

株式会社アグニコンサルティング 年間アップグレード&サポート
(AUS – Annual Upgrade and Support–) 契約約款
— サブスクリプション版 —

株式会社アグニコンサルティング（以下、「アグニ」という。）のサブスクリプションライセンスを購入された法人の皆様（以下、「お客様」という。）へのご注意：

本年間アップグレード&サポート（以下、「AUS」という。）契約約款は、お客様とアグニの間に締結される法的な契約書です。お客様は、サブスクリプションライセンス（以下、「ライセンス契約」という。）契約のご注文書を提出された時点で、本契約約款の条項に拘束されることに承諾したものとみなされます。

第1条 (お客様の権利)

お客様が期限通りにライセンス契約料金をアグニに支払う事を条件に、お客様は対象ソフトウェアについて以下の権利を得るものとする。

- i. アグニよりソフトウェア QA サポートを受ける権利
- ii. ライセンスに対する権利
 - ✓ アグニよりバージョンアップグレードを受ける権利 *作業は含まれない
 - ✓ アグニよりライセンスを追加購入する権利

第2条 (アグニの業務)

お客様が第1条の権利を有している事を条件に、対象ソフトウェアについてアグニはお客様へ以下の役務を提供する。

- i. ソフトウェア QA サポート
 - ✓ 問合せの受付
 - ✓ 問合せの切り分け
 - ✓ ソフトウェア自身に起因する問題を QlikTech 社へエスカレーション
 - ✓ お客様より問合せを受けた問題に対する解決方法の案内または提供
- ii. サポートされるバージョン情報の提供
- iii. アップデート版ソフトウェアプログラムの提供

第3条 (対象ソフトウェア)

「対象ソフトウェア」とは、お客様が Qlik®顧客契約（以下、「QCA」という）に同意している QlikTech 社のソフトウェアを対象とする。なお、QCA の最新版 <https://www.qlik.com/ja-jp/legal/legal-agreements> を参照。

第4条 (契約期間)

AUS 契約は、ライセンス契約が有効である限り有効とし、ライセンス契約が更新されることにより自動更新とし、またライセンス契約の終了とともに終了する。

第5条 (ソフトウェア QA サポート)

ソフトウェア QA サポートは以下の通りとする。

i. サポート対象

- ✓ 対象ソフトウェアのインストールにおける問題
- ✓ 対象ソフトウェアが提供する機能の問題
- ✓ 対象ソフトウェアの Qlik Help にある関数の問題
- ✓ ライセンスが登録出来ない、など対象ソフトウェアのライセンスに関わる技術的な問題

ii. ソフトウェア QA サポート除外対象

アグニは、以下については、ソフトウェア QA サポートを提供する義務を負わないものとする。

- A) 原因が対象ソフトウェアのエラーまたは欠陥に起因しないとアグニが合理的に判断する問題
(例えば、対象ソフトウェアと併用されるスタンドアローンの第三者のソフトウェア製品に起因する問題。)
- B) 対象ソフトウェアのエラーまたは欠陥で、非仮想ハードウェアのスタンドアローン形式では再現できないもの
- C) 対象ソフトウェアのエラーまたは欠陥のうち、以下のもの
 - (ア) QlikTech 社がドキュメンテーションで許可したオペレーティングシステムとともに使用するように設計されていないソフトウェアまたはハードウェアでの対象ソフトウェアの使用に起因するもの
 - (イ) QlikTech 社がドキュメンテーションで定める最低システム要件を満たさないハードウェアでの対象ソフトウェアの使用に起因するもの

(ウ) QlikTech 社または QlikTech 社から正当な権限を与えられた者が書面にて許可していない対象ソフトウェアの変更、修正または改変に起因するもの

(エ) 対象ソフトウェアのドキュメンテーションおよび QCA に従っていない使用に起因するもの

(オ) 適用あるリリース管理ポリシーにおいて定義されたサポート対象のバージョンの対象ソフトウェア以外の使用に起因するもの

※リリース管理ポリシーは、

<https://www.qlik.com/ja-jp/legal/product-terms>

を参照すること

(カ) 評価のために提供された対象ソフトウェアで、お客様がライセンス契約料を払っていないものに起因するもの

iii. その他細則

A) 問題

「問題」とは、対象ソフトウェアにおける重要な点についてのドキュメンテーションとの不一致で、立証および再現ができるものを意味する。「ドキュメンテーション」とは、対象ソフトウェアについて、紙媒体または電子媒体のマニュアルおよび機能説明書として QlikTech 社が公表し一般に公開する文書を意味する。ドキュメンテーションは、QlikTech 社により適宜改定されることがある。

B) サポートサービスの時間

- ・ 月曜日～金曜日の 10:00～17:00

※土日祝祭日、年末年始 12/30-1/4 の特別休暇期間、および止むを得ない事由によるサポート停止日/停止時間を除くものとする。

C) 問い合わせ方法

問合せ言語は日本語とし、問い合わせ方法はアグニが指定する。お客様の問合せ担当者はお客様がアグニに事前連絡した 2 名 とする。

D) 応答時間

お客様の問い合わせから、アグニは 1 営業日内に初期応答できるよう商業的に合理的な努

力をする。

E) 問い合わせの終了

問題の解決を持って問合せの終了とみなす。

問題が解決したとみなされるのは、以下のいずれか早い時点とする。

- (ア) お客様とアグニが、問題が解決したことを書面(電子メールを含む)にて相互に合意した
時点
- (イ) アグニがお客様に問題を解決する修正パッチ、又は修正が含まれるリリース情報を提
供した時点
- (ウ) アグニが合理的かつ双方共に承諾できる技術的な応急措置を提供した時点
- (エ) お客様の問い合わせ担当者がアグニにサポート案件の終了を求めた時点
- (オ) お客様からの問合せに対するアグニの応答に対し、お客様が10営業日の間応答し
ない場合、当該期間の最終日終了時点

第6条 (お客様の氏名、連絡先の変更)

- i. お客様は、その氏名、名称、住所、その他連絡先等（以下、併せて「連絡先等」といいます。） 、 問い合わせご担当者様含む、に変更が生じた場合、そのことを速やかにアグニに届け
出なければならない。
- ii. 前項の届け出があった場合、お客様はアグニに対し、その届け出のあった事実を証明する書類
を提示していただく場合、承諾する。

お客様から連絡先等の変更に関する届け出があった場合は、それ以後、アグニからお客様に対
する連絡、通知は、変更先に対して送付または送信されるものとする。本条第1項の届け出
なく連絡先が変更された場合、アグニは変更前の連絡先等に対して通知、連絡したこと、また
お客様と連絡がとれなかったことに起因して、お客様、サービスご利用者ならびに第三者に対し
て生じたいかなる損害についても一切責任を負わないものとする。

第7条 (お客様の義務)

- i. 基本事項

お客様は、アグニ以外の者に対して形態の如何を問わず対象ソフトウェアのサポートサービスの提供を要求、許可、または承認しないものとし、対象ソフトウェアのエラーまたはその他の問題の診断または調査においてアグニの人員に全面的に協力し、アグニに対する問題の報告は、アグニが指定した方法によるものとし、対象ソフトウェアの使用およびサポートに必要な全てのハードウェアおよびオペレーティングシステムの購入、インストールおよび維持の責任を負う。

ii. 発生した問題に対する説明

アグニから要請があった場合には、お客様はアグニに対して、対象ソフトウェアが作動する自己のITシステムについて、当該システムの基本構造ならびにお客様が経験した業務の中断の内容、およびお客様の業務の中断による影響について、共に詳細に説明する。

iii. リモートアクセスサポート

お客様がアグニに対してリモートアクセスによるサポートを希望する場合、お客様およびアグニは、双方のコンピューターシステムにリモートアクセスできる機能をインストールし、双方のコンピューターシステム間での交信を確保するものとする。この場合、アグニは、お客様の指示する合理的なセキュリティ対策および方針に従うものとする。お客様は、当該リモートアクセスがなされる前に、自己の装置、ソフトウェアおよびデータの保護およびバックアップについて単独で責任を負うことに同意するものとする。

iv. 仮想環境

お客様が対象ソフトウェアを仮想環境で作動させている場合、お客様および当該仮想環境提供者は、相互作用および仮想環境を使用したことによるハードウェアまたはオペレーティングシステムの階層で生じる問題について責任を負う。アグニはお客様に対して、仮想環境が問題の要因がどうかを判断するのに必要な場合には、仮想環境でのオペレーションでなく、指定されたオペレーティングシステムの環境で所定の問題の診断するように要請する権利を留保する。

第8条 (サービスの一時停止)

- i. アグニは次の各号のいずれかに該当する場合には、AUSの提供を停止、および緊急停止することができるものとする。
 1. AUSを提供するために必要なサービスシステムのメンテナンス、電気通信設備の保守上または工事上やむを得ないとき、またこれらにやむを得ない障害が発生した場合

2. AUSの対象システムに著しい負荷や障害が与えられることによって正常なサービスを提供することが困難であると判断した場合
 3. サービスを提供することにより、お客様あるいは第三者が著しい損害を受ける可能性を認知した場合
 4. 第1種電気通信事業者または国外の電気通信事業者が電気通信のサービスの提供を中止および停止することにより本規約に基づくAUSの提供を行うことが困難になった場合
- ii. アグニは前項各号の規定によりAUSの提供を停止するときは事前にその旨をお客様に通知する。但し緊急、やむを得ない場合はこの限りではない。
 - iii. AUSを停止すること、ならびに停止できなかったことによりお客様、および第三者が損害を被った場合も、アグニは一切の賠償責任を負わない。

第9条 (サービスの変更・一部廃止)

アグニはお客様の認識如何に関わらず、AUS内容を変更および一部廃止することができる。AUSの内容を変更する場合、アグニは、お客様に対し、変更前にメールで通知するが、お客様の認識如何に関わらず、最新のサービス内容が適用されるものとする。

第10条 (サービスの廃止)

アグニは都合により本規約に基づくAUSの提供の全部を廃止することができるものとする。なお、AUSの提供の全部を廃止する場合、アグニはお客様に対し当該廃止の日より1ヶ月以上前にアグニが提供する手段によりその旨を通知する。この1ヶ月の期間は、やむを得ない事情がある場合には短縮できるものとする。

第11条 (免責事項)

アグニは、お客様の問題解決のために提供したAUSの内容に対して、また、それによって生じた損害について一切責任を負わないものとする。

第12条 (機密保持)

お客様及びアグニは、互いに本契約に関連して知り得た相手方の販売上・技術上またはその他

の業務上の秘密を第三者に漏洩しないものとする。

第 13 条（損害賠償）

お客様およびアグニは、本契約に関し、相手方の責めに帰すべき事由により損害を被った場合、相手方に対して、現実に被った通常の損害の範囲内で、損害賠償の請求をすることができる。但し、アグニの責任は第 11 条の免責事項以外による場合とし、アグニに生じる損害賠償の累計総額は、以下金額を限度とする。

- ✓ ライセンス契約期間の累計が 3 年以上のお客様：3 年分のライセンス金額の 20%
- ✓ ライセンス契約期間の累計が 3 年未満のお客様：契約期間のライセンス金額の 20%

第 14 条（協議）

AUS 契約に定めのない事項および AUS 契約の内容について疑義を生じたときは、お客様アグニ誠意をもって協議しこれを決定する。

第 15 条（管轄裁判所）

AUS 契約に関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。