

サポート・サービスを開始する前に、必ずお読みください

OSSTech 株式会社

e-mail : info@osstech.co.jp

OSSTech サポート・サービス契約条項

お客様（契約者 以下、「甲」という。）と OSSTech 株式会社（以下、「乙」という。）は、甲が乙に提出する乙所定の「OSSTech サポート・サービス申込書」（以下、「サポート申込書」という。）に記載された乙提供に係る OSSTech サポート・サービス（以下、「本サービス」という。）について、以下の通り業務委託契約（以下、「本契約」という。）を締結する。
なお、甲の名称は、サポート申込書の条項同意欄に甲が記入した通りとする。

第1章 総則

（目的）

第1条 乙は、甲に対し、OSSTech サポート・サービス契約条項（以下「本契約条項」という。）及びサポート申込書の記載事項に基づいて、第3条に定める本サービスを提供するものとし、本サービスの詳細については、乙が本サービスを提供する時点において有効な本サービスの標準（以下、「本サービス標準」といい、本契約締結時点では別紙記載のとおりとするが、その内容は第3条3項に基づき変更される可能性がある。）によるものとする。

2. 甲は、本契約の全ての内容に同意した上で、本契約の締結の申込を行うものとする。なお、本サービスに関する情報が掲載された乙運営に係るウェブサイト（以下「乙ウェブサイト」という。）上で、乙が本契約以外の本サービスに関する規程（以下「その他の規程」という。）を定めた場合、当該その他の規程は、本契約条項の一部を構成するものとする。本契約条項とその他の規程の内容が異なる場合は、本契約条項が優先して適用される。

（本契約の成立）

第2条 本サービスを利用する権利を以下「利用権」といい、乙より利用権を購入してこれをお客様に販売する代理店を以下「代理店」という。

2. 本契約の成立については、甲がサポート申込書に必要事項を記入して、直接又は代理店を介して乙に提出することをもって申込とし、同サポート申込書を乙が異議無く受領し、サポート証書の発行をもって乙の承諾があったものとする。

3. 乙は、甲が以下のいずれかに該当し又は該当すると乙が判断した場合は、理由を一切開示することなく、前項の申込を認めないことがある。

- (1) 乙所定の方法によらずに申込を行った場合
- (2) 必要事項の全部又は一部につき、虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
- (3) 本契約に違反するおそれがある場合
- (4) 過去に本契約に違反した者又はその関係者である場合
- (5) 代理店から利用権を有効に購入していない場合
- (6) その他本サービスの利用が妥当でない場合

（本サービスの内容）

第3条 本サービスは、次の「年間サービス」からなるものとし、成果物の有無を問わず準委任形態で行われるものとする。なお、甲が本サービスに含まれないサービスを希望する場合、甲乙協議のうえ別途契約を締結し、乙が有償で提供する（甲が代理店から利用権を購入する場合は、料金を代理店に支払う）ものとする。

（1）年間サービス

年間サービスとは、1年の有効期間を通して、甲の質問に対して乙が回答を行う回数無制限のサービスをいい、サービスの内容に応じて、第7、8条各所定の「OSSTech 製品サポート」および「標準 OSS サポート」の2タイプからなるものとする。年間サービスを選択する場合、甲はサポート申込書において、「OSSTech 製品サポート」および「標準 OSS サポート」の内一つ以上のサービスおよび契約システムを選択・記入するものとする。

2. 本サービスは、日本国内に限り、日本語による甲の問い合わせに対し、日本語で提供されるものとする。

3. 乙は、本契約締結時における本サービス標準若しくは本契約条項の内容を随時合理的な範囲で変更することができるものとし、この場合、乙は甲に対し、すみやかに変更の内容を、書面の送付、電子メールの送信、乙ウェブサイトへの掲載等、乙が適当と判断する手段で通知するものとする。なお、当該連絡が電子メールの送信又は乙ウェブサイトへの掲載によって行われる場合は、インターネット上に配信された時点で甲に到達したものとみなす。当該変更は、当該通知の時点より効力を生じるものとし、甲が当該変更後も本サービスを継続する場合、本契約の変更に同意したものとみなす。

4. 乙は、乙の責任において、本サービスの全部又は一部を第三者に再委託できる。乙は、再委託先に対して、本契約に基づく自己の義務と同内容の義務を負わせるものとし、再委託先の行為に関して、甲の責めに帰すべき事由がある場合を除き、自ら本サービスを実施した場合と同様の責任を負うものとする。

5. 甲は、代理店から利用権を購入して乙と本契約を締結する場合又は代理店を介さず乙と本契約を締結する場合、いずれについても、本契約に基づく自己の権利を、第三者に対して、貸与、譲渡、売買、担保提供、その他一切の処分をしてはならないものとする。

（本サービスの料金と支払方法）

第4条 本サービスの料金は、乙又は代理店から甲へ見積書記載通りとする。なお、料金に係る消費税率は、当該料金の対象となる本サービスが提供された月における消費税率を基準とする。

2. 甲は前項に基づく本サービスの料金を、乙が甲のサポート申込書を受領した後に乙又は代理店から発行される請求書を受領した後、請求書記載の支払期日までに、法定の消費税等相当額と共に乙又は代理店が指定する銀行口座に振り込んで支払う。

(責任と保証)

第5条 本サービスはあくまで助言として甲に提供されるものであり、乙の助言を採用するか否かは甲の判断によるものとし、乙は、乙の助言が甲の質問にある問題を解決すること、及び甲の特定の目的に適合することを一切保証しないものとする。

2. 本サービスは、本サービスの対象となるソフトウェア（以下「本ソフトウェア」という。）の使用にかかわる助言を行うものであるが、乙の自由裁量において修正情報の提供を行うこともある。

3. 本サービスは、本契約に別段の定めが無い限り、本ソフトウェア自体の保証を補完、変更するものではないものとする。

4. 甲は、コンピューター等のハードウェア、ソフトウェア、インターネット接続回線、セキュリティの確保、第三者のソフトウェア等の利用許諾等、本サービスを利用するために必要となる環境（以下「利用環境」という。）を、自らの責任と費用において整備するものとする。乙は、甲が整備する利用環境に関して、一切の責任を負わないものとする。

5. 本サービスに関して、本契約の一方当事者の作為又は不作為に起因して他方当事者に損害が発生したときは、その損害の性質の如何を問わず、また、その請求が訴訟等の法的手続によってなされると否を問わず、甲又は乙が相手方に請求できる損害賠償の範囲は、相手方の責に帰すべき事由により直接の結果として現実に被った通常の損害に限られ、天災地変その他の不可抗力により生じた損害、自己の責に帰すべき事由により生じた損害及び逸失利益を含む特別損害は含まれないものとする。但し、損害賠償額は、その損害の原因となった本サービスについて甲から支払われた料金の額を上限とする。なお、本条は、債務不履行、契約不適合責任、原状回復義務、不当利得、不法行為その他請求原因を問わず、全ての損害賠償等に適用されるものとする。

6. データのバックアップを確保する責任は甲にあるものとし、前項の規定にかかわらず、本サービスの提供に起因するデータの喪失について乙が一切の責任を負わないことに甲は同意する。

7. 本サービス及び本サービスの成果に関して、第三者から著作権又は特許権若しくは他の知的財産権を侵害するとのクレームがあった場合、本サービスの有効期間内であれば、乙は甲にかわって当該第三者の使用許諾をうけるか、知的財産権を侵害しないように代替機能、代替成果を提供するよう、商業的に合理的な方法・コストの範囲内において最善の努力を尽す。但し、この保証に係る損害賠償の範囲及び損害賠償額については、本条第5項を準用する。なお、甲は、当該クレームの処理にあたり、乙に対し、実質的な参加の機会及びクレームを処理するために必要な権限を与え、並びに必要な協力を行い、また乙の指示に従うものとする。

(義務)

第6条 甲は、住所変更、社名変更、技術連絡先の変更等、サポート申込書記載事項に変更が生じた場合、すみやかに乙に書面にて通知することを要する。甲が当該通知を怠った場合、乙は本契約に基づき本サービスを甲に提供する義務を免れるものとし、また、通知を怠ったことで甲に生じた一切の結果について、責任を負わないものとする。

2. 甲から質問された問題の原因について調査等を行う必要がある場合、乙は甲に対し、甲の執務時間中に協力を求めることができるものとし、甲は乙に協力するものとする。

第2章 年間サービス

(OSSTech 製品サポート)

第7条 OSSTech 製品サポートとは、年間サービスのうち、本ソフトウェアのインストール方法・使用方法・不具合に関する問題で、本ソフトウェアに同梱された情報、乙のインターネットホームページに記載されている情報では解決できない事項について、電子メール等の方法により乙が甲に提供するサービスをいい、本ソフトウェアの対象となる製品およびその詳細については本サービス標準およびサポート申込書において定めるものとする。

(標準 OSS サポート)

第8条 標準 OSS サポートとは、年間サービスのうち、OSSTech 製以外の OSS（オープンソース・ソフトウェア）のインストール方法・使用方法・不具合に関する問題で、本ソフトウェアに同梱された情報、乙のインターネットホームページに記載されている情報では解決できない事項について、電子メール等の方法により乙が甲に提供するサービスをいい、本ソフトウェアの対象となる製品およびその詳細については本サービス標準およびサポート申込書において定めるものとする。

(年間サービスの有効期間)

第9条 年間サービスの有効期間は、甲のサポート申込書記載のサービス開始日（原則申込日の翌月1日）より1年間（但し、甲乙が別途合意した場合はこの限りでない。）とし、同期間中、甲及び乙は本第1条1項又は2項に基づく解除の場合を除いて途中解約できないものとする。

2. 次年度以降の本サービスについて、本契約の更新に関する意思確認のため、乙は甲に対し、期間満了日の2ヶ月前までに案内書を送付するものとする。

3. 甲又は乙から期間満了日の1ヶ月前までに本契約を更新しない旨の書面による通知がない限り、本契約は同期間同条件で自動的に更新されるものとし、以降も同様とする。

4. 前項の更新にあたり、乙は甲に対し、サポート証書の発行を行うものとする。

(年間サービス料金の端数計算)

第10条 前条第1項に拘らず、年間サービスの期間に1年未満の端数月数を生じた場合、年間サービスの年額料金を12で除して算出した月額（以下「月額料金」という）に実際のサービス月数を乗じた金額をもって、年間サービス料金とする。

第3章 一般条項

(契約の終了)

第11条 甲又は乙は、相手方が本契約に違反し、書面による是正催告後合理的期間内にそれが是正されない場合、改めて催告することなく直ちに本契約を解除することができる。

2. 甲又は乙は、相手方に次の各号の一に定める事由が発生した場合には、即時に本契約を解除することができる（第9号及び第10号に定める事由が発生した場合は、乙からのみ解除することができる。）。

- (1) 本契約又は個別契約の履行に関し著しく不正又は不当な行為があったとき
 - (2) 監督官庁より営業の取消又は停止等の処分を受けたとき
 - (3) 差押、仮差押、仮処分又は租税滞納処分を受けたとき
 - (4) 民事再生手続、会社更生手続の開始、破産若しくは競売を申し立てられ、又は自ら民事再生手続、会社更生手続の開始若しくは破産の申し立てをしたとき
 - (5) 手形又は小切手につき不渡り処分を受ける等支払停止状態に至ったとき
 - (6) 解散若しくは営業の全部又は重要な一部を第三者に譲渡しようとしたとき
 - (7) 財産状態若しくは信用状態が悪化し、又はその恐れがあると認められる相当の事由があるとき
 - (8) 反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者を意味する。以下同じ。）である、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とき
 - (9) 乙が甲による本サービスの利用を適当でないと判断したとき
 - (10) 甲が代理店から本権利を購入した場合で、当該購入に係る甲と代理店との契約がその理由を問わず終了したとき
3. 甲に第1項又は前項の事由があったことを原因として乙が本契約を解除した場合、甲は、乙から通知催告等がなくても本契約に基づく自己の債務について当然に期限の利益を失い、直ちにかかる債務を乙に対して履行するものとする。また、乙は当該解除により甲に生じた損害について責任を負わないものとする。
4. 本契約が終了した場合、乙のみの責に帰すべき事由により甲より本契約が解除された場合を除いて、甲が支払済みの本サービスの料金は甲に返金されないものとする。また、甲は、本契約の残期間分の本サービスの料金を支払う義務について、これを免れないものとし、解除日までに一括して支払うものとする。
5. 乙の債務不履行、又は乙に第1項又は第2項の事由が生じたことをもって本契約が終了した場合、甲が年間サービスに基づき既に支払った料金の内、月割料金に本契約の残期間月数を乗じた金額が返還される。

(譲渡制限)

第12条 甲及び乙は、相手方の書面による事前承認がない限り、本契約上の地位又は本契約に基づくいかなる権利義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡し、若しくは引き受けさせ、又は担保に供することができないものとする。

(権利の帰属)

第13条 本サービスに基づき乙から甲に提供される乙のサービス情報及び乙の技術情報は、乙に帰属するものとする。本契約に定める本サービスの利用は、本サービスに関する乙の特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、不正競争防止法上の権利、その他一切の財産的若しくは人格的権利の譲渡又は利用許諾を意味するものではない。

但し、サポート申込書のお客様情報と技術連絡先が異なる場合、技術連絡先担当者は、お客様に対し、乙のサービス情報及び乙の技術情報を複製、改変、翻訳又は翻案し、提供することができるものとする。

技術連絡先担当者および契約申込者は、記載されたお客様以外に対し、乙のサービス情報及び乙の技術情報を提供してはならない。

(機密保持)

第14条 本サービスに基づき乙から甲に提供される乙のサービス情報及び乙の技術情報は、乙に帰属するものとする。

2. 甲及び乙は、相手方から入手した相手方又は第三者の技術情報等の営業秘密を、複製、販売、出版、その他、本契約の目的以外の目的での利用はできないものとする。

3. 甲及び乙は、本契約において相手方より個人情報を取得する場合、個人情報の収集、保管、処理、利用、譲渡、及び削除に関する法令を遵守するものとし、甲は OSSTech サポート・サービスを利用する目的の範囲内で、乙は OSSTech サポート・サービスを提供する目的の範囲内でのみ個人情報を利用することに合意する。

4. 甲及び乙との間で、別途機密保持に係る契約を締結する場合は、当該契約の内容が、本条の規定に優先する。

5. 乙において、甲から預かる個人情報を管理する責任者（個人情報保護管理者）は、乙の代表取締役とする。なお、甲が乙に対して個人情報の取扱いに関する問合せを行う場合は、本契約条項上部に記載の連絡先へ問合せする。

6. 乙は甲の許可及び同意なく、個人情報の第三者へ提供及び取扱いの委託は行わない。

7. 甲が乙に対して、個人情報の開示、利用目的の通知、訂正・追加・削除、利用又は提供の拒否（以下、「開示等」という）を請求した場合、乙は遅滞なくこれに応じる。開示等請求に関する問合せ窓口は乙の個人情報保護管理者とする。

8. 個人情報を提供は任意であるが、万が一甲が乙に対して個人情報を提供しない場合は、本契約を締結できない場合がある。

9. 乙は、甲が容易に認識できない方法（Cookie や Web ビーコン等）で個人情報を取得してはならない。

(不可抗力免責)

第15条 甲及び乙は、天災、地変、戦争、内乱、法令の改廃制定、公権力による命令処分、その他の争議行為、輸送機関の事故、その他不可抗力により、本契約上の義務の全部若しくは一部の履行遅滞又は履行不能を生じた場合は、その責任を負わないものとする。

(輸出規制)

第 16 条 甲は、日本国の輸出関連法規の全てを遵守し、本ソフトウェアやその直接的製品又は本サービスに基づくサービスにより提供を受けた役務を、日本国の法律に違反して直接間接を問わず日本国外へ持ち出さないことに合意する。

(協議)

第 17 条 本契約の定めに関して疑義が生じた場合は、甲及び乙は信義誠実の原則及び法律の定めに従い協議し、円満解決を図るものとする。

(完全合意等)

第 18 条 本契約は、本サービスに関する甲乙間の完全な合意となるものであり、本サービスに関する甲乙間の口頭又は書面による従前又は同時期の一切の了解又は同意に取って代わるものとする。

2. 本契約の規定の一部が、法令又は裁判所により違法、無効又は不能であるとされた場合においても、当該規定のその他の部分及び本契約のその他の規定は有効に存続し、また、違法、無効又は不能であるとされた部分については、当該部分の趣旨に最も近い有効な規定を無効な部分と置き換えて適用し、若しくは当該部分の趣旨に最も近い有効な規定となるよう合理的な解釈を加えて適用する。

3. 本契約終了後も、第 5 条、第 11 条第 3 乃至第 5 項、第 12 条、第 14 条、第 15 条、第 16 条、第 17 条、本条及び第 19 条は、引き続きその効力を有するものとする。

(管轄)

第 19 条 本契約により生ずる紛争について、東京地方裁判所のみを専属的に第一審の管轄裁判所とする。

以上

添付資料：OSSTech サポート・サービス標準

OSSTech 年間サポートには、OSSTech 製品サポートと標準 OSS サポートがあり、それぞれに対応する製品とサービス内容が異なります。以下にサポート標準を定めます。

◆ OSSTech 製品サポート

1. サポート対象となる製品一覧（サポート申込書に以下の製品名を記載）

- OSSTech 製 Samba
- OSSTech 製 OpenLDAP
- OSSTech 製 Samba+OpenLDAP
- OSSTech 製 OpenAM
- OSSTech 製 OpenAM Policy Agent
- OSSTech 製 Unicorn ID Manager
- OSSTech 製 ThothLink
- OSSTech 製 Mailman
- OSSTech 製 mod_auth_mellon
- OSSTech 製 mod_auth_openidc

2. サポート内容

- 対応時間： 土日、祝日、年末年始を除く、平日営業日 9:00～17:00
- 問い合わせ方法
原則、電子メール。緊急時やメール手段がない場合、電話や FAX も可能
- 問い合わせ内容
サポート対象製品がインストールされたサーバー運用に関する問い合わせ
- パッチの問い合わせ
コミュニティや OSS ディストリビュータから提供されている既存パッチに関する問い合わせ
- 障害調査
発生現象の確認と、過去に発生した障害の調査
- メッセージの調査
サーバーが出力する各種ログの調査
- 脆弱性アナウンス
脆弱性が見つかった場合のメール連絡
- core ダンプの調査
対象製品が出力した core ダンプの調査
- 再現環境の構築
お客様で発生した障害を弊社で再現環境を構築し、調査
- パッチ作成（ソースコード修正）
回避方法がなく明らかな不具合に対するパッチ作成・提供
- バージョンアップ版提供
不具合修正版やバージョンアップ版無償提供

以下の各号の作業は、本サービスの対象外とします。なお、当該作業の実施を甲が希望する場合、その受託の可否及び費用は、乙と協議の上定めるものとします。

- システム構築後の運用サポートを超えた、システム設計や構築、チューニング、プログラミングに関する問い合わせ
- 製品のソースコードからのコンパイル方法、ビルド方法
- Linux や UNIX の入門書を読めばわかるような、基本的な問い合わせ
- 製品使用に関する甲の要員の教育

- データ復元
- オンサイトでの対応
- 甲又は第三者の責めに帰すべき事由に起因する障害等への対応

3. 課金単位

- サポート費用は契約システム数で課金されます。
- サポート申込書にサポート対象とするシステム数を記載ください。
- 1システムは構成要素と使用目的が同一の負荷分散構成や冗長構成のサーバー群とします。ただし、サーバー数は最大10ノードまでとします。

以下が該当します。

- Samba の単一ドメインにおける PDC と BDC、複数 DC およびそのドメインメンバーのサーバー群
- OpenLDAP のマスター/スレーブ構成、マルチマスター構成、リファラル構成
- OpenAM の冗長構成
- すべての製品におけるバックアップソフトやクラスタソフトを利用したコールドスタンバイ構成、ホットスタンバイ構成

以下は別システムとみなします。

- 構成するサーバー数が10ノードを超えるもの
- 本番用、開発用と用途が異なる場合
- 設置場所が異なり、問い合わせ窓口が異なる場合
- OS の種別や対象ソフトウェアや構成するソフトウェアのバージョンや種別が異なる場合

4. OSSTech 製品のサポート期限(EOL:End Of Life)について

- OSSTech 製品は、サポート契約を継続いただければ無期限でサポートいたします。
- 製品の稼働環境である OS のサポート期限が終了した場合、OSSTech 製品のアップデートパッケージを提供できないことがあります。
- その場合でも製品に関する問い合わせは受けられますし、OS のバージョンアップをしていただければ、新バージョンの製品を提供いたします。
- 稼働環境である OS のサポート期限が終了し、サポート契約者がなくなったバージョンの製品はサポート終了となり、新規のサポート契約は受け付けません。
- OS のサポート期限の終了日は標準サポート終了日を基準にしており、延長ライフサイクルサポート(Extended Life Cycle Support, ELS)には連動いたしません。

◆ 標準 OSS サポート

1. サポート対象となる製品一覧

- OSSTech 製品以外のソフトウェア
サポート申込書にお客様と OSSTech で同意したオープンソース・ソフトウェア名を記載ください

2. サポート内容

- 対応時間：土日、祝日、年末年始を除く、平日営業日 9:00~17:00
- 問い合わせ方法
原則、電子メール。緊急時やメール手段がない場合、電話や FAX も可能
- 問い合わせ内容
サポート対象製品がインストールされたサーバー運用に関する問い合わせ
- パッチの問い合わせ
コミュニティや OSS ディストリビュータから提供されている既存パッチに関する問い合わせ
- 障害調査
発生現象の確認と、過去に発生した障害の調査
- メッセージの調査
サーバーが出力する各種ログの調査

以下の各号の作業は、本サービスの対象外とします。なお、当該作業の実施を甲が希望する場合、その受託の可否及び費用は、乙と協議の上定めるものとします。

- 脆弱性アナウンス
- core ダンプの調査
- 再現環境の構築
- パッチ作成（ソースコード修正）
- バージョンアップ版提供
- システム構築後の運用サポートを超えた、システム設計や構築、チューニング、プログラミングに関する問い合わせ
- 製品のソースコードからのコンパイル方法、ビルド方法
- Linux や UNIX の入門書を読めばわかるような、基本的な問い合わせ
- 製品使用に関する甲の要員の教育
- データ復元
- オンラインでの対応
- 甲又は第三者の責めに帰すべき事由に起因する障害等への対応

3. 課金単位

- サポート費用は契約システム数で課金されます。
- サポート申込書にサポート対象とするシステム数を記載ください。
- 1 システムは構成要素と使用目的が同一の負荷分散構成や冗長構成のサーバー群とします。ただし、サーバー数は最大10ノードまでとします。

以下が該当します。

- Samba の単一ドメインにおける PDC と BDC、複数 DC およびそのドメインメンバーのサーバー群
- OpenLDAP のマスター/スレーブ構成、マルチマスター構成、リファラル構成
- OpenAM の冗長構成
- すべての製品におけるバックアップソフトやクラスタソフトを利用したコールドスタンバイ構成、ホットスタンバイ構成

以下は別システムとみなします。

- 構成するサーバー数が10ノードを超えるもの
- 本番用、開発用と用途が異なる場合
- 設置場所が異なり、問い合わせ窓口が異なる場合
- OS の種別や対象ソフトウェアや構成するソフトウェアのバージョンや種別が異なる場合