

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4条第1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 (利用者への通知)

1. 当社は、インターネット上、また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3条 (約款の変更)

当社は利用者の了承を得ることなく本約款を変更することがあります。この場合、利用者は、本約款変更後も本件サポートサービスの利用を継続した場合、変更後の本約款に同意したものとみなし、本件サポートサービスの利用条件は変更後の本約款によるものとします。

第4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」

本約款を遵守することに合意し、当社との間で本契約が成立した上で、対象製品を利用する者をいいます。

(2) 「RS 標準サポートサービス」

当社との間で RS 標準サポートを締結した利用者に対して提供するサービスをいいます。

(3) 「シルバーサポートサービス」

当社との間でシルバーサポート契約を締結した利用者に対して提供するサービスをいいます。

(4) 「ゴールドサポートサービス」

当社との間でゴールドサポート契約を締結した利用者に対して提供するサービスをいいます。

(5) 「作業チケットサービス」

当社が、当社の定める作業チケットを購入した利用者に対して提供するサービスをいいます。

(6)「RS 標準サポートサービス(評価ライセンス向け)」

当社が発行した評価ライセンスの利用者に対して提供するサービスをいいます。

(7)「本件サポートサービス」

RS 標準サポートサービス、シルバーサポートサービス、ゴールドサポートサービス及び作業チケットサービスを併せて、本件サポートサービスといいます。

第 5 条 (ID 及びパスワードの発行)

当社は、利用者に対して、本件サポート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 RS 標準サポートサービス

第 7 条 (対象者)

以下の条件を満たしたものを対象者と定めます。

- (1) 当社も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。

注) 保有するライセンスがアトラシアン製品の場合は、問合せ時に SEN (サポート資格番号) の入力が必要になります。

第 8 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：「製品サポートサービスの紹介」に定められています。
- 営業時間：月～金 10:00～17:00 (土日祝祭日、12月29日～1月4日を除く)
- 質問受付：24 時間可能
- 利用回数：「製品サポートサービスの紹介」に定められています。
- 1 回目回答：受付日の翌営業日からカウントして 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. 原因調査を円滑に進めるため当社は利用者へ、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お願いします。
4. 利用者が当社から依頼にご協力いただけない場合、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 標準サポートサービ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。

第9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及び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10条（料金）

料金は、当社ホームページの対象製品ページに記載されています。

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3章 シルバーサポートサービス

第11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、RS 標準サポートサービスに追加して、シルバーサポートサービスを提供します。

1. 当社、も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。

2. 当社、もしくは当社のパートナー経由でシルバーサポート契約を交わした者
 3. 当社へのシルバーサポートサービス料金の支払いが確定している者
- ※評価用ライセンスのみ保有する利用者は対象外となります。

第 12 条（シルバーサポートサービスの内容）

シルバー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 RS 標準サポートサービスでは対応できない高度なお問い合わせに対応するサービスです。RS 標準サポートサービスに加え、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
- RS 標準サポートサービスと比較して、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

第 13 条（シルバーサポートサービスの利用開始と終了）

1. シルバーサポートサービスは、利用者が当社との間でシルバー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. シルバーサポートサービスは RS 標準サポート付きの対象製品を保有し、その対象製品が有効期間中であることが前提となるため、対象製品の有効期間が終了した時点で、シルバーサポートサービスも終了となります。
3. シルバー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 14 条（料金）

1. シルバーサポートサービスは有償サポートサービスであり、第 10 条に定める料金とは別費用となります。シルバーサポートの作業時間とサポート料金については下記料金表のとおりとなります。

最低契約時間は 32 時間とし、16 時間単位で追加できるものとします。

【シルバーサポートサービス料金表（例）】

作業時間（お問い合わせ対応のみ）	サポート料金（価格は税別価格）
32 時間相当	240,000 円
80 時間相当	600,000 円
160 時間相当	1,200,000 円

上記以外	個別対応 (*1)
------	-----------

(*1) 個別対応は上記金額とは異なり、個別見積りとなります。詳細は、「製品サポートサービスの紹介」に定めております。

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4章 ゴールドサポートサービス

第15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、RS 標準サポートサービスに追加して、ゴールドサポートサービスを提供します。

1. 当社、も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。
2. 当社、も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た者
3. 当社へのゴールドサポートサービス料金の支払いが確定している者
※評価用ライセンスのみ保有する利用者は対象外となります。

第16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 RS 標準サポートサービスでは対応できない高度なお問い合わせに対応するサービスです。RS 標準サポートサービスに加え、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
 - RS 標準サポートサービス及びシルバーサポートサービスと比較して、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. 作業代行業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 17 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 RS 標準サポート付きの対象製品を保有し、その対象製品が有効期間中であることが前提となるため、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 18 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あり、第 10 条の料金とは別費用となります。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、下記料金表のとおりとなります。

最低契約時間は 80 時間とし、32 時間単位で追加できるものとします。

【ゴールドサポートサービス料金表 (例)】

作業時間 (お問い合わせ対応+作業代行)	サポート料金 (価格は税別価格)
80 時間相当 (32 時間+48 時間)	600,000 円
240 時間相当 (80 時間+160 時間)	1,800,000 円
480 時間相当 (160 時間+320 時間)	3,600,000 円
上記以外	個別対応 (*1)

(*1) 個別対応は上記金額とは異なり、個別見積りとなります。詳細は、「製品サポートサービスの紹介」に定めております。

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 5 章 作業チケットサービス

第 19 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、RS 標準サポートサービスに追加して、作業チケットサービスを提供します。

1. 当社、も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。
2. 当社、もしくは当社のパートナー経由で作業チケットサービスを購入した者
3. 当社への作業チケットサービスの支払いが確定している者
※評価用ライセンスのみ保有する利用者は対象外となります。

第 20 条（作業チケットサービスの内容）

- 作業チケットサービスは、RS 標準サポートサービスに加え、以下のサポートを提供するサービスです。
 - 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
- 2. 作業チケットサービスは、以下の作業代行をご依頼いただけます。
 - 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）
 - 対象製品へのデータ移行作業（当社が対応可能と認めたものに限り）
 - 対象製品に対するアドオン開発（当社が対応可能と認めたものに限り）
 - 当社の研修サービスおよびガイドブックの購入
 - その他利用者の要望に応じた作業（当社が対応可能と認めたものに限り）
- 3. 作業代行業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 21 条（作業チケットサービスの利用開始と終了）

1. 作業チケットサービスは、利用者が当社から作業チケットサービスを購入した日を起算して一年間を有効期間とします。
2. 作業チケットサービスは RS 標準サポート付きの対象製品を保有し、その対象製品が有効期間中であることが前提となるため、対象製品の有効期間が終了した時点で、作業チケットサービスも終了となります。
3. 作業チケットサービスは、1 チケット 8 時間相当の範囲内で作業を実施するものです。8 時間 以内作業で 1 チケット消費され、チケットを使い切った時点で作業チケットサービスを利用できなくなるものとします。

規定作業時間は、作業の難易度に関わらず、作業および作業に付帯する作業時間分が消費され、消費時間の管理は当社で行います。

第 22 条 (料金)

1. 作業チケットサービスは有償サポートサービスであり、第 10 条の料金とは別費用となります。1 チケットの料金は 6 万円(税別)となります。
2. 利用者は、前項のチケッ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 6 章 RS 標準サポートサービス(評価ライセンス向け)

第 23 条(対象者)

当社は、以下の各号の利用者に対して、RS 標準サポートサービス(評価ライセンス向け)を提供します。

- (1) 当社が発行した有効期間をもつ評価ライセンスを保有する者
- (2) 当社からのライセンス購入を前提とし、評価を行う者

第 24 条(RS 標準サポートサービス(評価ライセンス向け)の内容)

前述、「第 2 章 RS 標準サポートサービス」とサービス内容は同一となりますが、サポート対応件数が5回までという制限があります。

第 25 条 (RS 標準サポートサービス(評価ライセンス向け)の利用開始と終了)

1. RS 標準サポートサービス(評価ライセンス向け)の期間は、当社が発行する対象製品の評価ライセンス有効期間と一致するものとします。原則として評価ライセンスの発行日から起算して 30 日後が終了日となりますが、最大 2 回まで延長できるものとします。
評価ライセンスの延長は 1 回あたり 30 日間を延長するものとします。
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 26 条 (料金)

1. RS 標準サポート(評価ライセンス向け)のサポート料金は無料となります。
2. 評価ライセンス終了後に、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します。

第 7 章 本件サポートサービス共通事項

第 27 条 (本件サポートサービス提供の前提条件)

利用者は、本件サポートサービスの提供を受けるにあたり、第 8 条 2 号および 3 号を遵守するにあたり、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、本件サポート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(1)(2)を除きます。

- (1) DB 関連スキル:DBMS および SQL 言語に関する基本的な理解および、環境構築、問題解決などの能力
- (2) 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および、環境構築、問題解決などの能力
- (3) アプリケーション管理スキル:アプリケーションに関する基本的な理解および、設定、運用などの能力があること、もしくは当社の管理者向け研修の受講経験があること
- (4) 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

第 28 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、本件サポート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、本件サポート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件サポートサービスに接続するものとします。

第 29 条 (サービス適用範囲外)

本件サポートサービスにおいて、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) 本約款の条項を違反もしく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サービス自体に起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) 対象製品の開発元が定める EOL となったバージョンを利用している場合

- (11) 当社が認知も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
- (12) 個別成果物の作成と提出
- (13) 日本語以外の言語でのサポートサービスの提供

第 30 条 (サービスの保証と責任)

1. 本件サポートサービスは、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、又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. 本件サポートサービスの利用により利用者により生じた逸失利益、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 8 章 利用者の義務

第 31 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及び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件サポート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かか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社内の指示に従うものとします。

第 32 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件サポートサービスを利用してなされた一切の行為及び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 33 条 (その他の禁止事項)

利用者は、本件サポート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) 本件サポートサービスを通じて、又は本件サポート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若しくは提供する行為。
- (3) 本件サポート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) 本件サポート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) 本件サポート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若しくは信用を毀損(キソン)する行為。
- (9) 犯罪的行為又は犯罪行為に結びつく行為、若しく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、本件サポートサービスの運営を妨害する行為、当社の信用を毀損、若しくは財産を侵害する行為、又は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 34 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又は該当するおそれがあると当社が判断した場合には、何らの通知も行わず、当該利用者に対し、本件サポート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。
 - (1) 本約款のいずれかの条項に違反した場合
 - (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、又は資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等、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) 本件サポートサービスの運営・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9章 個人情報の取扱い

第35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及び従業員の個人情報について、適切な取得、利用及び提供を行い、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・規範を守ります。
- (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10章 本件サポートサービスの条件

第36条（サービス条件）

当社は、本件サポートサービスの運営に関して本件サポート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件サポートサービスへのアクセスを制限することができます。

第37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件サポートサービスの内容、名称を変更することがあります。

第38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には、利用者に事前に通知することなく一時的に本件サポート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) 当社が本件サポート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) 本件サポート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件サポート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件サポート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件サポート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又はその他の事由により本件サポート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 39 条（サービス提供の中止）

当社は、事前通知をした上で本件サポート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、緊急やむを得ない場合は事前通知を行わない場合があります。

第 40 条（免責）

1. 本件サポートサービスの内容は、当社がその時点で提供可能なものとします。
2. 当社は、本件サポート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、本件サポート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、本件サポート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、本件サポート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、本件サポートサービスへのアクセス制限、本件サポートサービスの中止・中断などの発生により、本件サポート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收受した当該責任にかかる本件サポートサービス料金の金額を超えないものとします。

第 11 章 一般条項

第 41 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、又は当社が消滅会社若しくは分割会社となる合併若しくは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します。

第 42 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（無効又は執行不能と判断された規定以外の条項及び部分）
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、当社及び利用者は、当該無効若しくは執行不能の規定の条項又は部分を
適法とし、執行力を持たせるために必要な範囲で修正し、当該条項又は部分の趣旨並び
に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します。

第 43 条 (存続条項)

第 9 条第 2 項及び第 3 項、第 14 条第 2 項、第 18 条第 2 項、第 22 条第 2 項、第 26 条
2 項、第 30 条、第 36 条、第 37 条、第 38 条、本条並びに第 40 乃至第 42 条の規定は、
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その効力を存続する
ものとしします。

第 44 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します。

第 45 条 (専属的合意管轄裁判所)

利用者と当社と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します。

第 46 条 (準拠法)

本契約に関する準拠法は、日本法としします。

附則

この約款は 2014 年 5 月 1 日から改定施行します。

この約款は 2017 年 2 月 1 日から改定施行します。

この約款は 2017 年 11 月 10 日から改定施行します。

この約款は 2020 年 1 月 1 日から改定施行します。

この約款は 2020 年 9 月 15 日から改定施行します。

別紙.1 対象製品

以下の製品が対象製品となります。

(1) アトlassian製品および関連ソフトウェア

番号	対象製品	分類	開発元
1	すべての Atlassian 製品 (Server 版) ※.1	基本	Atlassian
2	すべての Atlassian 製品 (DataCenter 版) ※.2	基本	Atlassian
3	すべての Atlassian 製品 Apps (Server 版)	アドオン	Atlassian
4	すべての Atlassian 製品 Apps (DataCenter 版)	アドオン	Atlassian
5	サードパーティ製 Apps (Server 版) ※.3 ※.4	アドオン	Other
6	サードパーティ製 Apps (DataCenter 版) ※.3 ※.4	アドオン	Other
7	自社製 Apps (Server 版)	アドオン	Ricksoft
8	自社製 Apps (Data Center 版)	アドオン	Ricksoft

※.1 スターターライセンスは除外します。

※.2 DataCenter 版を利用の場合は、高度なサポート（シルバーサポート、ゴールドサポートなど）の契約を推奨します。

※.3 一部の Apps では、高度なサポート（シルバーサポート、ゴールドサポートなど）を必要とする場合があります。

※.4 無料の Apps はサポート対象外となります。

(2) 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（シルバーサポート、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。

(3) その他の製品

番号	対象製品	分類	開発元
1	WhiteSource 製品 ※.1	基本	WhiteSource
2	Workato 製品 ※.1	基本	Workato

3	qTest 製品 ※.1	基本	TRICENTIS
4	Tableau 製品 ※.1	基本	Tableau
5	Mattermost 製品 ※.1	基本	Mattermost
6	Tosca 製品 ※.1	基本	TRICENTIS

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