

サイオステクノロジー株式会社

NGINX Plus サポートサービス約款

本サポートサービス約款（以下「本約款」といいます）は、サイオステクノロジー株式会社（以下「サイオステクノロジー」といいます）と、購入者もしくはユーザー（以下「顧客」といいます）との間のサポートサービス（以下「本サービス」）に共通で適用されます。

NGINX Plus の使用にあたっては、事前に本契約をよくお読み下さい。NGINX Plus を使用することで、顧客は本契約に同意する意思表示をすることになります。顧客が自己の組織を代理又は代表する立場にある者を通じて本契約を締結する場合は、当該代理人又は代表者が当該組織に代って本契約を締結する権限を有していることを顧客は表明されることとなります。本契約の条件を顧客が受諾されない場合は、NGINX Plus を使用することはできません。

本契約の効力発生日は、サブスクリプションの契約期間に準じます。また、サブスクリプションの使用可能期間については、顧客によるサブスクリプション登録日より契約年数に基づく期間となります。

1. サービス

1.1 サイオステクノロジーは、本約款に基づき、サービス開始日に有効な別紙に記載のサービスを提供します。尚、別紙は、適宜改定されるものとし、当該改定された別紙は、サービスの更新時から、お客様に適用されるものとします。

1.2 顧客は、サービスの効率的な提供を受けるため、サイオステクノロジーのサービスを受けるサポート利用者を窓口として指定するものとし、サービスに関するサイオステクノロジーとの直接の連絡は、全て当該窓口を通して行われるものとします。

1.3 サイオステクノロジーは、サービスの提供のため窓口に対し、特定の認識番号（サポートサービスお客様番号）（以下「お客様番号」といいます）を発行するものとします。当該のお客様番号は、顧客の責任で管理されるものとし、万一、サイオステクノロジーの責に帰さざる事由によりお客様番号が不正に使用された場合には、サイオステクノロジーは一切その責任を負わないものとします。お客様番号はいかなる理由においても第三者に譲渡、貸与、販売されないものとします。

2. 期間/支払い

サービスの期間は、期間満了の 90 日前までに顧客またはサイオステクノロジーの何れかが相手方に対し書面でサービスの終了を申し出ない限り、サービスは期間満了日の翌日（当日を含む。）から更に一年間同一条件で更新されるものとし、その後も同様とします。尚、サービス金額およびその支払条件は、更新前の契約期間満了日の 90 日前までにサイオステクノロジーが顧客に対して別段の申し出なき限り、直前一年間と同一条件とします。当該支払条件に定める支払期限を経過しても顧客より入金されない場合、サイオステクノロジーは、サービスの提供を中止することができるものとします。

3. 保証の制限

サイオステクノロジーは、合理的な注意と適切な技術をもってサービスを提供します。但し、サイオステクノロジーは、本約款に基づき提供されるサービス、有形の資料及びソフトウェアに関する如何なる瑕疵担保責任からも免責されるものとします。本項は、お客様に対するサイオステクノロジーの保証の一切を定めたものとします。

4. 秘密保持

4.1 「秘密情報」とは、開示者が受領者に開示された営業、技術、財務もしくは人事に関する情報であり、且つ有形または電子的な形式で開示される場合には秘密である旨記載され、口頭あるいは視覚的な形式で開示される場合には、開示時に口頭で秘密であることが示されたものをいいます。

4.2 いずれの場合でも、受領者は、自らの秘密情報を保護するのと同等の注意をもって開示者の秘密情報を保護するものとし、弁護士、税理士、公認会計士等の専門家、裁判所又は監督官庁その他の官公庁へ法令又は正当な理由に基づき開示する場合を除き、如何なる場合にも、開示者の事前の書面による承諾なく秘密情報を如何なる第三者にも開示提供しないものとします。受領者は、本項の内容に対する合意を得ることを条件として、秘密情報を知る必要のある役員及び社員に対して当該秘密情報を開示することができるものとします。但し、秘密情報には、以下の情報は含まれないものとします。

- (1) 開示時点で受領者が秘密保持義務を負うことなく既に所有している情報。
- (2) 受領者が単独で開発した情報。
- (3) 公知の情報または受領者の責めに帰することなく公知となった情報。
- (4) 受領者が秘密保持義務を負うことなく第三者から適法に入手した情報。
- (5) 管轄官公庁または法令、政令に基づき開示が請求された情報。

4.3 本条において定められる秘密保持義務は、本約款の満了もしくは終了後も3年間有効に存続するものとします。

5. 顧客の義務

5.1 顧客は、サービスの提供を受けるに際し、自らの費用と責任で、変更又は破損の恐れのある顧客のファイルまたは第三者情報をサービス対象のシステムから必要に応じて切離したり、又はバックアップを行うなどの適切な対処を行うものとします。

5.2 顧客は、サイオステクノロジーによる事前の書面による許可を得ている場合を除き、本約款に基づくサポート対象製品に変更、修正、追加等を行ってはならないものとします。かかる許可を得ずに顧客がサポート対象製品に加えた変更、修正、追加等がサービスの提供に実質的に悪影響を及ぼすとサイオステクノロジーが判断した場合、サイオステクノロジーは顧客へ書面で通知の上、直ちに本約款を解除できるものとします。

6. ソフトウェア

本約款に基づき提供されるソフトウェアについて、技術資料、使用許諾約款書等の書面資料（書面または電子ファイルを含む）（以下「書面資料」という）が提供される場合には、当該ソフトウェアは、書面資料にしたがって使用されるものとします。

7. 知的所有権

サイオステクノロジーが別途書面で承諾した場合を除き、顧客は、本約款に基づき提供されるサポート資料（前項に定めるソフトウェアを除く）を、顧客の内部に限り使用し、配布することができます。尚、サポート資料及びサイオステクノロジーがサービスを提供する過程において得られた工業所有権を取得する権利、著作権、ノウハウ等の知的所有権は、全てサイオステクノロジーに帰属するものとします。

8. 第三者への委託

サイオステクノロジーは、必要な場合にはいつでも、顧客から事前の同意を得ることなく本サービスの一部又は全部を第三者に委託することができるものとします。

9. サービスの継続

サイオステクノロジーのサービスの方針により顧客の使用している製品が本サービスの対象外となった場合、顧客は速やかに当該製品をアップグレードするか、又は後継製品として指定する製品と交換するものとします。尚、顧客が既存の製品の継続使用を希望する場合には、サイオステクノロジーは、当該製品に対する本サービス提供の責任を負う必要はなく、又既に顧客より受領しているサポートサービス料金を返還する義務を負わないものとします。

10. 責任の制限

10.1 直接損害 本約款に基づきサイオステクノロジーが提供した本サービスまたはソフトウェアにより顧客に生じた直接損害に対するサイオステクノロジーの賠償責任は、顧客が本約款に基づいてサイオステクノロジーに支払った総額に相当する金額を上限とします。

10.2 間接損害

サイオステクノロジーは、本約款に基づきサイオステクノロジーが提供したサポートサービスまたはソフトウェアにより生じた間接損害、特別損害、付随的損害または結果的損害について、故意又は重過失ある場合を除き、当該損害の賠償責任から免責されるものとします。又、事業の中断、事業機会の喪失、逸失利益、本ソフトウェアの消耗、ファイル・データの破損・喪失、喪失したデータの再生、代替装置または代替プログラムに関する費用に対する一切の補償責任からも免責されるものとします。

11. 不可抗力

顧客及びサイオステクノロジーは、いずれの当事者の責にも帰すことのできない事由により生じた履行の遅滞もしくは不履行について何ら責任を負わないものとします。

12. 中途解約

顧客が本約款に違反し、当該違反状態に対し、サイオステクノロジーの書面による催告後 30 日を経過しても、なお当該違反が是正されない場合には、サイオステクノロジーは、お客様に書面で通知の上、直ちに本約款を解約できるものとします。尚、この場合、サイオステクノロジーが受領したサポートサービス料金は一切返還されないものとします。

13. 一般原則.

13.1 本契約は、日本法に準拠し、解釈されるものとします。物品の国際売買契約に関する国連条約は適用されないものとします。いずれの当事者も、本契約に関する争いについては東京地方裁判所を第 1 番の専属的裁判所とすることに合意し、当該裁判所が当事者に対し有する人的裁判管轄に関し異議を申し立てる権利を放棄します。

13.2 各当事者は、本契約に署名する者が、当該当事者を代表する資格を有する者であることを保証します。

13.3 本契約に規定された 1 つのまたは複数の条項が管轄権を有する裁判所により何らかの点で無効、不適法または執行不能と判断された場合でも、その判断はそれ以外の条項の有効性、適法性または履行可能性を損ねるものではありません。

13.4 いずれの当事者の側で、本契約に基づく権利、救済手段、権限、特別の権利の不行使または遅延があった場合でも、これはそれらの権利放棄を意味するものではありません。

13.5 本契約の終了後も有効であると合理的に判断される本契約の条項（「保証の制限」および「責任の制限」の標題を冠した条項等を含む。）は、本契約終了後もその効力を有するものとします。

13.6 サイオテクノロジーは、顧客に対して輸出規制制限の対象となっている技術データを提供することがあります。但し、サイオテクノロジーは、当該技術データを対象とした輸出規制制限または義務を顧客が遵守することについては、一切の責任を負わないものとします。各当事者は、適用ある輸出制限や規則がある場合はこれらを遵守することに合意します。

13.7 本契約に基づきなされた通知（通知先住所の変更の通知を含む。）は、サイオテクノロジーに対しては、郵便番号 106-0047 東京都港区南麻布 2-12-3 サイオビルのサイオテクノロジー株式会社に郵送またはサイオテクノロジーが指示した方法に従い行われるものとします。また顧客に対しては、サービス購入時に登録された住所、ファックス番号先、または電子メールアドレスに送付されるものとします。

上記通知は、(a)郵便料金前払い、配達書留、配達受け取り証明付き郵便の場合には発送後 3 営業日目に、(b)手渡しの場合には受領時に、また(c)信頼のおける翌日配達国際宅配便に預託した場合にはそれから 2 営業日目に、(d)ファックス送信の場合は、本契約に記された当該当事者のファックス番号に送付された確認をするファックス送付録をもって送信日の翌営業日に、また(e)電子メール送信の場合には送信済み記録をもって送信日当日に送達されたものとみなします。

13.8 本契約による支払いに関し、当事者間で紛争が発生した場合には、敗訴当事者が勝訴当事者の合理的な弁護士費用を負担するものとします。

別紙

本別紙は、サイオステクノロジー株式会社（以下、「サイオステクノロジー」）により提供されるテクニカルサポートについての詳細を解説したものです。

本内容については、随時改訂する場合がありますので、常に最新版をご確認ください。

なお、最新版は顧客を担当しているサイオステクノロジーの営業、またはサイオステクノロジーへお問い合わせいただくことで入手できます。

現在、全社的なコンピュータシステムを常に最大限効果的に運用をすることが、かつてないほどに重要になっています。システムの機能を最大限に利用し、効率化を図る上で、データや時間は、何よりも重要且つ貴重なものです。その結果、今日多くの企業が情報システム部門を設置し、自社のネットワークシステムやアプリケーションソフトウェアのデザイン、管理、およびトラブルシューティングを行なっています。これら情報システム部門が必要としているのは、高い水準で且つ自社のニーズに合ったソフトウェアのサポートであり、ソフトウェアベンダーからの直接サポートであると考えられています。

サイオステクノロジーは全ての顧客に対して質の高いサポートをご提供いたします。サイオステクノロジーテクニカルサポートは、顧客特有のニーズにお応えできるよう、広範囲におよぶテクニカルサポートサービスを包括的に提案するものです。

顧客からのご要望の多いサービスをご提供できるようなサポートサービスをご用意しております。

提供しているサポートサービス

- ・ NGINX Plus テクニカルサポート

NGINX Plus テクニカルサポート

■ サービス内容

	NGINX Plus Standard Support
サポート対象製品	NGINX Plus
問合せ可能な範囲	サポート対象製品に関する各種問題
契約期間	1 年間
対応時間	平日9:00~17:00
受付手段	E-mail
最長レスポンスタイム	規定なし
サービスリクエスト (SR) 件数	無制限
サポート利用者 (サポートサービスお客様番号)	2 名
メンテナンス (修正パッチ、 セキュリティアップデート) の提供	Nginx Inc. の Web からダウンロード

■ サポート対象製品

NGINX Plus 製品が対象となります。最新情報につきましては、お問い合わせください。

■ 問合せ可能な範囲

サポート対象製品に関する各種使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などが範囲になります。なお、顧客独自のカスタマイズ (プログラムの改変等) を実施している場合、サポート対象外となる場合があります。

※ システム構築計画の相談など、コンサルティング範疇に入る問合せや、プログラム開発に関する問合せなどは、別途、有償にて他のサービスのご契約が必要となる場合があります。詳細については、サイオステクノロジーまで問合せください。

■ 契約期間

1 インスタンス (1 サーバ) につき、1 年単位の年間契約が基本です。契約終了 30 日前までに契約解除の意思表示が無い場合、同条件で 1 年の自動更新がなされます。

■ 対応時間

平日 9:00~17:00 が基本対応時間です。

※ E-mail による問合せの場合、24 時間自動受付しますが、サポート対応は、平日 9:00~12:00、13:00~17:00 (祝祭日、弊社休業日を除く) です。

■ 受付手段

E-mail による問合せが可能です。

■ 最長レスポンスタイム

最長レスポンスタイムとは、お客様から問合せを頂いた後、詳細状況確認のために、テクニカルサポートエンジニアが顧客へ返信するまでの時間です。NGINX Plus サポートサービスでは規定なしで設定されます。

※ E-mail による問合せの場合、24 時間自動受付しますが、サポート対応は、平日 9:00~17:00 (祝祭日、弊社休業日を除く) です。最長レスポンスタイムは、上記対応時間内にて有効となります。

※ E-mail による返信の場合、ネットワーク状況などの外部要因により、遅延する可能性があります。予めご了承ください。

■ サービスリクエスト (Service Request : SR)

サービスリクエスト (Service Request : 以下 SR) とは、製品またはその構成部品の使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などの 1 案件毎に対するサポートを指しており、連絡回数には依存しません。1 件の SR とは、それ以上細分化できない 1 つの案件を指します。付随する案件が複数含まれている場合は、各案件を別々の SR として取り扱います。NGINX Plus サポートサービスでは、問合せできる SR 数は無制限です。

※ サポートの限界: サイオステクノロジーは顧客に対して、可能な最大限のサポートを行います。しかしながら、必ずしも顧客の問題点の解決を保証するものではありません。

■ サポート利用者 (サポートサービスお客様番号)

サイオステクノロジーへ問い合わせるサポート利用者を、窓口 (サポートサービスお客様番号) として、事前に登録させていただきます。そして、登録されたご担当者からの問合せのみ受け付けます。

■ ドキュメントまたは設定問題の解決

「Nginx」は、「お客様」が、観察された「製品」挙動が「ドキュメント」と異なる、「ドキュメント」が明確でないもしくは一貫性がない、またはその他の小さな「ドキュメント」に関連する問題が発生する等の「ドキュメント」に関する疑問を解決することをサポートするものとします。

■ バイナリー・パッケージ問題の解決

サイオステクノロジーは、顧客がバイナリー・NGINX Plusのパッケージに関するバイナリー・ローンチに対する警告、システム・バイナリー・コンフリクト(system binary conflict)またはその他の問題を解決する際に支援する。顧客は、サイオステクノロジーが「サポートサービス」の一部として「製品」のインストレーションまたはコンフィギュレーションに直接に参加する責任は一切ないことを認める。サイオステクノロジーは NGINX Plus・バイナリー・パッケージに無関係のその他の互換性(compatibility)問題を解決する責任もないものとします。

■ 優先順位付けのための分類

サイオステクノロジーは最初に、下記の重度(severity)分類に従ってまた顧客により記述された状況に基づき、「エラー」を分類するものとします。サイオステクノロジーは、観察された各タイプの「エラー」のために下記のサービスを提供するために商業的に合理的な努力を行うものとします。

重度レベル	内容
1 (高度重度)	顧客が「製品」を使用できない状況が継続している状態、または「製品」のコア機能または顧客の環境に重大な影響を与える状態、「製品」にダウンタイム（休止時間）をもたらす、または「エラー」により「製品」の性能が全面的にもしくは部分的に著しく低下する状態。 サイオステクノロジーはサポート時間内に、「重度レベル1のエラー」に対して解決を提供するために継続的努力を行う。
2 (中程度重度)	顧客が「製品」の機能を継続して使用することを妨げるが、顧客の環境の性能または機能性に対しては全面的には影響を与えない状況、もしくは「製品」を使用する顧客システムの性能に影響を与え、その重度は高く、反復的な性質である状態。 サイオステクノロジーは通常の営業時間内に、「重度レベル2のエラー」に対して解決を提供するために商業的に合理的な努力を行う。
3 (低度重度)	報告された「エラー」は軽微なものであり、「製品」の必要機能性のいずれをも妨害されていない状態、「エラー」は「製品」を使用するための性能に対してほとんど影響を与えず、また「製品」は機能的であり続ける。この重度レベルには、改良(enhancement)要請、通常のハウツウ的質問および実行可能な回避策に関する「製品」問題が含まれる。 サイオステクノロジーは通常の営業時間内に、「重度レベル3のエラー」に対して解決を提供するために商業的に合理的な努力を行う。
4 (情報に対する要請)	この要請には、小さな、表面的なまたはドキュメント関連の問題ならびに時間に制限がない機能改善(enhancement)要請が含まれる。「製品」の既存の機能、機能性、性能または安定性に対しては影響がない。 サイオステクノロジーは、自らの単独の裁量でソリューションを提供するものとします。

■ 進捗状況報告

サイオステクノロジーは、「指名窓口担当者」によりサイオステクノロジーに報告された各「エラー」に対してチケット番号を発行するものとします。各「エラー」は、チケット番号により追跡されるものとし、またすべての関連症状および活動を含むものとします。「指名窓口担当者」は、「エラー」に関連してすべての通信においてチケット番号を参照するものとします。顧客とサイオステクノロジーは、「エラー」の解決の際には、夫々のサポート要員に進捗状況に関する情報を与え続けるものとします。トラブル・チケットは、「エラー」は解決されたと顧客により確認があり次第、サイオステクノロジーのお客様サポートチームによりクローズされるものとします。顧客がサイオステクノロジーのお客様サポートチームから顧客への電子メールまたはその他の書面による通知があった日から5営業日以内に「エラー」の解決を書面で確認することも異議を唱えることもない場合で、サイオステクノロジーのお客様サポートチームは「エラー」は解決したとみなす場合には、当該トラブル・チケットは閉鎖されるものとします。

■ お客様支援活動

サイオステクノロジーは、該当する「サブスクリプション」の期間中には「指名窓口担当者」への電子メールにより「サポートサービス」を提供します。ナレッジベースとオンライン・ポータルには、お客様質問に対する回答が提供されている場合があるため、情報をご確認頂く場合もあります。

■ 「サポートサービス」提供のための条件

「サポートサービス」を提供するというサイオステクノロジーの義務は、下記の条件に基づく：(a)顧客はサイオステクノロジーと相談した後、「エラー」を是正するために合理的な努力をおこなうこと、(b)顧客は、サイオステクノロジーへ「エラー」の発見に関与する要員、ハードウェアおよび追加のソフトウェアのみならずサイオステクノロジーのお客様サポートセンターにおいて、あ

るいは顧客のサイトに対する遠隔アクセスによって、十分な情報および資源を提供すること、(c)顧客は速やかにすべての「更新版」をインストールすること、および(d)顧客は「製品」が稼働するために必要なすべての機器、通知インターフェースおよびその他のハードウェアを調達し、インストールしまた保守すること。

■ 除外

下記の者は、サイオステクノロジーの「サポートサービス」義務から除外されます：(i)「ドキュメント」に指定されているハードウェアまたはソフトウェア以外のハードウェアまたはソフトウェアでまたはそれと一緒に使用する「製品」、(ii)変更または改造された「製品」、(iii)事故、ハードウェアの故障、誤用または不適切な使用に起因する「製品」の欠陥、(iv)サイオステクノロジーが「サポートサービス」を中止している「製品」のバージョン、(v)サイオステクノロジーを通じてライセンスされたのではない第三者ソフトウェアに起因する「エラー」、(vi)無料で提供された評価用ソフトウェアまたはその他のソフトウェア、(vii)「製品」のオープン・ソース・バージョン、および(viii)サイオステクノロジーにより別途販売された製品。

■ メディア・ストリーミング製品

本契約に相反する規定があっても、「製品」の「メディア・ストリーミング製品」コンポーネントに関しては：(a)サイオステクノロジーは本付属書類の「サービス内容」に記載されている SLA 適用範囲を提供するものとします、(b)顧客はベストエフォート(best-effort)サポートのみを受ける権利を持つ、および(c)サイオステクノロジーは、MP4 疑似ストリーミングのための HDS/VOD、HLS/VOD、セッション・ログ集計(aggregation)および自動制限ビットレートのためのバグ報告書を受理するのものとします。サイオステクノロジーは Nginx Inc. に対して、「NGINX Plus」の次に計画される「メジャー・バージョン」にこれらのバグ報告書へのフィックス(fixes)を提供する商業的に合理的な努力をおこなうものとします。

■ 定義

「ドキュメント」とは、「製品」に含まれているユーザーおよび管理マニュアルを意味します。

「エラー」とは、「製品」が、契約で許可されている方法で使用される時に、「ドキュメント」に重大な点で合致しないという再現可能な故障を意味します。

「指名窓口担当者」とは、「サポートサービス」についてサイオステクノロジーと連絡を取ることを許可されている、「製品」に関して知識を持ち、かつ訓練を受けているエンジニアおよびサポート要員を意味します。

「製品」とは、Nginx Inc. により顧客に対してライセンスされた製品を意味します。

「更新版」とは、「サポートサービス」の一部として Nginx Inc. により提供される「製品」の「メジャー・バージョン」、「マイナー・バージョン」または「保守バージョン」を意味します。「メジャー・バージョン」は小数点の左の最初の数字((X).yy-zz)の変更により識別される「製品」の後続バージョンを意味し、「マイナー・バージョン」とは小数点の右の数字(x.(YY)-zz)の変更により識別される「製品」の後続バージョンを意味し、「保守バージョン」とは、ダッシュ (-) 記号の右の数字(x.yy-(ZZ))の変更により識別される「製品」の後続バージョンを意味します。