

Pandora FMS Enterprise サポートサービス約款

本約款は、株式会社アールワークス(以下「アールワークス」といいます)が有償提供する Pandora FMS Enterprise (そのバージョンアップ版も含み以下「本ソフトウェア」といい、本ソフトウェア及び本ソフトウェアに付帯する関連書類を合わせて「本ソフトウェア製品」といいます)のサポートサービスの内容を定めるものです。

第1条 (適用)

アールワークスは、ユーザに対し、本約款に基づき以下のサポートサービス(以下「本件サポートサービス」といいます)を提供します。

1. 「バージョンアップサービス」
2. 「テクニカルサポートサービス」

第2条 (用語の定義)

1. 本約款で使用する用語の定義は、次項以下で定めるものとします。
2. 「関連書類」とは、本ソフトウェアの著作権者であるスペイン法人 **Artica PFMS, S.L.U.** (以下「Artica」といいます) またはアールワークスが提供する、ユーザが本ソフトウェア製品の機能を実行するために必要な、本ソフトウェアの機能的な記述、インストールや使用についての指示及びその他の説明の資料を意味します。
3. 「バージョンアップサービス」とは、第 3 条に定めるとおり、バージョンアップした本ソフトウェアを提供するサービスを意味します。
4. 「テクニカルサポートサービス」とは、第 4 条に定めるとおり、アールワークスがユーザに提供する、本ソフトウェア製品についての技術上の助言を行うサービスを意味します。Artica のユーザに対する直接のテクニカルサポートの提供については、本約款に含みません。
5. 「エラー」とは、関連書類に記載されている機能をユーザが利用できるかどうかに影響を与える、本ソフトウェアの不利益かつ不正確な稼働であることを実証できる場合を意味します。本ソフトウェアのプログラムがインストールされた後に生じたオペレーティング・システムに関する問題、本ソフトウェアの要件として明記されていない事項、特定のネットワーク装置において生じる不適合、本ソフトウェアと統合するために必要なアプリケーションの欠落、本ソフトウェアが本来備えるべきとユーザが考える特性・情報等の不備は含まれません。
6. 「バージョン」とは、一般に X.Y の形式で示される本ソフトウェアのリリースの識別表示を意味します。X は主要なまたはベースとなるレベルのバージョンを示し、Y は重要でないリリースのレベルを示します。各バージョンには、X.Y.Z における Z のように三番目の数字によって識別されるいくつかの保守リリース(以下「保守リリース」といいます)が含まれる場合もあります。
7. 「本件プラットフォーム」とは、本ソフトウェアに付帯する関連書類に記載されているとおりに本ソフトウェアを稼働させるために必要な、ハードウェア、オペレーティング・システム、及び場合によっては本ソフトウェア以外の他のソフトウェアの特定の組み合わせを意味します。
8. 「エージェント」とは、本ソフトウェア製品が監視対象として管理する単位をいいます。
9. 「インシデント」とは、ユーザが登録した問い合わせ、及びそれに対するアールワークスの回答の単位をいいます。
10. 「インシデント管理システム」とは、アールワークスがテクニカルサポートサービスをユーザに提供するためのシ

ステムをいいます。

11. 「有資格者」とはユーザにより指名された本ソフトウェア製品を扱う権限を与えられた担当者をいいます。

第3条 (バージョンアップサービスの内容)

1. 本ソフトウェア製品のエラーであるとアールワークスが特定できた場合、アールワークスは Artica に対し、合理的な範囲で解決策を供給するよう依頼します。なお、本条に基づくアールワークスから Artica に対する解決策の供給の依頼は、Artica から何らかの解決策が示されることを保証するものではありません。
2. バージョンアップサービスについては、関連書類に記載された範囲とします。
3. バージョンアップサービスの提供は、Artica からアールワークスを經由して行われる場合と、ユーザが直接 Artica のサイトにて取得する場合があります。アールワークスは、ユーザがアップデートマネージャー(新しい機能及び/又はパッチに関して自動的な更新を行うツール)を通じて、新しい機能、パッチをアップデートできるように、カスタマーキーを交付するものとします。
4. アールワークスは、バージョンアップサービスにおいて提供されるバージョンアッププログラムがユーザの希望する特定の目的のために適当または有用であることを保証するものではありません。

第4条 (テクニカルサポートサービスの内容)

1. テクニカルサポートサービスは、特段の定めのない限り、ユーザからの本ソフトウェア製品についてのセットアップ、基本操作方法、設定に関する質問、エラーについての問い合わせ(エラーであることの切り分けを含みます)に対し、アールワークスが合理的な範囲でユーザに回答を提供するサービスとします。
2. テクニカルサポートサービスは、インシデント管理システムによって以下のように行われるものとします。
 - (1) ユーザは、本ソフトウェア製品に関する技術的な質問をインシデント管理システムに登録することとします。
 - (2) アールワークスによる回答は、インシデント管理システムで行うこととします。出張による回答は行ないません。
 - (3) インシデントの状態と進捗管理は、インシデント管理システムで行うこととします。
 - (4) ユーザは窓口担当者をおき、アールワークスはユーザの窓口担当者に対しインシデント管理システムへの認証情報を用意します。ユーザの窓口担当者のみが、インシデント管理システムにおいてインシデントを登録し、質問をすることができるものとします。ユーザは認証情報を秘密情報として保持して適切に管理することとし、第三者に開示してはならないものとします。
 - (5) インシデントの最大数は、注文請書に定めるとおりとします。インシデント数は、ユーザがインシデント管理システムに登録したチケット数と同数とします。
3. アールワークスは、ユーザの許可のもとインシデントの調査のためにユーザ環境へアクセス(以下「リモートアクセス」といいます)して調査する場合があります。リモートアクセスは、調査のみを目的とし、直接的操作により設定等の新規登録・更新・削除等の操作をすることはありません。
4. テクニカルサポートサービスは、アールワークスの営業日における 10:00~18:00 の間(以下「アールワークス営業時間」といいます)に行うものとします。ただし、通信網の障害や天災地変、事故その他不可抗力事由が発生した場合を除きます。
5. アールワークスは、ユーザによるインシデントの登録後、アールワークス営業時間において最大 4 時間以内に

応答することとします。ただし、この応答は、問題解決を保証するものではありません。認識、承認、修正または問題解決のための今後の調査という対応のみが保証されます。インシデント管理システムは 24 時間 365 日利用可能です。ただし、アールワークスの都合または不可抗力により一時的に利用できない場合があります。

6. テクニカルサポートサービスの提供は、アールワークスよりアドバイスされた場合、ユーザが本ソフトウェアのバージョンアッププログラムをインストールすることを条件とします。
7. アールワークスによるテクニカルサポートサービスは、日本国内からの問い合わせに対してのみ行われ、かつ、日本語において実施されます。

第5条（保証範囲と責任の制限）

1. アールワークスの保証義務は、本契約に定める本件サポートサービスの範囲に限ります。
2. 以下の事項は、本件サポートサービスの範囲外とします。
 - (1) 有資格者以外によるコンピュータプログラムの誤操作により発生した障害の改修・メンテナンス
 - (2) アールワークスの指示に反してコンピュータシステムに加えられた変更により発生した障害の改修・メンテナンス
 - (3) 機能要件を満たす環境であったとしても、あらゆる面での完全動作の保証
 - (4) 問題の原因が OS やミドルウェアなどインストールされた本ソフトウェアのプログラムと関係のない他の要素にある場合の問題解決
 - (5) 問題の原因が OS/ミドルウェア/本ソフトウェア いずれにあるかを切り分ける作業
 - (6) 本ソフトウェアに責の無い問題に対する回避策の提示やパッチの提供
 - (7) 本件プラットフォーム以外で発生した障害の改修
 - (8) バックアップコピーからのデータの回復
 - (9) 他のコンピュータアプリケーションからのデータの移行操作
 - (10) 本ソフトウェアの設計、開発または変更
 - (11) 本ソフトウェアのカスタマイズまたは機能追加
3. ユーザは、別途契約を締結することにより、本ソフトウェアに対するアールワークスが提供する機能の追加をアールワークスに依頼することができるものとします。
4. アールワークスは、ユーザ以外の者に対していかなる責任も負いません。
5. アールワークスは、本件サポートサービスがユーザの希望する特定の目的のために適当または有用であることを一切保証するものではありません。また、すべてのエラーが解決することを保証するものではありません。
6. アールワークスは、第4条第3項に基づき、アールワークスがユーザの許可を得てリモートアクセスした結果、ユーザのコンピュータに保存されているデータ、プログラムその他の情報が変更または消去された場合においても、故意又は重大な過失があった場合を除き責任を負いません。
7. アールワークスは、不可抗力により本件サポートサービスが提供できなかった場合において、ユーザに対し何らの責任も負いません。
8. アールワークスは、ユーザが本約款に記載される内容に違反した場合には一切の保証、所定の責任及び義務から免れるものとします。
9. 本契約に基づくアールワークスの責任は、アールワークスの責めに帰すべき事由によりユーザに直接生じた通常の損害に限定されるものとし、ユーザが本件サポートサービスを利用したことによって被った間接的または偶

発的損害(利益やデータの喪失及び人身損害を含みます)の補償・賠償の責任を負いません。

10. アールワークスが本件サポートサービスについて責任を負ういかなる場合も、本件サポートサービスの利用料金としてユーザがアールワーク스에支払済みの金額を越えることはありません。

第6条 (利用料金、支払方法)

1. 本サービスの利用料金は、注文書に定めるものとします。
2. 本サービスの利用料金およびこれにかかる消費税等を注文書に定める支払条件にて支払うものとします。なお、支払に必要な振込手数料その他の費用は、お客様が負担するものとします。

第7条 (有効期間)

本サービスの有効期間は、注文請書に定めたとおりとします。

第8条 (解約等の終了原因)

1. 第7条にかかわらず、ユーザ及びアールワークスは、相手方が本約款のいずれかの条項に違反し、書面による通知後10日以内に当該違反を是正しなかったとき、支払の停止、破産、仮差押、差押、民事再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算開始の申立があったとき、または公売処分を受けたときは、事前の通知または催告なくして、本契約を終了させることができます。
2. 第7条にかかわらず、ユーザが本ソフトウェア製品の使用権を譲渡した場合、Artica が定める本ソフトウェア製品の使用許諾の条件に違反した場合、ユーザとArtica との間のArtica ライセンス契約が終了した場合、またはアールワークスとArtica との間の本件ソフトウェア製品に関する契約が終了した場合は、アールワークスは事前の通知または催告なくして、本契約を終了させることができます。
3. 有効期間の途中で本契約が終了した場合においても、ユーザはアールワークスに対して利用料金を第6条に従って支払うものとし、アールワークスがユーザから受領した利用料金は返却しないものとします。また、本契約の終了前に発生していたアールワークス及びユーザの損害賠償義務は本契約の終了によって影響を受けないものとします。

第9条 (バックアップの義務)

ユーザは自身のシステムにインストールされているソフトウェアとデータベースのバックアップを可能な限り定期的に行うこととします。バックアップがとられていない場合は、適切なテクニカルサポートを提供できなくなる場合があります。

第10条 (権利の譲渡の禁止)

ユーザは、本契約上の権利義務の全部またはその一部を、アールワークスの書面による事前の同意なくして第三者に譲渡、移転または担保に差し入れてはならないものとし、また本件サポートサービスを第三者と共用してはならないものとします。

第11条 (サポート情報の帰属)

本件サポートサービスに関連してアールワークスがユーザに提供した情報にかかる権利は全てアールワークスに

帰属します。

第12条（機密の保持）

アールワークス及びユーザは、本契約に関連して開示された相手方の情報（ユーザの個人情報を含みます）（以下「機密情報」といいます）を秘密に保持し、相手方の事前の許可無く本契約の実施及び本件サポートサービスの利用以外に利用したり、Artica への開示を除き、第三者に公表または漏洩してはならないものとします。ただし、次の各号については、この限りではありません。

- (1) 相手方から知得する以前に、すでに自己が所有していたことを立証できるもの、または公知のもの。
- (2) 相手方から知得した後に、自己の責に帰し得ない事由により、公知となったもの。
- (3) 正当な権限を有する第三者から秘密保持の義務を伴わずに知得したもの。
- (4) 相手方の機密情報を使用することなく独自に開発したもの。
- (5) 監督官庁、裁判所、捜査機関等より法令に基づき開示を要求されたもの。

第13条（反社会的勢力の排除）

1. アールワークス及びユーザは、次の各号に掲げる事項について相互に保証します。

- (1) 現在及び将来において、自社、自社の取締役、監査役等の会社役員及び自社の従業員その他自社と雇用契約を締結している全ての者並びに主要な株主が、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロその他暴力、威力、詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人ないしこれらに準ずる者（以下「反社会的勢力」という。）ではないこと。
- (2) 反社会的勢力から、直接・間接を問わず、かつ、名目の如何を問わず、資本・資金を導入し、資本・資金関係の構築を行っておらず、今後も行わないこと。
- (3) 反社会的勢力に対して、直接・間接を問わず、かつ、名目の如何を問わず、資金提供を行っておらず、今後も行わないこと。
- (4) 現在及び将来において、反社会的勢力が、直接・間接を問わず、自社の経営に関与していないこと。
- (5) 取引の相手方に対し、暴力的又は威迫的な要求行為や法的な責任を越えた不当な要求行為を行わないこと。

2. アールワークス及びユーザは、相手方が前項の保証に反していると合理的に判断したときは、相手方に対する一方的な意思表示によって、本契約及びアールワークスとユーザ間で締結したすべての契約を解約することができるものとし、相手方に対し、第1項の保証の違反及び解約によって被った損害の賠償を請求することができるものとします。また、相手方は、解約により生じた損害について何らの請求もできないものとします。

第14条（約款の変更）

1. アールワークスは、お客様の事前の承諾を得ることなく次の各号の場合は、お客様に通知することにより、本約款を変更することができるものとします。

- (1) 本約款の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき
- (2) 本約款の変更が、本契約を締結した目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の規定の内容の相当性、変更の内容その他の変更にかかる事情に照らして合理的なものであるとき

2. アールワークスは、前項の規定による本約款の変更にあたり、変更後の本約款の効力発生日の 1 か月前まで

に、本約款を変更する旨及び変更後の本約款の内容並びにその効力発生日をアールワークスのウェブサイト（URL：<https://www.rworks.jp/>）に掲示し、又はお客様に対して電子メールにより通知します。

3. お客様は、変更後の本約款の効力発生日までにアールワークスに対して書面をもって通知することにより、本件サポートサービスを解約することができます。
4. 前項に基づく本約款及び本件サポートサービスの内容の変更については、お客様は、アールワークスに対して損害賠償の請求を行うことはできないものとします。

第15条（準拠法及び管轄裁判所）

本契約は、日本法に準拠するものとし、本契約にかかわるすべての紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第16条（存続条項）

利用契約終了後といえども、第5条（保証範囲と責任の制限）、第10条（権利の譲渡の禁止）、第11条（サポート情報の帰属）、第12条（機密の保持）、及び第15条（準拠法及び管轄裁判所）については、有効に存続するものとします。

※Artica ライセンス契約、本契約で使用される製品、及び会社名は、各社の商号、登録商標または商標です。