

FLIP ROSE ver.7 シリーズ サポートサービス契約

お客様と一般社団法人 FLIP コンソーシアム（以下、「FLIP コンソーシアム」）は、FLIP コンソーシアムが提供する FLIP ROSE ver.7 シリーズスタンドアローン版、LAN 対応版、アカデミックディスカウント版（以下、「対象製品」）に関するサポートサービス（以下、「本サポートサービス」）について、以下のとおり契約します。

1. （サポートサービス）

FLIP コンソーシアムは、対象製品を購入時に本サポートサービスの加入申し込みを行ったお客様および本サポートサービスの契約期間（以下、「サポート契約期間」）終了後に継続加入または再登録加入を申し込んだお客様に対して、別途定める本サポートサービス料金（以下、「サポート料」）にて対象製品に関する以下のサービスを提供します。

- (1) 対象製品に関する質問応答サービス（以下、「アンサーサービス」）
- (2) 対象製品の使用方法に関する講習会（以下、「講習会」）への参加権利の提供
- (3) バグ対応等による対象製品のアップデート版プログラム、マニュアル、関連書類等（以下、「アップデート版」）の提供
- (4) 機能追加等による対象製品のアップグレード版プログラム、マニュアル、関連書類等（以下、「アップグレード版」）の提供
- (5) 本サポートサービス加入者専用のウェブサイト（以下、「サポート会員サイト」）の提供
- (6) その他、対象製品に関するサポート情報、資料等の提供

2. （担当者の登録）

お客様は、対象製品を購入する際の申込ウェブフォーム、またはその他の方法にて、本サポートサービス 1 口につき、FLIP コンソーシアムからの対象製品および本サポートサービスに関する各種連絡、通知、案内を受け取る担当者（以下「連絡担当者」）1 名とアンサーサービスを利用できる担当者（以下、「窓口担当者」）1 名を、以下のとおり、登録することとします。

- (1) お客様が個人の場合は、対象製品の購入者本人を連絡担当者および窓口担当者として登録します。
- (2) お客様が法人および団体の場合は、同一法人および団体に所属する個人を連絡担当者および窓口担当者として各 1 名登録します。なお、連絡担当者と窓口担当者は、同一人物であっても構いません。
- (3) 窓口担当者のメールアドレスとして登録できるメールアドレスは、窓口担当者個人のメールアドレスに限ります。複数人が共有するメールアドレスは登録できません。



- (4) 法人または団体のお客様が連絡担当者および窓口担当者の変更を希望する場合、お客様は、FLIP コンソーシアムに①サポート会員サイト内よりダウンロード可能な登録内容変更届を提出する、②変更内容を電子メール等で通知することにより変更できます。

3. (期間)

- (1) サポート契約期間は、毎年4月1日から翌年3月31日までとします。期間の途中で本サポートサービスに加入した場合もその期間は延長および変更されません。

サポート契約期間（4月1日～翌年3月31日）



※期間途中で加入した場合も期間に延長、変更はありません。

- (2) 新規購入の場合、お客様は対象製品の納品日、またはお客様とFLIPコンソーシアムの間で別途協議して定めた日から本サポートサービスに加入することができます。
- (3) 継続契約の場合、お客様は前契約の終了翌日、またはお客様とFLIPコンソーシアムの間で別途協議して定めた日から本サポートサービスに加入することができます。
- (4) 再登録契約の場合、お客様は6.（本サポートサービスの再登録契約）で定める手続きの完了日、またはお客様とFLIPコンソーシアムの間で別途協議して定めた日から本サポートサービスに加入することができます。

4. (本サポートサービスの契約更新と継続)

サポート契約期間が満了した同年5月末日までを本サポートサービスの契約更新期間とします。お客様がサポート契約期間の満了後に継続して本サポートサービスの契約更新を希望する場合は、契約更新期間内に以下の手続きを完了させることとします。なお、以下の手続きが契約更新期間内に完了しなかった場合、その後、お客様が契約更新を希望しても再登録扱いとなります。

- (1) 本サポートサービスの契約更新を希望するお客様は、FLIPコンソーシアムからサポート契約期間満了日までに送付する更新確認の電子メールに継続の意思を返信することとします。
- (2) お客様は、前項の方法で本サポートサービスの契約更新を申し込んだ後、契約更新期間内に別途定めるサポート料を全額支払うものとします。

サポート契約更新期間（5月31日まで）



※契約更新についての確認は、契約期間満了日までに電子メールをお送りします。

5. (本サポートサービスの追加契約)

対象製品の LAN 対応版を購入のお客様に限り、別途定める料金にて、本サポートサービスに最大 2 口まで追加で加入することができます。なお、本サポートサービス契約を追加した場合、1 口あたり各 1 名の連絡担当者、窓口担当者を追加で登録できます。

6. (本サポートサービスの再登録契約)

- (1) お客様が 4. (本サポートサービスの契約更新と継続) で定める契約更新期間以降に本サポートサービスに再度加入を申し込む場合、再登録扱いとなり、サポート料に加えて、別途定める再登録手数料を支払うものとします。
- (2) 本サポートサービス契約の再登録手続きは、電子メール等の手段によるお客様からの再登録の申し込みを FLIP コンソーシアムが受け付け、お客様から前項の料金の全額支払いを受けた時点で完了します。

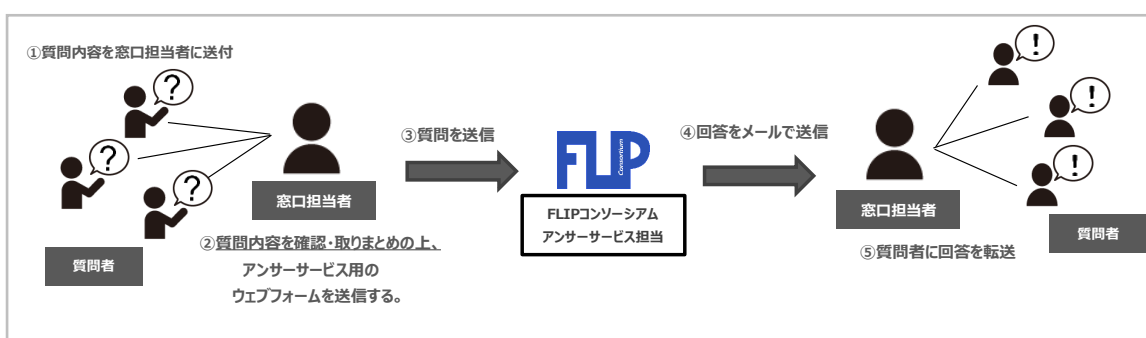
7. (料金)

本サポートサービスに係るサポートサービス料金、再登録手数料、その他の費用の金額、支払いに関する事項は、別途 FLIP コンソーシアムの様式の見積書、請求書および一般取引条件にて定めます。

8. (アンサーサービス)

FLIP コンソーシアムは、お客様からの対象製品の使用方法に関する技術的な質問についてのアンサーサービスを以下のとおり提供します。

- (1) 窓口担当者は、対象製品に関する質問をサポート会員サイト内のウェブフォーム（以下、「専用フォーム」）より送信することができます。お客様が法人および団体の場合は、窓口担当者において質問を取りまとめ、専用フォームより質問を送信することとします。
- (2) FLIP コンソーシアムは、質問の回答をお客様が事前に登録した窓口担当者のメールアドレス宛てに、原則として 14 営業日以内に送ります。なお、混雑状況等により回答に時間を要する場合があります。



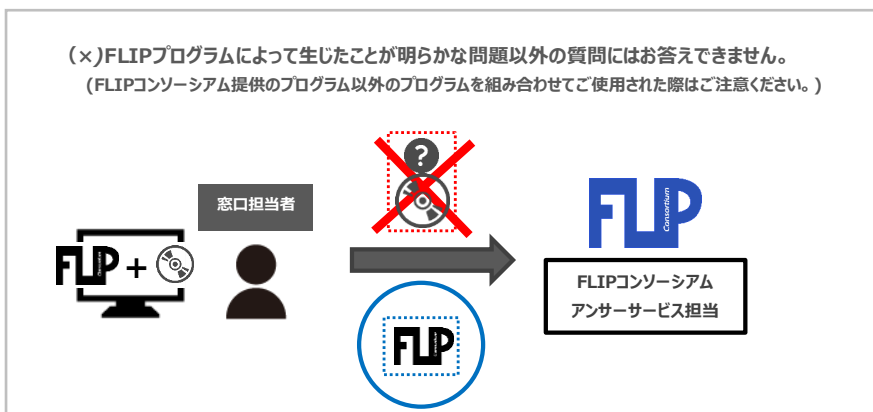
- (3) アンサーサービスの対象製品は、原則として最新バージョンのみとします。
- (4) お客様は、対象製品の購入時、または本サポートサービス契約時にアンサーサービスの言語を英語または日本語から選択することができます。
- (5) 同一法人、団体に所属している場合であっても窓口担当者以外の質問者から直接質問を送ることはできません。



- (6) アンサーサービスへの質問内容は、対象製品の一般的な利用方法に関するものに限ります。解析内容の妥当性、解析結果の可否などの個別の解析ケースに関する質問には回答できません。



- (7) FLIP コンソーシアムが回答のために必要とする情報（質問に関係する問題発生時に使用した対象製品の名称およびバージョン、PCのOSやネットワーク環境、その他、対象製品以外のソフトウェア等に関する情報を含む）があった場合、お客様はそのすべてを提供する必要があるものとし、その情報が提供されない場合、FLIP コンソーシアムの回答範囲に制限が加えられることに同意するものとします。
- (8) FLIP コンソーシアムは、対象製品によって生じたことが明らかな問題以外の質問には回答できません。対象製品以外の他社製品も使用した解析に関する質問の場合、他社製品に起因する問題は、アンサーサービスの範囲には含まれないことをお客様はあらかじめ同意し、アンサーサービスを利用することとします。



- (9) アンサーサービスは、お客様において発生した問題の解決を保証するものではありません。お客様は、質問に対する FLIP コンソーシアムからの回答によりお客様において発生した問題が解決しない場合があることをあらかじめ同意し、

アンサーサービスを利用することとします。

- (10) お客様は、お客様からのアンサーサービスへの質問内容がよくあるご質問（Q&A）として、FLIP コンソーシアムのホームページ内、または FLIP コンソーシアムの各会員別の専用サイト内に掲載されることがあることをあらかじめ同意し、アンサーサービスを利用することとします。

9.（講習会）

- (1) お客様は、FLIP コンソーシアムが開催する無償の講習会に原則として本サポートサービス 1 口あたり 1 名参加する権利を有します。
- (2) 講習会の開催日程、内容等の詳細は、FLIP コンソーシアムが定めるものとします。
- (3) 講習会の開催場所は、原則として日本国となり、言語および資料は日本語のみです。

10.（アップデート版等の提供）

- (1) FLIP コンソーシアムは、本サポートサービスに加入のお客様の特典として、対象製品のアップデート版およびアップグレード版を提供する場合があります。
- (2) 英語版の対象製品のアップデート版およびアップグレード版の提供は、日本語版の提供時期と異なる場合があります。
- (3) 対象製品に重大なバグが見つかった場合、FLIP コンソーシアムは、お客様にその内容を通知するとともに、整備完了次第、バグ対応後の対象製品を提供します。
- (4) アップデート版およびアップグレード版の提供の際にプロテクトキーに付与されたライセンス情報を更新する必要がある場合、お客様はプロテクトキー更新に係る作業を行う必要があるものとし、その作業が行われない場合、アップデート版およびアップグレード版を使用できないことに同意するものとします。

11.（サポート会員サイト）

- (1) FLIP コンソーシアムは、お客様が本サポートサービスに加入した際にサポート会員サイトへのログイン ID およびパスワード（以下、「ログイン ID・パスワード」）を発行します。
- (2) お客様は、サポート会員サイトよりプロテクト用 USB ドングルキーを除く対象製品のプログラム、マニュアル、関連書類等（アップデート版、アップグレード版を含む）のダウンロード、アンサーサービスの専用フォームの送信、本サポートサービスに関連するその他の情報を入手することができます。
- (3) 本条（1）または（4）で発行されたログイン ID・パスワードは、お客様が本サポートサービス契約を継続する限り、有効期限なく使用することができます。
- (4) お客様が 6.（本サポートサービスの再登録契約）に定める手続きを完了し、本サポートサービス契約に再登録で加入した場合、FLIP コンソーシアムは、別途一般取引条件に定めるとおりログイン ID・パスワードを発行します。
- (5) サポート契約期間内にお客様がログイン ID・パスワードを紛失した場合、FLIP コンソーシアムに登録している連絡担当者、または窓口担当者のメールアドレスから送信された電子メールによる依頼を受けて再発行します。

12.（途中解約）

お客様はサポート契約期間内に本サポートサービスを解約することができます。本サポートサービスをサポート契約期間

満了日前にお客様または FLIP コンソーシアムの都合により解約した場合、いかなる理由であれ領収済代金は返済しないものとします。

13. (契約の終了)

- (1) 本サポートサービスは、3. (期間) で定める契約期間の満了をもって終了するものとします。
- (2) サポート契約期間内であっても、お客様がサポートサービスを受ける権利は、別途締結するエンドユーザー使用許諾契約書に基づく契約 (以下、「使用許諾契約」) の終了をもって消滅するものとします。

14. (保証および免責)

- (1) FLIP コンソーシアムは、いかなる場合においても FLIP コンソーシアムの提供した本サポートサービスの結果およびサポート情報の使用により生じたお客様の直接的および間接的損害 (利益遺失、事業中断、情報消滅など金銭的および精神的損害を含みますがそれに限定されません) に対し、そのような損害が出る可能性を知っていたか否かに関わらず、いかなる責任も負わないものとします。
- (2) FLIP コンソーシアムは、いかなる場合も本サポートサービスの提供手段としての通信や輸送時の問題 (FLIP コンソーシアム以外の事業者による情報漏洩事故やサポート情報の不着事故などを含む) について、いかなる責任も負いません。
- (3) 本サポートサービス契約により対象製品の使用許諾契約の内容が変更されることはありません。
- (4) FLIP コンソーシアムは、FLIP コンソーシアムの都合により継続実施することができなくなった場合、お客様の事前の許可および通知なしに、本サポートサービスを中止または終了することがあります。

15. (不可抗力)

天災地変、政府の命令もしくは抑止、戦争もしくは戦争状態、労働争議もしくはストライキ (FLIP コンソーシアムの従業員が関与しているか否かを問わない)、機械の故障、火災、事故、もしくは FLIP コンソーシアムが制御できないその他の事由が発生した場合は、FLIP コンソーシアムはそれにより、直接的または間接的に起因する本サポートサービスの履行不能、もしくは遅延に関して、責任を負いません。その場合、お客様は FLIP コンソーシアムより申し出があった場合は、本サポートサービス契約の解除または一時中止に応じるものとします。

16. (個人情報の取扱い)

FLIP コンソーシアムは、本サポートサービスにより得たお客様の氏名、住所、電話番号その他個人を識別することができる情報について、FLIP コンソーシアムのウェブサイト (<https://www.flip.or.jp>) 内に規定するプライバシーポリシーに従い、十分な注意を払って取り扱うものとします。

17. (標準時)

本サポートサービス契約に関してお客様と FLIP コンソーシアムとの間で用いる日付および時刻は、日本標準時とします。

18. (契約の変更)

- (1) FLIP コンソーシアムは、お客様の事前の許可および事前の通知なしに、本サポートサービス契約の内容を変更、追

加または廃止等の改定を行うことができるものとします。なお、改定以降にお客様が本サポートサービスの利用を継続した場合、お客様は改定後の契約に同意したものとします。

- (2) FLIP コンソーシアムは、本サポートサービス契約の内容を変更した場合、変更後の本サポートサービス契約および変更された条項の通知を FLIP コンソーシアムのウェブサイト(<https://www.flip.or.jp>)内において公開するものとします。

附 則

(規定日 : 2018 年 8 月 31 日)

(最終更新日 : 2019 年 4 月 1 日)

以上