

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・頒布等したアトlassian製品(以下「対象製品」といいます。)の利用に対して、当社が提供するサポートサービスに適用されます。対象製品には、アトlassian社のダウンロード製品とクラウド製品(**AtlassianCloud**)が含まれます。
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通知、又は照会できる状態におきます。
2. 本件サポートサービス(第4条第6号に規定されています。以下、同じ。)に関するお問い合わせ、その他利用者から当社に対する連絡又は通知は、インターネット上の当社ウェブサイト内の「お問い合わせフォーム」からの送信、その他当社が指定する方法により行うものとします。

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を締結した上で、対象製品を利用する者をいいます。

(2) 「標準サポートサービス」

当社が本契約に基づき利用者に対して提供する、当社が販売、頒布等した対象製品に関するサポートサービスをいいます。

(3) 「シルバーサポートサービス」

当社が、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」

当社が、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) 「本件サポートサービス」

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、利用に必要な 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 標準サポートサービス

第 7 条 (対象者)

当社は、以下の各号の利用者に対して、標準サポートサービスを提供します。

- (1) 当社より購入(更新)したアクティブ・ライセンスを保有する者
- (2) 当社よりアトlassian・クラウド製品を契約中の者
- (3) 当社より取得したアクティブ・ライセンス、評価用ライセンスを保有する者
- (4) 当社の有償サービス(技術支援など)を利用する者
- (5) 当社の個別対応サービスを利用する者

注) 利用者保有ライセンス確認のため **SEN**(サポート資格番号)入力が必要な場合があります。**SEN** は管理者画面にログインして、[管理]-[ライセンス詳細]画面の「サポート資格番号」の欄に記載があります。

第 8 条 (標準サポートサービスの内容)

1. 標準サポートサービスは、別途当社が定める「製品サポートサービスの紹介」の遵守を基本とします。
2. 標準サポートサービスとは、当社ヘルプデスクを利用した **WEB** お問い合わせサービスのことをいいます。質問への回答として紹介する資料には、英語の資料が含まれる場合があります。

Ⅰ 営業時間：月～金 10:00～17:00 (祝祭日を除く)

- Ⅰ 質問受付：24 時間可能
 - Ⅰ 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。
 - Ⅰ 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。
3. 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。
 4. 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、設定変更などを指示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。
 5. 利用者が調査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。
 6. 当社は、利用者による質問の内容が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。

第 9 条（本契約に基づく標準サポートサービスの利用開始と終了）

1. 本契約に基づく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標準サポートサービスの開始日となり、対象製品のライセンス有効期間の終了日が本契約及び標準サポートサービスの終了日となります。
2. 前項にかかわらず、評価用ライセンスを保有する利用者は、当該ライセンスの発行から 1 ヶ月間のみ、本契約及び標準サポートサービスを利用できます。
3. 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。
4. 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）

利用者は、当社が取り決めた対象製品のライセンス保守費用を支払うことで、無償で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保守費用は、アトラシアン社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、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) 当社より購入(更新)したアクティブ・ライセンスを保有する者
 - (2) 当社と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、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を可能とするサービスです。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。

- Ⅰ **Web** 会議（音声、チャット、画面共有）や電話（必要に応じ）による対応
- Ⅰ 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
- Ⅰ 対象製品に関する有償研修への招待 <年間最大**3**回まで参加可能>
（一部除外される研修コースがあります）
- Ⅰ 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）
- Ⅰ 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
- Ⅰ 利用者の環境を直接変更する作業代行や出張サポートには対応できません。

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から**1**年間有効となります。
2. シルバーサポートサービスは、対象製品のアクティブ・ライセンスの保有及び本契約の締結が前提となるため、アクティブ・ライセンス又は本契約が終了した時点で、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は、シルバーサポート契約締結時に規定作業時間を取り決めて、その範囲内でサポート業務を実施するものです。利用者は、規定作業時間を使い切った時点で前条のサービスは利用できなくなるものとします。規定作業時間は、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条に定めるライセンス保守費用とは別に費用負担が必要となります。ご依頼を希望する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。

【シルバーサポートサービス料金表】

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、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) 当社より購入(更新)したアクティブ・ライセンスを保有する者
- (2) 当社と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)

1. ゴールドサポートサービスは、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を可能とするサービスです。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。
 - Ⅰ Web 会議 (音声、チャット、画面共有) や電話(必要に応じ)による対応
 - Ⅰ 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
 - Ⅰ 対象製品に関する有償研修への招待 <年間最大 3 回まで利用可能>
(一部除外される研修コースがあります)
 - Ⅰ 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)
 - Ⅰ 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、以下の作業代行をご依頼いただけます。
 - Ⅰ 対象製品のカスタマイズ
 - Ⅰ 対象製品のバージョンアップ作業
 - Ⅰ 対象製品への修正パッチ適用作業
 - Ⅰ 対象製品向けアドオン (プラグイン) 製品の開発作業
 - Ⅰ 対象製品のパフォーマンスチューニング

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から 1 年間有効となります。
2. ゴールドサポートサービスは、対象製品のアクティブ・ライセンスの保有及び本契約の締結が前提となるため、アクティブ・ライセンス又は本契約が終了した時点で、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は、ゴールドサポート契約締結時に規定作業時間を取り決めて、その範囲内で計画を立て作業を実施するものです。利用者は、規定作業時間を使い切った時点で前条のサービスは利用できなくなるものとします。規定作業時間は、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。
4. 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。

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 条のライセンス保守費用とは別に費用負担が必要になります。ご依頼を希望する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。

【ゴールドサポートサービス料金表】

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、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) 当社より購入(更新)したアクティブ・ライセンスを保有する者

(2)当社の定める作業チケットを購入した者

(3)当社への作業チケット料金の支払が確定している者

* 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）

1. 作業チケットサービスは、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。
 - Ⅰ Web 会議（音声、チャット、画面共有）や電話(必要に応じ)による対応
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。
 - Ⅰ 対象製品のカスタマイズ
 - Ⅰ 対象製品のバージョンアップ作業
 - Ⅰ 対象製品への修正パッチ適用作業
 - Ⅰ 対象製品向けアドオン（プラグイン）製品の開発作業
 - Ⅰ 対象製品のパフォーマンスチューニング
3. 作業チケットサービスは、以下の個別案件をご依頼いただけます。
 - Ⅰ 対象製品データの移行作業（当社が対応可能と認めたものに限りです）
 - Ⅰ 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です）

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、利用者が当該作業チケットを購入してから 1 年間有効となります。
2. 作業チケットサービスは、対象製品のアクティブ・ライセンスの保有及び本契約の締結が前提となるため、アクティブ・ライセンス又は本契約が終了した時点で、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。利用者は、作業時間を使い切った時点で前条のサービスは利用できなくなるものとします。規定作業時間は、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。
4. 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。

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 条のライセンス保守費用とは別に費用負担が必要になります。1 チケットの料金は 6 万円となります。
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 本件サポートサービス共通事項

第 23 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前提として、対象製品のインストールやバージョンアップなどの運用管理を行う必要があるため、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、当社経由でクラウド製品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
- (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 24 条 (設備等)

利用者は、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 25 条 (サービス適用範囲)

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となりません。

- (1)** 対象製品の動作保障環境以外でのご使用に関する事項
- (2)** 対象製品以外の製品に関する事項(**HW** や **OS** に関するご質問を含む)
- (3)** 他社製品との互換性の確認及び検証
- (4)** 故意、過失又は不適切な使用に起因する製品の動作不良に関するお問い合わせ
- (5)** 天災地変等の事由に起因する製品の動作不良に関するお問い合わせ事項
- (6)** 当社が定める窓口以外へのお問い合わせ事項
- (7)** 持ち込みサポート
- (8)** 日本語以外の言語でのお問い合わせ

第 26 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が生じた逸失利益、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7章 利用者の義務

第27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し当社の指示に従うものとします。

第28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29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 30 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、何らの通知も行うことなく、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 8 章 個人情報の取扱い

第 31 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9章 本件サポートサービスの条件

第32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33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34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35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 36 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収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 10 章 一般条項

第 37 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ます。

第 38 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ます。

第 39 条 (存続条項)

第 9 条第 3 項及び第 4 項、第 14 条第 2 項、第 18 条第 2 項、第 22 条第 2 項、第 26 条、第 30 条第 4 項、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ます。

第 40 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 41 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 42 条 (準拠法)

本契約に関する準拠法は、日本法とします。

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。

以上