

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  
— パーペチュアル版 —

株式会社アグニコンサルティング（以下、「アグニ」という。）の年間アップグレード&サポートサービス（以下、「AUS」という。）利用権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、AUS 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 AUS の対価 (以下、「AUS 契約料」という) 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
- iii. AUS 契約に対する権利
  - ✓ AUS 契約を翌年更新し継続する権利

## 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®ユーザーライセンス契約 (以下、「QULA」という) に同意している QlikTech 社のソフトウェアでかつ、アグニがお客様に販売したライセンスまたは QlikTech 社を含めた3社間で合意した「Qlik Maintenance Transfer Form」により、アグニ以外の販売パート

ナーから、アグニヘライセンス移管されたソフトウェアを対象とする。なお、QULA の最新版「<https://www.qlik.com/us/legal/license-terms>」を参照。

#### 第4条 （契約期間）

AUS 契約の有効期間は、ライセンスの発行日からから1年間とする。

当該1年の期間が終了する60日前までに、お客様がAUS契約を更新しない旨を書面にてアグニに通知しない限り、AUS契約は、有効期間終了日時点で適用されるAUS契約料にて、自動的に1年間更新されるものとする。

AUS契約料が期日までに支払われない場合、アグニは相当なる期間を定め、かかる違反の是正を催告し、当該期間内に掛かる違反が是正されない場合には、AUSの提供を停止することができるものとする。

#### 第5条 （AUSの解約）

当該1年の期間が終了する60日前までにお客様がAUS契約を更新しない旨を書面にてアグニに通知した場合、AUS契約の解約が出来るものとする。

但し、解約は製品種別ごととし、同じ製品種別の中で一部のAUS契約のみを解約する事は出来ないものとする。

製品種別とは、QlikView、Qlik Sense Enterprise、Qlik NPrinting、などのQlikTech社が販売する各製品群をさします。

#### 第6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 QULA 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、

QlikView : <https://www.qlik.com/us/-/media/files/legal/license%20agreements/qlikview/qlikview-release-management-policy-092015.pdf?la=en>

Qlik Sense、QAP、NPrinting : <https://www.qlik.com/us/-/media/files/legal/license%20agreements/additional%20terms/qlik->

[release-management-policy-qlik-sense-qap-nprinting-en.pdf?la=en](#)

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 AUS 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7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8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システム間での通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的环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9条 (料金および支払)

お客様はアグニに対し、AUS 契約料として以下の金額 (年額) を、一括してアグニが指定する銀行口座に振込みにより支払うものとする。

AUS 契約料：お客様がアグニに対して支払った対象ソフトウェアライセンス料の 20% 相当額

AUS 契約料の支払は、お客様がアグニより請求書を受領した月の翌月末を期日とする。

AUS 契約料を引き上げる場合、アグニは、AUS 契約期間終了の遅くとも 60 日前までにかかる金引き上げについてお客様に通知するものとする。引上げ額は現行の料金の 5 パーセントを超えないものとする。

## 第10条 (AUS の再開)

AUS の提供が停止されている場合、お客様が以下のすべてを支払った場合に限り、アグニは AUS の

提供を再開するものとする。ただし、AUS 契約料の総額（遡及手数料を含む）の支払いは、AUS 契約停止日後 1 2 か月以内になされなければならない。当該日より後に支払いが行われた場合の AUS 契約再開については、アグニの独自の判断とする。

- i. AUS 提供停止日から AUS 提供再開日までが 9 ヶ月以内の場合
  - A) AUS 提供停止日から未払分を含んだ 12 ヶ月分の AUS 契約料
  - B) A) に対する 25%に相当する遡及手数料
- ii. AUS 提供停止日から AUS 提供再開日までが 9 ヶ月を超える場合
  - A) AUS 提供停止日から未払分を含んだ 24 ヶ月分の AUS 契約料
  - B) A) に対する 25%に相当する遡及手数料

#### 第 1 1 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ってお客様、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 1 2 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 13 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 14 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 15 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 16 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 14 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、AUS 契約料 1 年分相当額を限度とする。

#### 第 17 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18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。