ・サードパーティ製アプリのサポートも含まれます。無償のアプリはサポート対象外です。 一部の アプリや機能の支援において、高度なサポート（ゴールドサポートなど）を必要とする場合があります。

※. 3 PowerApps はサポート対象外となります。

（２）アトラシアン製品　（Data Center 版）

番号	対象製品	開発元
1	Jira Software　※.1 ※.2	Atlassian
2	Jira Service Management　※.1 ※.2	Atlassian
3	Confluence ※.1 ※.2	Atlassian
4	Bitbucket　※.1 ※.2 ※.3	Atlassian
5	Crowd　※.1 ※.2 ※.3	Atlassian
6	Bamboo　※.1 ※.2 ※.3	Atlassian

※.1 スターターライセンスは対象外です。

※.2　サポートプラス Standard 以上の場合は、Atlassian 製アプリ・サードパーティ製アプリのサポートも含まれます。無償のアプリはサポート対象外です。 一部の アプリや機能の支援において、高度なサポート（ゴールドサポートなど）を必要とする場合があります。

※.3　サポートプラス Lite および サポートプラス Standard の提供となります。

（３）アトラシアン製品　（Server 版）

番号	対象製品	開発元
1	Fisheye　※.1 ※.2 ※.3	Atlassian
2	Crucible ※.1 ※.2 ※.3	Atlassian

※.1 スターターライセンスは対象外です。

※.2　サポートプラス Standard 以上の場合は、Atlassian 製アプリ・サードパーティ製アプリのサポートも含まれます。無償のアプリはサポート対象外です。 一部のアプリや機能の支援において、高度なサポート（ゴールドサポートなど）を必要とする場合があります。

※.3　サポートプラス Lite および サポートプラス Standard の提供となります。

別紙. 2　RS 標準サポート 対象製品　および ゴールドサポート 対象製品

（1）　アルフレスコ製品

番号	対象製品	分類	開発元
1	Alfresco Process Service ※.1	基本	Alfresco
2	Alfresco Content Service ※.1	基本	Alfresco
3	Alfresco DigitalBusiness Platform ※.1	基本	Alfresco
4	その他アドオンまたはオプション ※.1 ※.2	オプション	Alfresco

※. 1 高度なサポート（ゴールドサポートなど）の契約が必要な場合があります。

※. 2 無料のアドオンまたはオプションについてはサポート対象外となります。

（2）　その他の製品

番号	対象製品	分類	開発元
1	MEND 製品 ※.1	基本	MEND
2	Workato 製品 ※.1	基本	Workato
3	Tableau 製品 ※.1	基本	Tableau
4	Cadre 製品 ※.1	基本	Ricksoft

※. 1 高度なサポート（ゴールドサポートなど）の契約が必要な場合があります。

以上