

Edgexross 基本ソフトウェア技術サポート契約書

1. 定義

- 1.1 「Edgexross 基本ソフトウェア」とは、(a) 一般社団法人 Edgexross コンソーシアム（以下、「Edgexross コンソーシアム」といいます）から提供されたオブジェクトコード形式のソフトウェア製品である Edgexross 基本ソフトウェア及び関連マニュアル類及び (b) Edgexross コンソーシアムがお客様にいずれかの時点で提供した上記ソフトウェア及び関連マニュアル類（ただし、別個の契約により提供されたものは除きます）の修正版、コピー、メジャーバージョンアップ、マイナーバージョンアップ及び追加ファイル（以下総称して、「バージョンアップ」といいます）を意味するものとします。

2. 目的

- (1) この技術サポート契約（以下「本契約」といいます）は、ソフトウェア使用許諾契約に基づき利用される Edgexross 基本ソフトウェアの技術サポート（以下、「本件サポート」といいます）の契約です。
- (2) 本契約が適用される製品は、Edgexross 基本ソフトウェアとします。

3. サポート開始条件

お客様が、ソフトウェア使用許諾契約及び本契約を継続的に遵守し、かつ本件サポートのサポート料金（以下「サービス料金」といいます）を支払うことを条件として、Edgexross コンソーシアムは、本契約に定める本件サポートをお客様に提供するものとします。お客様は、本契約に明示的に許容されている範囲のみにおいて、本件サポートを使用することができるとします。

4. サポート内容

(1) サポート内容

Edgexross コンソーシアムは、以下に定める本件サポートをお客様に提供するものとします。なお、本契約に基づいて Edgexross コンソーシアムがお客様に提供するサポートは、Edgexross 基本ソフトウェアのみが対象となります。

Edgexross 基本ソフトウェアの動作環境は、Edgexross コンソーシアムが別途指定するものとします。

本件サポートとして、次の①に該当する作業を Edgexross コンソーシアムはお客様に提供するものとします。なお、次の①に該当しない作業をお客様の要請に基づき Edgexross コンソーシアムが実施する場合は、Edgexross コンソーシアムはお客様に対し個別見積もりを実施し、お客様と Edgexross コンソーシアムで協議の上で、Edgexross コンソーシアムは該当する作業をお客様に提供するものとします。

① Edgexross 基本ソフトウェアの使用に関する技術的問い合わせに対する回答

(お客様からの問い合わせは、本契約第 5 条に指定する Edgexross コンソーシアムのサポートサービス担当窓口宛に、電子メールで行うものとします。)

(2) サービス時間

Edgexross コンソーシアムは、次に定める時間帯に本件サポートを実施するものとします。

- ・月曜日から金曜日の午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分まで
- ・ただし、国民の祝日、休日、Edgexross コンソーシアムの休業日、および Edgexross コンソーシアムが別途定める日を除く

(3) 問い合わせ方法

お客様は Edgexross コンソーシアムが別途定めるフォームの電子メールで、日本語で問い合わせを行うものとし、Edgexross コンソーシアムも日本語で回答を行うものとします。

(4) 回答期限

Edgexross コンソーシアムは、受付日を含む Edgexross コンソーシアムの 5 営業日以内に一次回答を行う努力をするものとします。

(5) サービス期間

Edgexross 基本ソフトウェアの各バージョンについて通常サポートサービスの提供期間は、当該バージョンのバージョンアップ版の販売を開始した日付から最大 2 年間とします。バージョンアップ版の販売開始日は、Edgexross コンソーシアムが別途通知するものとします。

5. サポート担当窓口

(1) Edgexross コンソーシアムのサポートサービス担当窓口

Edgexross コンソーシアムコールセンタ

電子メールアドレス：ts-support@edgexross.org

対応地域・言語：日本国内・日本語のみ

Edgexross コンソーシアムは、上記担当窓口や電子メールアドレスなどを変更する場合、別途お客様に通知し、又はインターネット上で公表するものとします。

(2) お客様のサポートサービス担当窓口

- ① お客様は、本契約締結時に 1 ライセンスあたり本件サポート窓口担当者（日本国内の方に限ります）1 名を設定し、Edgexross コンソーシアム指定のユーザー登録申込書兼登録情報変更申請書（以下、「申請書」といいます）を送付し、Edgexross コンソーシアムに登録するものとします。
- ② 本号①で登録されたお客様の当該窓口担当者のみが、Edgexross コンソーシアムへの問い合わせを行うものとします。
- ③ Edgexross コンソーシアムは申請書の受領後、お客様の窓口担当者にサポート開始の案内を電子メールにて送付し通知することにより、本件サポートを開始するものとします。
- ④ お客様の窓口担当者は、Edgexross コンソーシアムが提供する Edgexross 基本ソフトウ

ウェアの基礎知識および基本操作について理解されているものとします。

- ⑤ お客様が窓口担当者を変更する場合、変更した窓口担当者を申請書に記載し、当該申請書を Edgexcross コンソーシアムに再提出するものとします。
- ⑥ Edgexcross コンソーシアムは当該申請書の受領後、お客様の変更された窓口担当者にサポート開始の案内を電子メールにて送付し通知することにより、お客様の変更された窓口担当者への本件サポートを開始するものとします。

6. お客様の協力

お客様は、次の各号に従い Edgexcross コンソーシアムの本件サポートの実施に協力するものとします。

(1) お客様は、Edgexcross コンソーシアムへ問い合わせる前に、Edgexcross 基本ソフトウェアに添付されているヘルプやマニュアル、および Edgexcross コンソーシアムが指定するホームページ上で公開する各種製品情報などによる確認を行うものとします。

(2) お客様は、Edgexcross コンソーシアムの求めに応じて、Edgexcross コンソーシアムが別途定める問い合わせフォーマットに従い、必要事項を記入の上、問い合わせを行うものとします。

(3) お客様は、不具合の場合は、再現性有無の確認と再現手順を上記問い合わせフォーマットに記述するものとします。

(4) Edgexcross 基本ソフトウェアを構成要素の一部とするシステム環境に障害が生じた際の障害切り分けは、お客様が行うものとします。

(5) 前号のお客様の切り分け結果、障害が Edgexcross 基本ソフトウェアに起因するものであることが判明した場合、お客様は、本件サポートの実施に必要な情報を収集の上、Edgexcross コンソーシアムに問い合わせを行うものとします。

(6) お客様は、Edgexcross コンソーシアムから追加情報の収集依頼があった場合、収集依頼された情報を Edgexcross コンソーシアムに提供するものとします。

7. 諸権利の帰属

本契約並びに本契約の履行に関連して新たに得られた発明、考案、意匠その他技術的ノウハウ（以下「発明等」といいます）、および発明等に基づき取得する特許権、実用新案権、意匠権等の知的財産権は全て Edgexcross コンソーシアムに単独で帰属するものとします。

8. 対象外作業

本契約に基づき Edgexcross コンソーシアムが提供するサービスは、本件サポートの提供に限定されるものとし、本件サポート以外のサービス（次の各号に定めるものを含みますが、これらに限定されるものではありません。）については、Edgexcross コンソーシアムは、これを提供する義務を負わないものとします。

ただし、お客様と Edgexcross コンソーシアムで別途協議の上当該サービス提供条件について合意した場合はサービス料金とは別にお客様が Edgexcross コンソーシアム所定の特別料金を支払うことを前提として、これを行うものとします。

- (1) サービス時間帯以外における本件サポートの提供
- (2) オンサイトによる本件サポートの提供
- (3) マイナーバージョンアップおよびメジャーバージョンアップの適用に伴う問い合わせに対する回答
- (4) マイナーバージョンアップおよびメジャーバージョンアップへの移行に伴う問い合わせに対する回答
- (5) Edgexcross 基本ソフトウェアの障害復旧に関する問い合わせ
- (6) お客様の不注意、誤った取扱、不適当な使用に起因する Edgexcross 基本ソフトウェアの障害の復旧に関する情報の提供
- (7) Edgexcross 基本ソフトウェアの改造・変更に起因する障害の復旧に関する情報の提供
- (8) Edgexcross 基本ソフトウェア以外のソフトウェア (Edgexcross 基本ソフトウェアが利用するソフトウェアを含みます) に関する作業および情報の提供
- (9) システムの性能改善などチューニングに関する作業および問い合わせに対する回答
- (10) Edgexcross 基本ソフトウェアを組み込んだお客様のシステム構築及び機器・装置の構成に関する問い合わせに対する回答

9. 資料 等

(1) お客様は、Edgexcross コンソーシアムより問題解決の支援を受けるに当たり必要と自己が判断し、又は当該問題解決の支援を遂行するに当たり Edgexcross コンソーシアムが必要と認めお客様に要求した図面、資料その他の技術情報 (以下「資料等」といいます) をお客様の負担と責任において Edgexcross コンソーシアムに提供するものとします。

(2) Edgexcross コンソーシアムは、前項の資料等を、問題解決の支援を遂行する目的のみ使用するとともに、Edgexcross コンソーシアムの同種の資料に対すると同等の守秘義務への配慮もって取り扱うものとします。

(3) お客様は、本条第1項の規定に従い Edgexcross コンソーシアムに提供する資料等が第三者のいかなる権利も侵害していないことを保証するものとします。

(4) この契約に基づきお客様から Edgexcross コンソーシアムに提供された資料等の正確性、有用性等について、Edgexcross コンソーシアムは、確認、検証の義務その他何らの責任を負いません。

10. 第三者への委託

(1) Edgexcross コンソーシアムは、本件サポートの遂行を必要に応じ第三者に委託することができます。

(2) 前項の規定に従い第三者に本件サポートの遂行を委託する場合、Edgecross コンソーシアムは、前条第2項の義務と同等の義務を、当該第三者に課すものとします。

1 1. 有効期間

(1) 4条5項に定めるサポート期間の制限に服することを条件として、本契約における本件サポートの期間は、サービスの開始期日から1年間とします。ただし、当該期間終了日の1か月前までに Edgecross コンソーシアム、お客様のどちらからも文書による異議の申し出が無い場合は、更に1年間同一の条件で更新されるものとし、その後の更新も同様とします。また、お客様が本契約に違反した場合、本契約は自動的に破棄されます。

(2) また、本契約はマイナーバージョンアップの期間のみ有効で、お客様がメジャーバージョンアップされた場合には、当該バージョンに対する本件サポート契約を別途締結頂くものとします。

1 2. 本件サポートの途中加入及び中断後の再開

お客様が、Edgecross コンソーシアムより本件サポートの提供を受けるには、継続してライセンス数分の本契約が締結されている必要があります。

(1) お客様が、ソフトウェア使用許諾契約締結と同時に本件サポート契約を締結していない Edgecross 基本ソフトウェアについて、途中から本件サポートの提供を受けることを希望する場合には、使用許諾契約締結時から当該時点までのサービス料金相当額およびそれに係る消費税相当額を Edgecross コンソーシアムに支払うことを、Edgecross コンソーシアムが本件サポートのお客様への提供を開始するための条件とします。

(2) お客様が、一度本件サポートの提供を受けることを中断した場合であって、再び本件サポートの提供を受けることを希望する場合には、中断期間中のサービス料金相当額及びそれに係る消費税相当額を Edgecross コンソーシアムに支払うことを、Edgecross コンソーシアムが本件サポートのお客様への提供を開始するための条件とします。

1 3. 責任の範囲

(1) Edgecross コンソーシアムは、善良な管理者の注意をもって本件サポートを提供するものとします。ただし、Edgecross コンソーシアムは、本件サポートの結果について、Edgecross 基本ソフトウェアのすべての問題点及び瑕疵が訂正されること並びに Edgecross 基本ソフトウェアが正常に作動し続けることを保証するものではありません。

(2) 本件サポートに係る Edgecross コンソーシアムの責めに帰すべき事由によりお客様が損害を被った場合、お客様は、Edgecross コンソーシアムに対し、本件サポートに係る一年分のサービス料金を上限として、当該損害の賠償を請求することができるものとします。ただし、Edgecross コンソーシアムの責めに帰することができない事由から生じた損害、Edgecross コンソーシアムの予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害及び逸失利益

については、Edgexross コンソーシアムは、賠償責任を負わないものとします。

1 4. 守秘義務

お客様は、本契約に基づき入手した Edgexross 基本ソフトウェア及び Edgexross 基本ソフトウェアに関する情報（以下「秘密情報」といいます）について、本契約に基づく権利を行使するために知る必要のある従業員又は代理人を除き、また、いかなる第三者に対しても開示せず、本契約の履行以外の目的のために使用しないことに合意します。お客様は、本契約に違反し、従業員又は代理人により秘密情報が開示又は頒布されることのないよう、合理的なあらゆる措置を講ずることに合意します。本秘密保持義務は、本契約の終了後も存続します。本秘密保持義務は、①お客様の作為・不作為によらず公知となった場合、②開示に関する制限を受けることなく、Edgexross コンソーシアムから開示を受ける前に適法に所持していた場合、又は、③秘密情報を使用又は参照することなく、お客様が独自に開発した場合には適用されません。

1 5. 反社会的勢力の排除

（１）お客様が、以下の各号のいずれかに該当した場合は、Edgexross コンソーシアムは何らの催告を要しないで、直ちに本契約の全部を解除することができる。

- ① 暴力団、暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力（以下「暴力団等」という。）であるとき。
- ② 代表者、責任者、実質的に経営権を有する者、又は取引先が暴力団等であるとき、又は暴力団等への資金提供を行う等密接な交際のあるとき。
- ③ 自ら又は第三者を利用して、Edgexross コンソーシアムに対して、自身が暴力団等である旨を伝え、又は関係者が暴力団等である旨を伝えたとき。
- ④ 自ら又は第三者を利用して、Edgexross コンソーシアムに対して、詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いたとき。
- ⑤ 自ら又は第三者を利用して、Edgexross コンソーシアムの名誉や信用等を毀損し、又は毀損するおそれのある行為をしたとき。
- ⑥ 自ら又は第三者を利用して、Edgexross コンソーシアムの業務を妨害し、又は妨害するおそれのある行為をしたとき。

（２）Edgexross コンソーシアムが前項の規定により本契約を解除した場合、お客様に損害が生じても、これを一切賠償しない。

（３）Edgexross コンソーシアムは、お客様が本条の規定に違反したことにより損害を被った場合、お客様に対し、当該損害について本契約に基づく損害賠償を請求できるものとする。

1 6. 準拠法等

本契約の準拠法は日本法とします。東京地方裁判所が、本契約に関連するすべての紛争につき専属的な第1審の裁判管轄権を有します。いかなる法域の抵触法の原則も国際物品売買契約に関する国連条約も本契約には適用されず、これらの適用は明示的に排除されます。

17. 一般条項

本契約の一部が無効であり強制力を有しないものとされた場合においても、その他の部分の有効性は影響を受けず、その内容に従って効力および強制力を維持します。本契約は、権限を有する Edgecross コンソーシアムの役員が署名した文書による場合のみ変更できます。異なる言語で作成された本契約の解釈にあたり、日本語版とそれ以外の言語とで差異矛盾がある場合には、本契約の日本語版を適用するものとします。本契約は Edgecross コンソーシアムおよびお客様の本件サポートに関する完全な合意であり、本件サポートに関する本契約締結以前の表明、交渉、了解、通信連絡、広告のすべてに優先します。Edgecross コンソーシアムは、法令の規定又は Edgecross コンソーシアムの裁量により、本契約の全部又は一部を変更できるものとし、その場合、変更後の本契約をインターネット上で公表するものとします。変更後の本契約は、変更前に締結された契約にも適用されます。

以上