

QNAP 社製品テクニカルサポートサービス規約

エンドユーザー又は保守サービスリセラー（以下「甲」という）と図研ネットワーク株式会社（以下「乙」という）は、甲が乙より購入した QNAP System 社製品（以下「本製品」という）のテクニカルサポートに関して、本規約を遵守するものとする。

第1条（目的）

本規約は、本製品の円滑な稼働及びその機能を維持するため、本製品に対するテクニカルサポートサービスの提供に関する基本的事項を定めることを目的とする。

第2条（有効期間）

1. 本規約の有効期間は、本製品のテクニカルサポートサービス購入時に乙が交付する「テクニカルサポートサービスチケット案内」に記載の期間通りとする。なお、本規約の有効期間終了後も、第7条乃至第9条及び第11条の規定はなお有効に存続するものとする。
2. 本製品の販売を QNAP System 社が終了した場合、その保守テクニカルサポートサービスの期間は、同社の定めるサポート終了期間内に限られるものとする。

第3条（義務）

甲は、乙が甲に対しテクニカルサポートサービスを適時、正確に提供するために必要となる情報、資料等を、乙の要求があり次第直ちに提供するものとする。

第4条（支払）

甲は、別途甲乙合意の上定める金額、支払方法にてテクニカルサポートサービスチケット料金を乙に支払うものとする。尚、本サービスの中途の解約はできないものとする。

第5条（テクニカルサポートサービスの範囲外）

次に掲げる事項に起因する作業、対応等は、テクニカルサポートサービスの範囲外とする。

- ① 乙から指定されていないソフトウェアの適用と既存ソフトウェアの変更。
- ② 乙の定める使用環境以外での使用。
- ③ 乙の承認、監督を受けずに実施された本製品の改造、修理等。
- ④ QNAP 社から入手できない情報を必要とする対応。
- ⑤ 天災地変、火災、ストライキ、騒動・暴動等の不可抗力。

第6条（再委託）

乙は、テクニカルサポートサービスの全部又は一部を第三者に再委託することができるものとする。再委託の場合、乙は、当該第三者にも乙が本規約に基づき負う義務を遵守させるものとする。

第7条（知的財産権）

テクニカルサポートサービスに関する特許権、著作権その他の知的財産権はすべて乙又は乙のライセンサーに帰属し、テクニカルサポートサービスの提供により甲に移転しないものとする。

第8条（責任）

乙のテクニカルサポートサービス及び本規約に関する損害賠償責任は、乙の責に帰すべき事由により直接の結果として現実に生じた通常の損害に限るものとし、その賠償額は請求原因の如何にかかわらず、乙が購入済みの当該テクニカルサポートサービスのチケット料金を限度とする。乙は、いかなる場合であっても、データの喪失又は逸失利益を含め、間接的、付随的、懲罰的、派生的又は特別な損害について一切の責任を負わないものとする。

2. 前項にかかわらず、甲の責に帰すべき事由による損害又は天災地変、火災等乙の合理的な支配を超える事由による損害に対して、乙は一切の責任を負わないものとする。

第9条（機密保持）

甲及び乙は、テクニカルサポートサービスの実施により知り得た相手方の業務上の機密情報を、本規約の有効期間中のみならず終了後も、第三者に開示、漏洩してはならない。但し、甲の顧客に係る情報を除き、次の各号のいずれかに該当する事項についてはこの限りではない。

- ① 第三者への開示につき、事前に相手方の書面による承諾を得た事項。
- ② 情報の取得時点ですでに公知の事項、又は自己の責によらずして公知となった事項。
- ③ 第三者から機密保持義務を負わずに正当に入手した事項。
- ④ 情報の取得時点ですでに適法に保有していた事項。
- ⑤ 機密情報に依存することなく独自に開発した事項。

第10条（サポート情報等のAI分析および利用）

1. 乙は、甲から提供される保守サポートに関する情報について、乙の提供するサービス品質の向上、新サービス・新機能の研究開発および提供、並びに乙のシステム運営の安定化を目的として、AIによる分析およびその他の方法により利用することができる。
2. 前項のAI分析の利用にあたり、乙は、特定の個人が識別できないように、氏名、連絡先、その他の個人を特定し得る情報を削除等の匿名化（非識別化）措置を講じた上で利用するものとし、甲の個人情報をもそのままAIの学習や分析に利用しない。
3. 甲は、本規約に同意し本サービスを利用することにより、第1項に定める目的の範囲内で、乙がサポート情報をAI分析のために利用することにあらかじめ同意したものとみなす。

第11条（解除）

甲又は乙は、相手方が次の各号のいずれかに該当する場合、相手方への催告なしに本規約を解除できる。

- ① 本規約に違反したとき。
- ② 差押、仮差押、仮処分、公売却、租税滞納、その他これに準ずる処分を受け、又は自ら民事再生法、会社更生手続きの開始若しくは破産の申し立てをしたとき。
- ③ 営業の廃止、譲渡、又は会社の合併、解散を決議したとき。
- ④ 手形交換所による不渡処分を受けたとき。
- ⑤ その他財産状態が悪化し、又はその恐れがあると認められる相当の理由があるものと一方当事者が判断したとき。
- ⑥ 重大な背信行為が認められるとき。
- ⑦ 総会屋、「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に定義する暴力団及びその関連団体及びその他反社会的勢力（以下「反社会的勢力等」という）に該当し、又は反社会的勢力等との取引若しくは人的、資金的関係があると相手方が判断したとき。
- ⑧ 役員又は主要な出資者が、反社会的勢力等の構成員に該当するとき。
- ⑨ 自ら又は反社会的勢力等を利用し、相手方に対して詐術、暴力的行為、不当要求又は脅迫的言辭を用いたとき。

第12条（管轄裁判所）

テクニカルサポートサービス及び本規約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の管轄裁判所とする。

以上