
CRインシデントサポート契約

第1条（総則）

株式会社リオス（以下、「甲」という）は、本契約書第2条に定めるサポート対象者に対し、甲が定める各市販ソフトウェア（以下、「対象ソフトウェア」という）に関するテクニカルサポート（以下、「サポート」という）、および関連するコンピュータソフトウェア／ドキュメント類／テクニカル情報（以下、「サポート情報」という）の非独占的かつ譲渡不能な使用权を提供します。甲の提供するサポートは、インシデントサポートとします。インシデントサポートの契約料金については、附則で別途定めるものとします。

第2条（対象者および対象製品）

本契約の対象者は、「CRインシデントサポート申込書」（以下、「申込書」という）によって登録された1名に限定されます。登録者が個人の場合は登録者ご本人、法人の場合は登録の法人に所属する担当者1名をサポート対象者と定め（以下、乙という）、サポート及びサポート情報は乙に対してのみ提供されます。

本契約で対象となる製品は、甲が定める以下の対象ソフトウェアとします。

- Crystal Reports XI R2
- Crystal Reports 2008
- SAP Crystal Reports 2011
- SAP Crystal Reports 2013
- SAP Crystal Reports 2016
- SIGNA Crystal Reports 2013
- SIGNA Crystal Reports 2016

第3条（期間）

本契約の対象期間は、乙の申込書を甲が登録完了した日、継続の場合は前契約の終了翌日、または甲乙間で別途協議して定めた日から発効します。本契約の期間は発効日より1年間としますが、以下のいずれかにより終了する場合は、終了日までとします。なお、本条⑤項の事由による終了の場合を除き、本契約が期間の途中で終了する場合もサポート料金は返還しないものとします。

- ① 本契約期間が満了した場合。
 - ② 乙が甲に対し2週間前に契約終了通知を書面で提出した場合。
 - ③ 乙が本契約のいずれかの条項に違反した場合。
 - ④ 乙が本契約の対象ソフトウェアの使用許諾権を喪失した場合。法人の場合は、対象ソフトウェアの使用許諾権を合併等により移転出来ない場合や、解散による法人格の消滅、
-
-

ならびに担当者の変更が出来ない場合も含まれます。

⑤ 甲は対象ソフトウェアの開発元との契約の変更および解消、開発元の消滅などの事由により、乙に対するサポート提供を履行できなくなった場合、乙に対して2週間前に文書による通知をし、乙が支払ったサポート料金の残金を清算することにより、本契約を解除できるものとし、未消費のインシデント数に相当する額を計算して清算するものとします。

第4条（対象ソフトウェアのライフサイクルとサポート）

甲は第2条に定める対象ソフトウェアの「ライフサイクル」内でサポートが有効な期間に限りサポートを提供することを原則とします。

① 乙は本契約期間中であっても、対象ソフトウェアのライフサイクルで決められたサポート期間が終了する場合、ライフサイクルのサポートが有効な期間と同様なテクニカルサポートの提供が受けられないことを了承するものとします。

② 甲は、乙がライフサイクル内でサポートが終了した対象ソフトウェアへのサポートを希望する場合、乙が前項①に同意する場合に限り有償でサポートを提供する場合があります。

第5条（インシデントサポートの提供）

甲は、甲が定める対象ソフトウェアを対象に、申込書で登録された個人あるいは法人の担当者である乙本人に対して、インシデントサポートを提供するものとします。乙が甲よりサポートの提供を受けるとき、契約番号を甲に告知しなければなりません。

① 甲は乙本人に対して、予め指定された対象ソフトウェアに関するサポートを契約期間に限り提供します。

② インシデントとは、乙が甲に問い合わせる案件の単位で、発生事象や質問事項などのこれ以上分解できない具体的な問い合わせを1件とします。1回の問い合わせに複数案件の内容が含まれると甲が判断した場合、その案件数に応じたインシデント数として取り扱うものとします。

③ 乙が契約期間経過後も同様のサービスを希望する場合、新たな契約を必要とします。なお、契約期間中に発生したインシデントが契約期間終了時においても継続する場合は、甲はそのインシデントに限りサポートを継続して提供します。この継続提供中に、新たなインシデントが発生する場合は、新たな契約が必要となります。

④ サポート情報の中にはサポートの提供されない部分も存在することを乙は了承するものとします。

⑤ サポートは対象ソフトウェアごとに甲の定めた範囲内で行われるものとします。予め指定された対象ソフトウェアに直接関係しない事柄や他のソフトウェアの使用に起因する問題はサポートの範囲には含まれません。いかなる場合でも乙はこの範囲を超えたサポー

トを要求できないものとします。

- ⑥ 甲は、いかなる場合でも、乙において発生した問題の解決、対象ソフトウェアの不具合修正を一切保証しません。これら問題解決に費用が発生する場合、その費用は全額乙の負担とします。
- ⑦ サポートは甲の営業日の営業時間内に限り提供され、回答期限の指定はできないものとします。サポートの受付および提供は、E-Mailまたはホームページの問い合わせフォームによる方法で行われます。乙がオンサイト、面談、電話など通常以外の手段によるサポート提供を必要とする場合、甲乙が別途協議して合意した場合に限り提供されます。
- ⑧ 乙はサポートを受けるために甲の必要とする情報(対象ソフトウェアの名称やバージョン、使用される OS やネットワークなどの使用環境に関する情報を含む)をすべて提供する必要があるものとし、その情報提供がなされない場合、甲のサポート範囲に制限が加えられることに同意するものとします。

第6条 (サポート担当者の変更)

乙はサポート契約の期間中以下の条項に従ってサポート担当者を変更することができます。但し、対象ソフトウェアの使用許諾契約の定めにより、変更ができない場合があります。

- ① 乙が「サポート担当者変更申請書」で甲に届け出ることにより、インシデントサポートのサポート担当者を同一法人内で1回まで変更することができます。2回以上の変更が必要な場合、新たな契約を必要とします。
- ② 乙は前項①により担当者を変更するとき、対象ソフトウェアの使用許諾契約の定めにより、ソフトウェア使用者の登録変更が必要になる場合があることを了承するものとします。

第7条 (サポート担当者以外の第三者利用の禁止)

甲は、いかなる場合においても乙以外の第三者にサポートを提供しません。サポート担当者である乙以外の方による代理利用はできません。

- ① 乙はサポート契約を第三者に譲渡することはできません。また、第三者(乙の所属する法人の社員や職員も含みます)に、契約番号を使用してサポートを受けさせることはできないものとします。
 - ② 乙が契約番号を本人以外の第三者に使用させた場合、本契約は即時解除されます。同時に、乙は本契約で支払った有償サポート契約の料金と同額を、本人以外の使用人数分甲へ支払うことに同意するものとします。甲は、契約番号の不正使用に関して一切関知しません。第三者による契約番号の不正使用を乙が知り得なかった場合においても、乙は甲に対する支払い義務を免れないものとします。
-
-

第8条（サポート情報の使用权）

- ① 乙はサポート情報を対象ソフトウェアの使用許諾契約の範囲内において使用することができます。
- ② 乙はサポート情報の入手に関して費用（通信費用、媒体代金、契約料などが含まれますがこれらに限定されません）が発生することがあり、その費用を負担することに同意するものとします。
- ③ 乙あるいは乙の所属する法人は、サポート情報を使用して作成したユーザープログラムを配付・販売する場合において、有償無償に拘らず、サポート情報そのもの（ユーティリティ、マニュアル、ソースコードなど）を第三者に公開・配付・販売することはできません。
- ④ 乙はバックアップの目的で、サポート情報のうちコンピュータソフトウェアについては複写を行うことができますが、マニュアル類の複写を甲の書面による承認なく行うことはできません。

第9条（情報等の使用权）

甲は、別途書面による定めのない限り、本契約によるサポート提供において知り得た情報及びノウハウを、乙の承認なく営利目的を含め自由に使用することができるものとし、この権利は本契約終了後も継続されるものとします。

第10条（提供情報等の取扱い）

甲は別に定める「個人情報保護方針」および「情報セキュリティ基本方針」に基づいて、乙から本契約によって提供された乙の個人情報やお問い合わせの内容を管理いたします。サポート提供の必要上、乙から提供されたテストデータやテストプログラムなど(以下、「提供情報等」といいます)については、以下のように取扱うものとします。

- ① 乙は甲に提供情報等を送る場合、これらには乙の機密情報や乙が管理する個人情報を含まない状態で送付するものとします。乙が甲の事前の承認なしに乙の機密情報や乙が管理する個人情報を甲に送付した場合、情報漏えい事故等について甲はいかなる責任も負わないものとします。
 - ② 乙は、乙の機密情報や乙が管理する個人情報を含む提供情報等を甲に送付する必要がある場合、事前に取り扱いについて甲乙で協議し、個別に契約するものとします。取扱いの契約を締結した場合においても、輸送業者や通信事業者など甲の監督が及ばない第三者による情報漏えい事故等について、甲はいかなる責任も負わないものとします。
 - ③ 乙が甲に提供情報等を送る場合、もしくは提供情報等を甲から乙に返送する場合に発生する費用は乙の負担とします。
 - ④ 乙はサポート提供の必要上、提供情報等を甲が対象ソフトウェアの開発元に開示する場合があることに予め同意するものとします。
-
-

第11条（契約終了後の義務）

- ① 乙は本契約の終了後も対象ソフトウェアを使用する限り、本契約により提供されたサポート情報を使用することができます。本契約終了後に対象ソフトウェアの使用を終了する場合は、サポート情報およびその複製をすべて破棄するものとします。
- ② 本契約が終了後も甲のサポート情報に対する権利は消滅しません。乙は、本条①項の定めによらず本契約終了後もサポート情報を使用する場合、本契約の第8条、第12条、第13条、第14条に同意するものとします。

第12条（損害賠償）

- ① 乙が本契約のいずれかの条項に違反し、甲に損害（著作権侵害、業務妨害等を含みますがこれに限定されません）を与えたと甲が判断した場合、甲は本契約を即時解除し、乙に対し損害賠償請求ができるものとします。
- ② 甲の損害賠償請求権は本契約終了後も存続するものとします。

第13条（甲の保証および免責）

- ① 甲の提供するサポートは、乙において発生する対象ソフトウェアおよびサポート情報に関する問題解決を保証するものではありません。また、甲はサポートおよびサポート情報の特定業務への適応、使用効果などについてのいかなる保証も行いません。対象ソフトウェアおよびサポート情報に関し発生する問題処理は、対象ソフトウェアの開発者との交渉を含め、乙の責任および費用負担で行われるものとします。
- ② 甲はいかなる場合においても甲の提供したサポートの結果およびサポート情報の使用により生じた乙の直接的および間接的損害（利益遺失、事業中断、情報消滅など金銭的および精神的損害を含みますがこれに限定されません）に対し、そのような損害が出る可能性を知っていたか否かに関わらず、いかなる責任も負わないものとします。
- ③ 甲はいかなる場合もサポートの提供手段としての通信や輸送時の問題（甲以外の事業者による情報漏洩事故やサポート情報の不着事故などを含む）について、いかなる責任も負いません。
- ④ 本契約により対象ソフトウェアの使用許諾契約の内容が変更されることはありません。甲は対象ソフトウェアの使用許諾契約に定められているソフトウェアの使用権を本契約によって、乙に許諾あるいは付与するものではありません。乙は乙が行う開発や運用に必要なソフトウェアの使用許諾権を予め取得しなければなりません。

第14条（その他）

- ① 甲の提供するサポートは、日本語で且つその対象を日本国内に限定されるものとします。
-
-

② 本契約に関わる訴えは、東京地方裁判所の管轄に属するものとします。

第15条（反社会的勢力の排除）

契約者及び当社は、相手方が次の各号のいずれかに該当するときは、本契約を解除することができるものとし、これにより相手方に損害が生じても、契約者及び当社はその責を負わないものとします。

（1）法人等（法人又は団体若しくは個人をいう。以下同じ。）の役員等（法人にあっては非常勤を含む役員及び支配人並びに営業所の代表者、その他の団体にあっては法人の役員等と同様の責任を有する代表者及び理事等、個人にあってはその者及び支店又は営業所を代表する者をいう。以下同じ。）に暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年5月15日法律第77号。以下、「暴対法」という。）

第2条第6号に規定する暴力団員（以下、「暴力団員」という。）又は暴力団員ではないが暴対法第2条第2号に規定する暴力団（以下、「暴力団」という。）と関係を持ちながら、その組織の威力を背景として暴力的不法行為等を行う者（以下、「暴力団関係者」という。）がいると認められるとき

（2）暴力団員又は暴力団関係者（以下、「暴力団員等」という。）がその法人等の経営又は運営に実質的に関与していると認められるとき

（3）法人等の役員等又は使用人が、暴力団の威力若しくは暴力団員等又は暴力団員等が経営若しくは運営に実質的に関与している法人等を利用するなどしていると認められるとき

（4）法人等の役員等又は使用人が、暴力団若しくは暴力団員等又は暴力団員等が経営若しくは運営に実質的に関与している法人等に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど暴力団の維持運営に協力し、又は関与していると認められるとき

（5）法人等の役員等又は使用人が、暴力団又は暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき

（6）法人等の役員等又は使用人が、前各号のいずれかに該当する法人等であることを知りながら、これを利用するなどしていると認められるとき

2. 契約者及び当社は、前項の規定により本契約を解除したときは、これによって生じた自己の損害の賠償を相手方に請求することができるものとします。

株式会社リオス 東京支社

〒108-0014 東京都港区芝五丁目33番1号

森永プラザビル本館16階



改訂履歴：

実施日 2016年4月1日

改定日 2017年1月10日 第15条（反社会的勢力の排除）を追加

改定日 2017年5月1日 第2条（対象者および対象製品）へSIGNA製品を追加

改定日 2017年7月14日 附則 インシデントサポートの契約料金「・年間3インシデントサポートパック：90,000円」を追加、「・年間無制限サポートパック：¥250,000」を削除

附則（規定日：2016年4月1日）

インシデントサポートの契約料金（税別価格）

- ・年間1インシデントサポート : 30,000円
- ・年間3インシデントサポートパック : 90,000円
- ・年間5インシデントサポートパック : 135,000円

甲は上記のサポート料金を乙に予告なく改定することができるものとします。ただし、契約期間中の改定による料金の差額を徴収ならびに返金することはありません。

