

RapidReport

テクニカルサポート利用規約

第1条(目的) このテクニカルサポート利用規約(以下「本規約」といいます)は、株式会社システムベース(以下「システムベース」といいます)がお客様に提供するサポートサービス(以下「本サービス」といいます)の内容および条件を定めるものです。

第2条(対象製品) 本規約の対象となる製品(以下「本製品」といいます)は、以下のいずれかに該当するものとします。

- RapidReport Free 版
- RapidReport Standard 版

第3条(利用者の条件) システムベースは、以下の条件をすべて満たすお客様に対して、本サービスを提供します。

- 本規約に同意していること
- 本製品を「RapidReport ソフトウェア使用許諾契約」および「RapidReport ライセンスについて」に基づき使用していること

第4条(本サービスの内容) 本サービスは、本製品の使用に関わる問題に対して、技術的な支援、助言または情報提供(以下総称して「テクニカルサポート」といいます)を行うものです。

本サービスの対象となるのは、RapidReport の Web サイト(<http://rapidreport.systembase.co.jp/>)でダウンロード可能となっているバージョンに限ります。

第5条(本サービスの提供手段) テクニカルサポートは、以下の手段によって提供されます。

- RapidReport Free 版をご利用の場合は、サポート Wiki
- RapidReport Standard 版をご利用の場合は、メール(インシデント購入が必要です)、サポート Wiki
サポート Wiki の URL: <http://rapidreport.systembase.co.jp/wiki/>
メールアドレス: rapidreport@systembase.co.jp

第6条(本サービスの範囲) テクニカルサポートの実施について、回答の期日や方法は指定できません。

本サービスは、本製品に関する事象のみを対象とします。本製品以外のソフトウェア、プログラミングやコンピュータ等に関する一般的な事象に関しては、本サービスの対象外です。

本サービスは、本製品のドキュメントに記載された条件を満たす環境下で、本製品を使用している場合にのみ提供されます。

第7条(免責事項) 本サービスは、問題の解決および回避を保証するものではありません。

お客様が本サービスを利用した結果、直接または間接的に生じた損害に関して、システムベースは一切責任を負いません。

本サービスは、本製品の不具合が確認された場合に、その修正を保証するものではありません。

RapidReport テクニカルサポート利用規約

第8条(通知) システムベースは、事前にお客様への通知または Web サイト上での表明により、本サービスの停止や形態の変更を行うことができるものとします。

第9条(停止) システムベースは、以下のいずれかに該当する場合、いつでも本サービスの提供を停止することができるものとします。

- ▶ お客様が本規約および「ソフトウェア使用許諾契約」のいずれかの条項に違反した場合
- ▶ やむを得ない事由により、システムベースが本規約の履行を著しく困難、または不可能と判断した場合

第10条(禁止事項) お客様は、いかなる事由によっても、本サービスを利用する権利を、第三者へ譲渡、販売、転貸することはできません。

お客様は、問題の解決のためにシステムベースへ提供する情報(質問事項、サンプルコード、ファイルなど)に、個人情報または機密情報を含めることはできません。

第11条(情報等の帰属) システムベースとお客様との間で交換された情報や得られたノウハウなどは、システムベースに帰属するものとし、お客様の承諾を得た上で、RapidReport の Web サイトなどへ、サポート業務の一環として公開できるものとします。

お客様は、本サービスによりシステムベースから入手した技術情報を、システムベースの承諾なく、インターネットなどの手段を用いて、不特定多数の第三者に公開することはできません。

第12条(インシデント制)

メールでのお問い合わせは、インシデント制となります。

インシデント制とは、お問い合わせに含まれる質問1件に対してその完了までを1インシデントとしてサポートを行うものです。お客様は、1件の質問が完了するまで複数回の問合せをすることができます。

- ▶ お客様は、質問件数に応じた有効なインシデントを保有する必要があります。使用中のインシデントを他の質問に使用することはできません。
- ▶ お問い合わせに含まれる質問の数は、システムベースが定義し、お客様へ通知します。お客様は、それを了承するものとします。
- ▶ 1件の質問が完了した場合、システムベースからお客様へ通知を行うとともに1インシデント消費します。
- ▶ インシデントの有効期間は、インシデント番号通知日から2年間です。継続中の質問については、インシデントの有効期間が過ぎてもその質問が完了するまでインシデントを有効とします。
- ▶ 質問の事象が製品の不具合とシステムベースが判断した場合、インシデントは消費しません。

第13条(準拠法および合意管轄) 本規約は日本国法を準拠法とします。本規約に関連または起因する紛争は、盛岡地方裁判所花巻支部を第一審の専属的合意管轄裁判所としてこれを解決するものとします。

以上