

# Matomo サポートサービス規約

本規約は、サイオテクノロジー株式会社(以下、「STI」といいます。 )が、Matomo 使用者(以下、「お客様」といいます。 )に提供する Matomo サポートサービス(以下、「本サービス」といいます。 )の利用についての条件を定めるものです。お客様は、本規約の全ての条項に同意のうえ、本サービスを利用してください。

## 1. 本サービスの目的

本サービスは、Matomo の使い方や設定方法の案内、不都合や不明な点が生じた場合の対応策の提案などを通じて、お客様が Matomo を快適に、かつ機能を最大限に活用できるようにお手伝いするサービスです。

## 2. 本サービスの内容と利用方法

裏面の「Matomo サポートサービスの内容」をご参照ください。

## 3. 本サービスの対象外となる場合

STI が以下の項目に該当すると判断する事由があった場合、原則として対応できません。

- (1) Matomo のライセンス規約(GPL※)に違反して Matomo を使用している場合  
※<http://www.opensource.jp/gpl/gplja.html> 参照
- (2) STI が指定する Matomo の推奨動作環境以外での動作に関するお問い合わせの場合
- (3) Matomo 導入時の環境(OS、ハードウェア構成等)を変更された場合
- (4) Matomo の内部動作的な技術(プログラム仕様)に関するお問い合わせの場合
- (5) Matomo 本体以外の、OS やデータベースなど他社製品に関するお問い合わせの場合
- (6) Matomo に直接関係の無い一般的なネットワーク技術や IT 技術、IT 用語に関するお問い合わせの場合
- (7) アクセス解析手法や Matomo の運用方法などお客様固有の条件にかかわる内容、コンサルティングを必要とするお問い合わせの場合
- (8) Matomo の不具合修正プログラムの提供(不具合修正は Matomo 開発元 (<http://Matomo.org>) の対応方針に依存します)
- (9) 「Matomo サポートサービス証書」に記載の内容から逸脱した場合
- (10) その他 STI が不適切と判断する内容および行為

## 4. 料金

- (1) お客様は STI に対し、STI が定める料金を年額で前払いするものとします。
- (2) 本サービスの契約期間または契約開始後においては、いかなる理由によっても一旦支払われた料金は返金または相殺されません。また、支払いがない場合は本サービスの提供を終了させていただきます。

## 5. 本サービスの変更および解約

- (1) STI は、本サービスの内容ならびに規約を変更できるものとします。ただし、お客様が本サービスの契約期間途中の場合は、その期限まで変更前のサービスが適用されるものとします。
- (2) お客様は、本サービスの契約期間途中、お申し出により、本サービスを解約することができます。ただし、当該契約に際しての料金は、本規約 4 項が適用されるものとします。
- (3) STI は、お客様が本規約の各項または Matomo のライセンス規約(GPL)に違反し、一定期間経過してもなお是正されない場合、本サービスの契約の一部または全部を解約することができるものとします。
- (4) STI は、一定の期間経過後、本サービスの提供を終了することがあります。ただし、お客様が本サービスの契約期間中は、その期限まで、サービスを提供するものとします。

## 6. 機密保持

STI およびお客様は、本サービスの提供に際し知り得たネットワーク情報、IP アドレスなどの情報や、その他個人情報を厳に保持します。

## 7. 反社会的勢力の排除

STI またはお客様は、反社会的勢力といかなる取引ならびに経営関与をしないことを表明します。

## 8. 免責事項

- (1) STI は、本サービスの提供にあたり、直接または間接的に発生したお客様または第三者の損害について、一切賠償の責を負わないものとします。
- (2) STI は、本サービスの提供によって、お客様の全ての不都合や不明点を完全に解決することを保障するものではありません。
- (3) 火災、停電、天変地異およびシステム上の不具合が発生した場合は、本サービスの提供を保障できない場合があります。

## 9. 本サービス有効期間

- (1) 本サービスは、原則として 1 年契約の年間サービスで、単年ごとに契約していただくものです。
- (2) お客様からのお申し出がない場合、本サービスの契約は契約期間満了をもって終了します。ただし、お客様は、本サービスの料金を支払うことで、本サービスを継続して利用することができます。
- (3) STI は、本サービス契約期間終了後、お客様にサービスを提供する義務はないものとします。

## 10. 準拠法および裁判管轄

本規約は、日本法に準拠するものとし、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

## 11. 協議

本規約に定めのない事項または疑義が生じた場合、STI とお客様は信義誠実の原則に従い協議し円滑に解決するものとします。

<お断り>

本サービスは、Matomo の開発元が提供する正規サポートを代行するものではありません。

2023 年 11 月 1 日  
Ver.4.0

# Matomo サポートサービスの内容

「Matomo サポートサービス」の内容、ご利用方法は、下記の通りです。

## 1. 対象製品

- ① Piwik 2.4.1 以降（※但し、STI が動作検証を行ったものに限る）
- ② STI が開発した Matomo 運用ツール

## 2. サービス内容

項目	内容
テクニカルサポート (メール)	Matomo の使い方や設定方法、アクセス解析に関する質問、システム運用上の質問などを受け付けます。(*1) Matomo の使用方法や操作手順 / レポートの見方 / トラブルシューティング(*2) / 集計値の検証 / 最適な環境のご提案など
STI が開発した Matomo 運用ツールの提供	Matomo に関する運用ツール(Excel を利用した自動レポート(*3)、ログ転送スクリプト(*3)等)をご提供します。
システムパフォーマンスチェック	定型のヒアリングシートを使って、Matomo のパフォーマンス低下の原因の調査を行い、解決策をご提案します。ただし、全てのケースについて解決策をご提供できるとは限らないことをご了承ください。
トレーニング	当社主催のトレーニングにご優待、または無償でご招待します。開催につきましては、メール等でご案内申し上げます。
バージョンアップ時のご案内	Matomo の新バージョンがリリースされた場合、その変更内容や集計値にかかわる検証を行ったうえで、それらの情報をご案内します。
その他有償サービスのご提供	サポートサービス契約をお持ちのお客様に対して、様々な有償サービスをご提供します。

\*1) お客様固有のアクセス解析手法や運用でコンサルティングが必要と判断される内容につきましては、別途有償で対応させていただきます。

\*2) プログラムの不具合の場合、その修正は STI では行わず Matomo 開発元へのフィードバックのみ行います。実際の修正版リリースは Matomo 開発元の対応方針に依存します。

\*3) Excel 自動レポートおよびログ転送スクリプトはサンプルコードとしてご提供しておりますので、全ての環境で動作することを保証するものではありません。Matomo インストールサーバーで SSL およびユーザー認証を行っている環境での動作は保証致しません。また、ご提供したソースコードの再配布は一切禁止しております。カスタマイズ、実装のご支援は別途有償で承ります。

## 3. 利用方法

本サービスは電子メールにより利用できます。本サービスの窓口とお問い合わせ方法は以下の通りです。

Mqatomo サポートデスク Email:matomo\_support@sios.com

## 4. 対応時間

10:00~12:00、13:00~17:00

※ メールによるお問い合わせは、24 時間受け付けますが、回答は上記時間とします。

※ 土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始、夏期休業を含めた STI が定める休日、およびシステムメンテナンス日などを除きます。

## 5. サービスレベル

STI は、お客様からのメールのお問い合わせに対し、STI が受け付けた後、1 営業日以内にメールで回答する努力をするものとします。

## 6. 本サービスに対する協力

お問い合わせのあった問題の原因調査において、お客様にご協力をお願いする場合があります。

サイオテクノロジー株式会社  
Matomo サポートデスク