

Terms and Conditions for Standard Support of Vector Informatik GmbH（日本語参考訳）

前文

本利用規約（以下「本規約」という）は、Vector Informatik GmbH（以下「ベクター」という）が提供する無償の標準サポート（以下「本サポート」という）について定めるものである。本サポートは、ベクターまたはその関係会社とお客様（以下「顧客」という）との間で締結されたライセンス契約に基づき購入された、または過去に購入されたすべての Vector の標準ソフトウェアおよびハードウェア製品（以下「Vector 製品」という）のうち、本規約を参照するものに適用される。

定義

「関係会社」とは、当事者を直接的または間接的に支配し、または当事者によって直接的または間接的に支配され、もしくは当事者と共通の支配下にある法人をいう。なお「支配」とは、議決権付株式の 50% 超の所有、契約、その他の手段により、当該法人の経営または方針を直接的または間接的に指揮し、またはその決定に影響を及ぼす権限を有することを意味する。

「ベクターグループ」とは、ベクターおよびその関係会社の総称を意味する。

1. 本サポート

ベクターは、顧客からの Vector 製品の機能に関する問い合わせを取り扱うため本サポートのサービスを提供する。

1.1. サポート窓口

問い合わせおよび本サポートのリクエストは、以下の窓口を通じてベクターに提出することができる:

- 電子メール
- Web サポートポータル (Vector Customer Portal)
- 電話サポート

1.2. サービス範囲

本サポートには、十分な資格を有するサポート担当者による質問対応、支援および助言サービスが含まれる。

本サポートは、複数拠点に所在する ベクターグループの従業員により提供される、解決志向型のコンサルティングサービスである。すべてのサポートリクエストは、ISO 9001:2015 に準拠して処理される。

ベクターは、顧客に対し、本サポートに関する応答時間または解決時間についていかなる保証も行わず、顧客はそのような保証を請求する権利を有しない。

ベクターは、自己の裁量により、特定の問い合わせに関する無償の本サポートを中断または終了する権利を有する（例：チケットのクローズ）。

旧バージョンに関する本サポートは、要請に応じて、個別に合意される条件（有償となる場合がある）に基づき提供される場合がある。

本サポートの範囲を超える要請やサービス（カスタマイズ、トレーニング、コンサルティング、複雑な統合または開発プロジェクトの支援など）について、ベクターは有償サービスを提案する権利を有する。

1.3. サポートリクエストの処理順

リクエストは、原則として受付順に処理される。

1.4. サポート提供時間

本サポートは、Vector Customer Portal を通じて年中無休で利用可能である。リクエストの処理は、ベクターグループのそれぞれの拠点の通常営業時間（平日）の間に、資格を有するサポート担当者により行われる。

1.5. 本サポートの対象

本サポートは、Vector 製品の過去 5 年間にベクターがリリースしたバージョンを対象とする。

1.6. サポート体制

本サポートの担当者は、最高水準のサービスを確保するため、十分な教育・訓練を受け最新のツールを使用する。

本サポートの担当者は、個人情報保護ならびにサポートリクエストの解決に必要な顧客から提供された個人情報および機密情報の取扱いについて十分な訓練を受けている。

2. 本サポートに含まれないサービス

2.1. アップデートの提供

ソフトウェア製品およびアドオンのアップデートパッケージ（サービスパック、パッチ、バグフィックスを含む）の提供は、本サポートの範囲の対象外とし、それらの提供は別途存在するライセンス契約の規定にのみ従うものとする。

2.2. プロジェクトサポート

プロジェクトサポートは、本サポートには含まれない。顧客固有の納品物、カスタマイズ、特注ソフトウェアおよび関連する拡張機能のサポートも、本サポートには含まれない。

2.3. 旧 Vector 製品に対する本サポート

旧バージョンについては、原則として本サポートは行われしない。（第 1.5 項ご参照）
旧バージョンに対する 1st レベルおよび 2nd レベルの本サポートは、要請に応じて、個別に合意される条件（有償となる場合がある）に基づき提供される場合がある。カスタマイズ、トレーニング、コンサルティングまたは複雑な統合もしくは開発プロジェクトに関する支援など、本サポートの範囲を超える要請およびサービスについて、ベクターは有償サービスを提案する権利を有する。

2.4. この第 2 章の規定一覧は網羅的なものではない。特定のサービスが記載されていないことは、当該サービスがベクターの契約上の義務に含まれることを意味しない。

3. 一般条項

3.1. 条件

3.1.1. 本規約は、事業者、公法上の法人および公法上の特別法人との取引に適用される。

3.1.2. 顧客の約款や一般条項の条件であって、本規約または Vector 製品の基礎となるライセンス契約と抵触、逸脱または補充する条件は、ベクターが書面により明示的に同意しない限り、契約内容とはならない。この規定は、発注書または顧客の確認書もしくは問い合わせに記載された顧客の約款や一般条項にも適用される。本サポートまたはライセンス契約に基づくサービス提供は、顧客の約款や一般条項を承諾したことを意味しない。たとえベクターが、顧客のポータルへの登録時またはソフトウェアのダウンロード等の際に顧客の

約款や一般条項を留保なく受け入れたとしても、顧客の約款や一般条項は適用されない。

3.1.3. 本規約とライセンス契約の条項との間に矛盾がある場合には、本規約が優先して適用される。

3.2. 顧客の義務

顧客は、製品（本サポートの一環として提供されるサービスを含む）が著作権により保護され得ることならびにベクターの営業秘密および機密情報を構成し得ることを、認識する。顧客は、本サポートの一環として受領する情報、文書およびノウハウを、適切な機密保持措置を講じることにより、特に無断使用および不正アクセスから保護するものとする。

3.3. 対価

本規約に基づき提供される本サポートは無償である。

3.4. 瑕疵および責任

3.4.1. ベクターは顧客に対し本サポートを無償で提供するため、瑕疵を修補する義務を負わない。瑕疵に関連する責任は、瑕疵の詐欺的秘匿があった場合にのみ適用される。

3.4.2. 本サポートが無償で提供されることに鑑み、強行法規により別段の定めがある場合を除き、ベクターは、故意または重過失がある場合にのみ、損害賠償および **futile expenses** の償還について責任を負う。

3.5. 個人情報保護に関する当事者の責任

各当事者は、適用される個人情報保護に関する法令を自らの責任において遵守するものとする。特に、当事者は、その従業員および契約先が必要な同意宣言を行うことを確保するものとする。

3.6. フィードバック／Vector 製品の改善・開発

ベクターは、本サポートの過程で得られたすべての知見、ならびに顧客から提供される情報およびフィードバックを、匿名化または統計化した形式で、Vector 製品の改善および更なる開発のために利用することができる。

これには、内部 AI アプリケーション（特に大規模言語モデル）に対し、当該情報または知見へのアクセスを可能にし、または当該情報もしくは知見を AI アプリケーション（特に大規模言語モデル）に入力・アップロードする権利が含まれる。ただし、当該

情報または知見は、AI アプリケーション（特に大規模言語モデル）またはその他の自動化 IT アプリケーションの学習目的には使用されない。

4. その他

4.1. 本規約の変更

ベクターは、将来、本規約を更新する権利を留保する。

4.2. 書面要件

本規約への変更または追加は、書面により行い、署名されなければならない。特に、本書面要件条項の変更または補足についても同様とする。

4.3. 準拠法の選択／管轄地

4.3.1. 本規約は、ドイツ連邦共和国法を準拠法とする。国際物品売買契約に関する国連条約（CISG）は本規約に適用されない。

4.3.2. 法律上許容される限り、契約関係から直接または間接的に生じるすべての紛争について、ベクターの登録上の本店所在地を専属的合意管轄とする。