

Apache Solr に関するサポート規約

株式会社ロンウイット（以下、ロンウイットという。）がお客様へ提供する Apache Solr（以下、本ソフトウェアという。）に関するサポート（以下、本サポートという。）は以下の規約（以下、本規約という。）に準拠するものとします。本規約に定めのない事項は、別途、ロンウイットとお客様の合意（以下、「個別合意」という。）により定めるものとします。

第1条（本規約の目的）

本規約は、お客様の申し込みにより、本ソフトウェアの導入後の問合せ等へのサポートをロンウイットがお客様へ提供することを目的とします。

第2条（本サポートの対象事項）

1. ロンウイットはお客様のために、次の各号に掲げるサポートを実施するものとします。

- (1) 不具合に関する問合せ対応
- (2) 回避策の提示及び必要な場合におけるパッチの提供
- (3) A P I 利用に関する技術的な問合せ対応
- (4) 製品の使用方法に関するサポート
- (5) 製品の互換性や操作性に関するサポート
- (6) 製品ドキュメントの解釈に関するご質問
- (7) 障害に対するサポート（製品のプログラム・コード調査）

2. 本サポートのメニューの選択及び内容は、以下の BASIC サポート又は PRO サポートのいずれかから、個別合意において定めるものとします。

	BASIC サポート	PRO サポート
受付時間	平日 9:00～17:00	
応答時間（一次回答）	6 営業時間以内（*1）	
コミュニケーション方法	サポート用メールアドレスへメール又は電話	
インシデント数（*2）	15	24
登録質問者	2 名まで	

*1：一次回答には、ご質問に対する回答の他、お問い合わせの内容により、「お問い合わせの受け付け」「お問い合わせ内容の詳細確認」「現象の再現作業中」「現象の再現作業の完了」などの作業状況連絡も含まれます。

* 2 : インシデントのカウント方法は、お客様の問合せの個数（お客様の1つの問合せにロンウイトが対応することで1インシデントとカウント）や、ロンウイトの対応時間（お客様の1つの問合せに対し、ロンウイトの対応時間が4時間経過するごとに、1インシデントとカウント）等を基準として、ロンウイトが決定するものとします。

3. 本サポートの対象となるシステム及び本ソフトウェアのバージョンは個別合意において定めるものとします。

4. ロンウイトの問合せ受付窓口及びお客様の回答受領担当者は、個別合意において定めるものとします。お客様の回答受領担当者の変更がある場合、お客様はロンウイトに対し事前に書面で通知するものとします。

第3条（本サポートの除外事項）

1. 次の各号のいずれかに該当する場合、ロンウイトは別途、有償にてサポートするものとします。

- (1) 特定の業務目的に対応させるためのパッチの提供
- (2) Apache Software Foundation で公開されている Lucene/Solr のドキュメント類の日本語訳
- (3) 未リリースブランチに関する問合せ対応
- (4) 再現手順が明示できない不具合に関する問合せ対応
- (5) パフォーマンスチューニングに関する問合せ対応
- (6) オンサイトによる作業
- (7) 設計書やプログラムのレビュー
- (8) お客様の要望によるサンプルプログラムの作成
- (9) 他社製品を含むお客様固有の環境で問題が発生した場合の解析

2. 自然災害の発生、若しくは本ソフトウェア以外のソフトウェア等の瑕疵による故障等、ロンウイトの責によらないトラブル発生への対応、又はお客様の要請によるプログラムの変更・修正の作業は本サポートの内容には含まれないものとします。

3. 次の各号のいずれかに該当する場合、お客様が障害状況等により本ソフトウェアが元の状態に戻らない場合もある事を了解していることを条件として、ロンウイトは別途、有償にてサポートするものとします。ただし、いずれの場合もお客様自身による実施を妨げるものではありません。

- (1) 停電または切電により本ソフトウェアが正常に作動しなくなった場合の復旧作業。
- (2) ディスク破損等により本ソフトウェア関連ファイルの内容が壊れた場合の復旧

作業。

- (3) ファイル容量がオーバーした場合の復旧作業。
- (4) 誤操作によりファイルの内容が壊れた場合の復旧作業。
- (5) お客様においてオペレーターが人事異動等で交替した場合の操作指導。
- (6) お客様における配置場所の変更等でサーバを移動する場合の立会い及び作業。
- (7) 本ソフトウェアのバージョンアップ版への入れ替え作業。

第4条（本サポートの方法）

本サポートは、電子メール又は必要な場合のみ電話により行うものとします。お客様とロンウイトの協議によりロンウイトの担当者をお客様へ派遣して行うことになった場合、ロンウイトは別途、有償にてサポートするものとします。

第5条（本サポートの受付・提供時間）

1. 本サポートの受付時間は、月曜日から金曜日までの9時から17時までの間とします。ただし、祝日、年末年始、及びロンウイトが事前に指定する休日は対象時間に含まれないものとします。
2. 本サポートの提供時間は、その作業の内容により前項に掲げる時間を超えて作業する場合があるものとします。

第6条（お客様の協力事項）

1. お客様は本ソフトウェアの使用者として、本ソフトウェアの操作及び管理について、次の事項を順守するものとします。
 - (1) 説明書に定める使用方法に従って本ソフトウェアを使用するものとします。
 - (2) 本ソフトウェアで使用するお客様のデータは、お客様の責任において定期的にバックアップを取っておくものとします。
2. ロンウイトが本サポートを提供する場合、お客様はロンウイトが行う不具合または不良箇所の追及作業及び修正作業に必要な全ての資料等（以下、資料等という）をロンウイトに貸与し、又は本サポート遂行上必要な情報をロンウイトに告知するものとします。

第7条（資料等の貸与・保管・返却・廃棄）

1. ロンウイトはお客様より貸与された資料等を善良な管理者の注意をもって保管及び管理し、本契約に基づくサポート業務の遂行以外の目的に使用しないものとします。
2. ロンウイトはお客様より貸与された資料等を本契約に基づくサポート業務の遂行以外の目的に複写・複製・編集等を行わないものとします。
3. ロンウイトはお客様より貸与された資料等について、お客様の指示により、返却

または廃棄するものとします。ただし、その際の費用はお客様の負担とします。

第8条（機密保持）

1. お客様及びロンウイットは本契約に際して、又は本契約に基づくサポート業務遂行上知り得た双方の技術上、営業上、及び個人情報その他の秘密情報の秘密を保持するものとし、本契約の有効期間中のみならず、本契約終了後も相手方の事前の承諾を得ることなく、第三者に開示又は漏洩をしないものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、本サポートに際してロンウイットからお客様へ提供されるプログラム又は説明資料等については、第三者に開示される場合があることをお客様は予め容認するものとします。

第9条（著作権）

ロンウイットが、本サポート遂行の過程において、お客様へプログラム又は説明資料等を提供した場合、当該提供物に関する著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、お客様又は第三者が従前から保有していた著作物の著作権を除き、ロンウイットに帰属するものとします。

第10条（OSSの利用）

1. ロンウイットは、本サポート遂行の過程において、オープン・ソース・ソフトウェア（以下、OSSという。）を利用しようとするときは、当該OSSの利用許諾条項、開発管理コミュニティの名称、当該OSSの機能上の制限事項等に関して適切な情報を、口頭又は書面により提供し、お客様にOSSの利用を提案するものとします。
2. お客様は、前項所定のロンウイットの提案を自らの責任で検討・評価し、OSSの採否を決定するものとします。
3. ロンウイットは、本ソフトウェアを含むOSSに関して、著作権その他の権利の侵害がないこと及び瑕疵のないことを保証するものではなく、ロンウイットは、OSS利用の提案時に権利侵害又は瑕疵の存在を知りながら、若しくは重大な過失により知らずに告げなかった場合を除き、何らの責任を負わないものとします。

第11条（免責事項）

1. 本サポートによりお客様に損害が生じた場合、当該損害に関する賠償金額は損害発生時の属する年度の分としてお客様がロンウイットに支払ったサポート料金を上限とします。
2. ロンウイットが提供したサポートの結果により、お客様に生じた損害のうち、逸失利益、派生的損害、およびその他の間接的損害については、ロンウイットは責任を負わないものとします。

第12条（契約期間とサポート料金）

1. お客様とロンウイットの契約期間は、個別合意において定めるものとします。
2. 本サポートは、サポート料金の支払い、又はお客様からの注文書がロンウイットに到達したことを条件として開始するものとします。
3. 前項のサポート料金は、年度毎に一括前払いにより支払われるものとし、その金額は別紙において定めるものとします。
4. 前項のサポート料金の支払いは、ロンウイットの指定する銀行口座へのお客様からの振込みによって行うものとします。

第13条（契約の自動更新）

1. お客様とロンウイット間の期間満了3か月前までにお客様及びロンウイットのいずれからも書面による何らの意思表示がない場合、期間満了までに前条第3項に定める翌年度分のサポート料金が支払われていることを条件として、本契約は更に1年間自動的に延長されるものとし、以後も同様とします。
2. ロンウイットは、翌年度開始3ヶ月前までに書面によってお客様に通知することにより、本規約及びお客様とロンウイット間の契約の一部を変更することができるものとします。

第14条（契約の中途解約及び解除）

1. お客様は中途解約希望日の3か月前までに、書面でロンウイットへ通知することにより、お客様とロンウイット間の契約を中途解約できるものとします。
2. 次の各号のいずれかが発生した場合、ロンウイットはお客様とロンウイット間の契約をお客様に対する通知なしに解除することができるものとします。
 - (1) お客様がお客様とロンウイット間の契約の条項に違反し、ロンウイットが書面により是正を催告したにもかかわらず、お客様が是正しない場合。
 - (2) 前号のほか、契約者としての義務を果たせないとロンウイットが判断した場合。

第15条（払い戻し）

前条によりお客様とロンウイット間の契約が中途解約又は解除された場合、契約期間が残存している場合であっても、契約に基づく契約者の権利は失効し、ロンウイットは残存期間に応じたサポート料金の払戻等の一切の金銭の支払いの義務を負わないものとします。

第16条（反社会的勢力の排除）

1. お客様及びロンウイットは、自己（自己の役員、又は親会社（自己を子会社とする会社

をいう)若しくは子会社(会社法上の子会社をいう)を含む。本条において以下同じ)が次の各号の一に該当しないことを表明しこれを保証するものとします。

- (1) 暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体若しくはその関係者、その他反社会的勢力(以下、「暴力団等反社会的勢力」という。)であること、又は暴力団等反社会的勢力であったこと、又は暴力団等反社会的勢力がその経営に実質的に関与し若しくは関与していたこと。
 - (2) 自己若しくは第三者の不正の利益を図り、又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団等反社会的勢力の威力等を利用するなどし若しくは利用するなどしていたこと。
 - (3) 暴力団等反社会的勢力に対して資金等提供し、若しくは便宜を供与するなど積極的に暴力団等反社会的勢力の維持、運営に協力・関与し、又は協力・関与していたこと。
 - (4) 暴力団等反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有し、又は有していたこと。
 - (5) 本契約を履行するにあたり、暴力団等反社会的勢力が経営又は運営に実質的に関与していると認められる法人等を利用すること。
2. お客様又はロンウイットは、相手方が前項における表明・保証に反すると合理的に判断した場合は、相手方に対して何らの催告を要せず本契約を解除することができるものとします。
 3. お客様又はロンウイットが前項の規定により本契約を解除した場合には、相手方に損害が生じてもこれを一切賠償しないものとします。

第17条 (譲渡・承継の禁止)

お客様は、ロンウイットの事前の書面による承諾なく、お客様とロンウイット間の契約に基づく権利及び義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、承継させ、又は担保の用に供してはならないものとします。

第18条 (合意管轄)

お客様とロンウイット間の契約から生じる一切の権利義務に関する紛争については、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を専属管轄裁判所とします。

第19条 (協議事項)

お客様とロンウイット間の契約に定めのない事項又は本契約各条項の解釈に疑義が生じた場合は、法令に従うほか、お客様とロンウイットは互いに信義・誠実の原則に従い、協議・決定するものとします。