



サポートポリシー

本サポートポリシー（以下「ポリシー」）は、本契約を締結したお客様（以下「お客様」）に対してQlikが現在実施している、以下に定義する本ソフトウェアのサポートサービスおよびメンテナンスサービス（以下「サポート」）の提供について説明するものです。本ポリシーの旧バージョンは「Qlikメンテナンスポリシー」という名前であり、お客様とのあらゆる契約における当該メンテナンスポリシーへのあらゆる言及は、本ポリシーへの言及とみなされます。Qlikクラウドサービス提供物に対するサポートサービスは、Qlikサービスレベル契約に記載されています。

1. 定義

「**関連会社**」とは、お客様を管理する、お客様によって管理される、またはお客様と共通の管理下にあるあらゆる事業体を意味します。「**管理**」とは、このような事業体のすべての議決権持分株式の合計のうち少なくとも過半数の法的、実質的または衡平法上の所有を意味しますが、このような管理が存在する場合のみに限ります。

「**本契約**」とは、Qlikとお客様との間で締結される、サポートの提供を含む、本ソフトウェアまたはサービスに関する書面による契約を意味します。

「**認定関連会社**」とは、本契約の条件に基づいて許可されている場合に、お客様が本ソフトウェアの使用を許可するものとして指定するお客様のあらゆる関連会社を意味します。

「**本ドキュメンテーション**」とは、www.qlik.com/product-termsで利用可能な製品指標を含む、本ソフトウェアに関するその時点で最新のユーザードキュメンテーションを意味し、Qlikにより随時変更されます。

「**エラー**」とは、本ドキュメンテーションに実質的に適合していない、本ソフトウェアの検証可能かつ再現可能なあらゆる障害を意味します。

「**初期応答時間**」とは、お客様の技術連絡担当者が本ポリシー規定方法で最初にエラーを報告した時点から、Qlikのテクニカルサポートチームのメンバーがその報告を記録し、電話、電子メール、またはサポートポータルを通じてお客様の技術連絡担当者に応答する時点までの期間を意味します。

「**保守サービス**」とは、該当する本ソフトウェアに対する更新のリリースを意味します。お客様に一般提供することはQlikが決定します。

「**製品ライン**」とは、共通の特徴、機能またはブランドを有し、共通の環境に導入される、関連する製品または品目のグループを意味します。たとえば、プロフェッショナルユーザーとアナライザーユーザーは、同じQlik Sense Enterprise製品ラインに含まれます。Qlik Sense EnterpriseとQlik Sense Businessは、異なる環境に導入されるので、同じ製品ラインには含まれません。

「**Qlikクラウドサービス提供物**」とは、Qlikのクラウド上に導入されるあらゆるSaaS提供物を意味します。

「**リリース管理ポリシー**」とは、該当する本ソフトウェアに関するその時点で最新のリリース管理ポリシーを意味します。これは、現在<http://www.qlik.com/product-terms>に記載されていて、Qlikにより随時変更されます。

「**セルフサービスツール**」とは、現在サポート対象となっているお客様がサポートポータルで利用できる、ナレッジベース（本ソフトウェアの使用およびサポートに関するコンテンツおよびFAQを含むQlikのオンラインデータベース）、ホワイトペーパー、コミュニティフォーラム、Webキャストおよびその他の資料を意味します。

「**重大度1エラー**」とは、i) 定期保守および/またはアップグレードの結果ではないサーバー側の障害により、あるいはii) 電力、電気通信、またはインターネット接続の中断、およびお客様の内部電気通信機器、ブラウザまたはネットワーク設定、ハードウェアおよび/または第三者ソフトウェアのあらゆる障害を含むがこれに限らない、Qlikの合理的な支配が及ばないあらゆる事由により、本ソフトウェアが本番環境で運用不能またはアクセス不能となることを意味します。

「**重大度2エラー**」とは、主要な機能が重大な影響を受けて本ドキュメンテーションの技術仕様に従って動作しないこと、または重大な性能低下が発生して重要な業務が実行できないことを意味します。

「**重要度3エラー**」とは、重要度1エラーまたは重要度2エラーでないエラーを意味します。

「**本ソフトウェア**」とは、本契約に基づいてお客様にライセンスが提供される、オブジェクトコード形式のQlik専有ソフトウェア、

Qlikが保守するあらゆる仮想アプライアンス、およびソフトウェアAPIの一般利用可能なリリースを意味します。本ソフトウェアには、早期リリース版、テクニカルプレビュー版、ベータ版、無料トライアル版または評価版、ならびに<https://qlik.dev/>やその他の開発者フォーラムで無償提供されるあらゆる拡張機能、オブジェクト、オープンソースプロジェクトまたはコード、および使用条件に基づくサポートを除外したあらゆる本ソフトウェアは含まれません。本ソフトウェアには、Qlikクラウドサービス提供物は含まれません。

「標準営業時間」とは、Qlikの記録文書において該当するライセンスが割り当てられている特定の地理的地域にあるサポートセンターの月～金（祝日および銀行休業日を除く）の8:00～17:00（午前8:00～午後5:00）を意味します。

「サポートポータル」とは、<https://community.qlik.com/t5/Support/ct-p/qlikSupport>で利用可能なQlikのオンラインサポートWebサイトを意味します。

「サポートサービス」とは、本ポリシーに記載された本ソフトウェアの技術的なエンドユーザーサポートを意味します。サポートサービスには、お客様の施設においてオンサイトで行われるサービス、コンサルティングまたは教育サービス、保守サービス、あるいは本ポリシーに明示的に記載されていないサービスは含まれません。

「技術連絡担当者」とは、お客様の技術担当者としてお客様により書面で認定され、サポートを求めるためにQlikに連絡することが許可されているお客様の人員を意味します。

「更新」とは、リリース管理ポリシーに従って提供される本ソフトウェアのあらゆる強化、修正またはエラー修正を意味します。保守サービスの一環としてお客様に一般提供することはQlikが決定します。更新には、Qlikがその顧客に対して提供する際に一般的に追加料金を求める新規製品または別個の製品は含まれません。

2. 概要

2.1 Qlikは、お客様が該当するサポート料金またはサブスクリプション料金を適時に支払うことを条件に、本ポリシーおよびお客様が購入した補償のレベル（該当する場合）、ならびに本契約の該当条件に従い、本ソフトウェアのサポートサービスおよびメンテナンスサービスをお客様に提供します。

2.2 本書に明示的に規定されていない限り、本ポリシーにおけるQlikからの応答時間または連絡に関するすべての言及は、サポート事項がQlikにいつ報告されたかにかかわらず、Qlikの標準営業時間内のみ適用されるものとします。たとえば、Qlikの記録文書においてニューヨークに割り当てられているライセンスの標準営業時間は、東部標準時の月～金（米国の連邦祝日および銀行休業日を除く）の08:00～17:00です。「営業日」日数で示される時間には、標準営業時間が含まれます。

2.3 本契約に基づきQlikが提供するあらゆるサポートサービスは、英語、または該当する場合はサポートポータルで指定されるその他の言語で提供されます。これは随時変更されます。英語以外の言語で提供されるサポートの利用可能性は、Qlikの独自の裁量により提供され、Qlikが保証するものではなく、購入サポートサービスの種類およびお客様の地理的位置に基づいてお客様がその特定のサポートラインに問い合わせる権利があるかどうかを含み、当該サポートを提供するQlikのテクニカルサポート担当者の所在地によって決まります。

3. サポートレベル

3.1 本ソフトウェアのエンタープライズサポート範囲。

3.1.1 対象範囲。エンタープライズサポートを契約しているお客様は、重大度1のエラーについては1日24時間、週7日、年中無休で、重大度2および重大度3のエラーについてはQlikの標準営業時間内に、エラーの判定、検証および解決（または該当する場合は次善策の指示）のサポートを受けることができます。

3.1.2 サポートケースの処理。Qlikは、技術的な問題が第三者ハードウェアまたはソフトウェアに関連しているかどうかを判定する問題分析において、エンタープライズサポートを契約しているお客様を支援します。問題を特定するために、Qlikは第三者ハードウェアまたはソフトウェアの削除を要求する権利を留保します。Qlikは、問題のトラブルシューティングのために、その裁量により、確立されたテクニカルサポートアライアンスネットワーク（TSANet）に基づき第三者ベンダーに連絡を取ることがあります。TSANetは、ベンダーニュートラルなグローバルサポートアライアンスであり、各社が協力して相互の顧客をより効果的にサポートできるようにします。Qlikは、サポート対象の構成を使用しているお客様に対してのみTSANetを利用します。

3.1.3 更新情報。お客様は、インストール手順、リリースドキュメンテーション、および複数の環境に関する一般的なガイドダンスなど、お客様により実施される更新に関する情報をQlikエンタープライズサポートに問い合わせることができます。

3.1.4 Qlikは、(a) 技術連絡担当者が電話を通じてQlikに報告した重大度1のエラーについては以下の表に記載されている初期応答時間目標内に、あるいは (b) 技術連絡担当者が電話またはサポートポータルを通じてQlikに報告した重大度2および重大度3のエラーについては以下の表に記載されている初期応答時間目標内に対応するよう商業的に合理的な努力をします。Qlikは、電話またはサポートポータルを通じてお客様の技術連絡担当者に応答します。重大度2および重大度3のエラーは、エラーが報告された地域におけるQlikの標準営業時間内にQlikによって最初に記録および確認されます。お客様が問題のトラブルシューティングに対応可能な技術連絡担当者を他地域にも提供している場合、該当する地域で対応可能な技術連絡担当者をお客様が提供する限り、すべての重要度1のエラーは、対応され、地域間で引き渡されます。Qlikは、業界の慣行に従い、商業的に合理的な努力をして、当該報告を調査し、エラーが存在するかどうかを判断します。Qlikが、エラーが存在すると判断した場合、Qlikは、商業的に合理的な努力をしてエラーを修正、および/または更新をお客様に提供することを含むが、これに限定されない、次善策を提供します。Qlikは、エラーが解決されるまで（下記第4条に従う）、または次善策が提供されるまで、少なくとも下表に記載された頻度目標でお客様と連絡を取り合います。

エンタープライズサポート範囲		
重大度レベル	初期応答時間	連絡頻度
重大度1のエラー	30分、24x7**	4時間毎、24x7**
重大度2のエラー	1時間*	48時間*
重大度3のエラー	4時間*	毎週*

*標準営業時間内（48時間=6営業日、毎週=2週間）

**生産終了が発表された本ソフトウェアについては、応答時間および連絡頻度に標準営業時間が適用されます。

4. エラーの解決とエスカレーション

4.1 エラーは、以下のいずれか早い方が発生した時点で解決されたものとみなされます。(i) Qlikとお客様が論点または問題の解決について書面で相互に合意した、(ii) Qlikがお客様に更新を提供した、(iii) Qlikの合理的な裁量で技術的次善策が提供された、(iv) お客様がQlikに対してサポートケースの終了を要請した、あるいは (v) お客様によってサポートケースが連続10営業日放置され、その間Qlikがお客様のいずれの技術連絡担当者からも応答を得られなかった。

4.2 除外事項。本ポリシーにこれと異なる定めがあっても、Qlikは以下に関連するいかなるサポートサービスを提供する義務を負わないものとします。(i) 本ソフトウェアのエラーまたは欠陥に起因しないとQlikが判断した論点または問題（本ソフトウェアとともに使用されるスタンドアロンの第三者ソフトウェア製品またはサービス、インターネットまたはその他の通信、お客様のネットワークまたはブラウザ問題、ログイン問題を含むがこれに限定されない）、(ii) 本ドキュメンテーションおよび本契約に従った以外での本ソフトウェアの使用、(iii) トライアル版または評価版として提供された、あるいはお客様が料金を支払っていない本ソフトウェアの使用、(iv) 該当する本ソフトウェアに関する再現不可能なエラーまたは問題、(v) お客様がサポートポータルで割り当てられている地域以外の地理的地域に関連するQlikサポート電話番号または電子メールアドレスを通じてお客様が報告したエラーまたは問題、あるいは (vi) 以下の原因により生じた本ソフトウェアに関するあらゆるエラーまたは問題：(a) Qlikが本ドキュメンテーションで承認したオペレーティングシステムとの併用を目的として設計されていないソフトウェアまたはハードウェアでの本ソフトウェアの使用、(b) Qlikが本ドキュメンテーションで指定した最小システム要件を満たさないハードウェアでの本ソフトウェアの使用、(c) Qlikまたはその公認代表者が書面で承認していない本ソフトウェアの変更、修正または改造、(d) 関連製品ベンダーによるサポートが終了した第三者オペレーティングシステム、データベース、データソース、ネットワークソフトウェアおよびクライアントアプリケーションとの本ソフトウェアの併用、あるいは (e) 該当するリリース管理ポリシーに定義されるサポート対象バージョン以外の本ソフトウェアの使用。Qlikが上記 (a) ~ (e) の項に記載されたエラーを修正する場合、または本ポリシーに含まれる諸条件の対象に含まれない本ソフトウェアのサポートを提供する場合、当該エラーの解決またはサポートは、お客様からの書面による要請および全費用の承認後のみ提供され、当該サービスに対するQlikのその時点で最新の「実費請求」料金がお客様に請求されます。上記の記述に限らず、Qlikは、本ソフトウェアとともに配布またはバンドルされた第三者ソフトウェア、データ、あるいはその他の資料に対するサポートを提供する義務を負わないものとします。

5. 更新

本ポリシー第2条および第3条に基づく義務に加え、Qlikは、Qlikが更新を一般市販することを選択した場合、最新の本契約を有するすべてのお客様に更新を提供します。本ポリシーに基づきあらゆるお客様に提供されるすべての更新は、Qlikの裁量により、デジタル媒体の形態で、またはQlikソフトウェアダウンロードサイトを通じて利用可能となります。Qlikによる書面での別段の合意がない限り、お客様はすべての更新のインストールに責任を負うものとします。Qlikは、将来の機能、プログラム、サービスまたは強

化機能を開発する義務を負わないものとします。

6. お客様の義務

6.1 お客様は、サポートを提供するために合理的に必要とされる時宜を得た情報および知識豊富なリソースへのアクセスを提供するものとします。これに関してお客様が協力しない範囲内において、Qlikのサポート義務は免除されるものとします。

6.2 お客様は以下を行うものとします。(i) Qlik (あるいはQlikの公認パートナーまたはプロバイダー) 以外の者に、本ソフトウェアに関するいかなる形式のサポートサービスも要求、許可または認可しないこと、(ii) 本ソフトウェアに関するあらゆるエラーまたはその他の論点あるいは問題の診断または調査においてQlikの人員に全面的に協力すること、(iii) 本ソフトウェアの使用およびサポートに必要なすべてのハードウェアおよびオペレーティングシステムの購入、インストールおよび保守に責任を負うこと、(iv) 本契約により明示的にライセンスが付与されているすべての第三者ソフトウェアの保守に責任を負うこと、(v) サポートサービスに関する情報へのアクセスを許可した第三者 (Qlikの公認パートナーまたはプロバイダーを含む) の行為に対して完全な責任を負うこと。

6.3 お客様によるサポートの要請およびエラーの報告に関するお客様とQlikとの連絡は、技術連絡担当者を通じてのみ行われるものとします。技術連絡担当者は、以下を行うものとします。(i) 本契約の条件に従って本ソフトウェアの使用が許可されたお客様およびその認定関係会社の従業員の社内連絡先となること、(ii) サポートサービスに関するお客様およびその認定関係会社からのあらゆる要請を開始し、あらゆる記録を管理する責任を負うこと、(iii) サポートサービスに関するあらゆる事項に関してQlikとの連絡先となること、(iv) エラーの再現、診断、分析および解決を支援するためにQlikが要求する情報および支援を提供する責任を負うこと。各お客様の技術連絡担当者の最大数は、本ソフトウェアで購入したライセンスまたはサブスクリプションの数または種類あるいは量に関係なく、6名とします。お客様は、Qlikからの通知に基づき、その技術連絡担当者がその任務のための合理的なトレーニング要件を遵守することを保証するものとします。前文に従い、お客様はQlikに書面で通知することにより、その技術連絡担当者を変更できます。

6.4 Qlikが問題を再現できない場合、または解決にソフトウェア設定パラメーターの変更が必要な場合、Qlikはサポート提供を継続するために、お客様にリモートアクセスの提供を要求できるものとします。お客様は、Qlikがお客様の技術設備にリモートアクセスできる機能的なシステムを設置し (お客様の合理的なセキュリティ対策および方針に従うものとします)、両当事者のコンピュータシステム間で十分な通信が可能であることを保証するものとします。お客様は、当該アクセスに先立ち、お客様の機器、ソフトウェアおよびデータの保護およびバックアップについて全責任を負うことに同意するものとします。Qlikは、リモートアクセスサポートに関連するいかなる責任も負わないものとします。リモート接続の要請は、他の選択肢が検討された後のみ行われません。

6.5 お客様は、本契約の条件に従い、本ソフトウェアの使用に関連する任意の認定関連会社の主要なサポートを行う責任を負います。お客様は以下について全責任を負うものとします。(i) その認定関連会社に対するすべての更新を配布すること (該当する場合)、(ii) 該当する場合、その認定関連会社に対するすべてのサポート資料を渡すこと、および (iii) その認定関連会社に運用指導、問題報告および技術アドバイスを含むソフトウェアサポートを提供すること。上記 (i)、(ii) および (iii) のそれぞれの場合において、必要に応じて、本契約に基づき許可された通りに本ソフトウェアを継続使用できるようにすること。お客様の認定関連会社、ならびにその請負業者および第三者ユーザーは、お客様によって技術連絡担当者として指定されない限り、本ソフトウェアのサポートのためにQlikに直接連絡することはできません。

6.6 Qlikは、特定のハードウェア構成ではなく、ドキュメンテーションに記載された指定のオペレーティングシステムで本ソフトウェアをサポートします。お客様が仮想環境上で本ソフトウェアを実行する場合、仮想環境を使用した結果としてハードウェアまたはオペレーティングシステム層で発生するあらゆる相互作用または問題については、お客様および仮想環境のベンダーが責任を負うものとします。Qlikは、仮想環境が特定の問題の一因であるかどうかを判断するために、必要に応じて、仮想環境を使用しないネイティブな指定オペレーティングシステム環境でその問題を診断するようお客様に要請する権利を留保します。

6.7 お客様は、開発に非本番環境を使用し、本番環境への更新を行う前に十分なテストを行うことが期待されます。

6.8 本ポリシーに基づき提供される特定のサービスについて、マシンログの送信および/または画面共有によるデータの共有が必要とされる場合があります。疑義を避けるために明記すると、お客様は、サポートサービスに関連する送信にビジネス上の機密情報および/または個人情報を含めないものとします。これに従い、Qlikは、本ソフトウェアのサポート提供において、EU一般データ保護規則 (改正を含む) に基づくデータ処理者とみなされないものとします。お客様は、Qlikにデータを提供する前に、当該データを匿名化するための合理的な措置を講じるものとします。ただし、Qlikが個人データを含む任意のログファイルまたはその他の情

報の受領に同意する場合、Qlikは、www.qlik.comでオンライン閲覧できるQlikのプライバシーポリシーに準拠するものとします。

7. 追加条件

7.1 サポートは、すべてのサブスクリプションのサブスクリプション料金に含まれ、Qlikによって提供されます。お客様は、永久ライセンスを購入したすべての本ソフトウェアについて、本ソフトウェアの納品日から12か月間（以下「初期サポート期間」）のサポートを別途購入する必要があります。さらに、お客様は、i) 同じ製品ライン内のすべての永久ライセンス、およびii) 永久ライセンスかサブスクリプションかを問わず、同じ導入環境内のすべてのライセンスについて、サポートを維持する必要があります。お客様は、追加ライセンスを購入するために、同じ製品ラインの過去に購入したすべてのライセンスについて、最新のサポートを維持する必要があります。お客様が永久ライセンスの本契約を更新しないことを選択した場合、更新しないことは、同じ製品ライン内のすべてのライセンスに適用されなければなりません。上記にかかわらず、バンドル、パッケージ、あるいは特別なプロモーション（たとえばエンタープライズライセンス）として購入された任意の本ソフトウェアまたはサブスクリプションは、当該ソフトウェアの購入に複数の製品ラインが含まれるかどうかにかかわらず、一律のレベルで一緒にサポートされなければなりません。

7.2 書面による別段の合意がない限り、永久ライセンスを購入した本ソフトウェアの本契約は、現行の年間期間終了の少なくとも45日前までに、お客様が更新しない旨を書面でQlikに通知しない限り、連続する12か月の期間（以下それぞれ「サポート期間」）で自動的に更新されるものとします。本ソフトウェアを追加購入した場合のサポート料金は、既存のライセンスと共通の年間サポート期間となるように按分されますが、サポート期間の残りの期間に対するお客様の支払義務が免除されるわけではありません。疑義を避けるために明記すると、お客様は、サポート料金のいかなる按分にかかわらず、本ソフトウェアのすべての追加購入について、初期サポート期間のサポート料金の全額を支払う責任を負います。

7.3 永久ライセンスを購入した本ソフトウェアの失効または解約された本契約の復活は、お客様が、
(a) 復活の日から始まる12か月間に支払うべきその時点で最新の年間サポート料金、および (b) 解約または非更新がなければ失効期間中に関連する本ソフトウェアに支払われたであろうサポート料金の合計を支払うことを条件とするものとします。ただし、
(i) 復活料金の合計が失効日から12か月以内に支払われ、かつ (ii) お客様がライセンスを購入したすべての該当する本ソフトウェアに関してQlikに支払うべきサポート料金の合計額の25%に相当するサポート復活料金をQlikに支払うことを条件とします。この期日以降の復活は、Qlikの独自の裁量によるものとします。復活料金は、現在のサポート期間の満了前に復活が要求された場合であっても、解約または非更新の旨が通知された時点で課される場合があります。

7.4 オープンソース。Qlikは、本ドキュメンテーションに記載されているとおり、本ソフトウェアとともに使用できる特定のオープンソースライブラリ（以下「Qlikライブラリ」）を提供する場合があります。<https://qlik.dev/support>で特定されるQlikライブラリは、サポート対象です。ただし、Qlikは以下のサポートの義務を負うのみとします。(i) 最新のリリース、(ii) Qlikによるもの以外のあらゆる方法で変更、修正または改造されていないQlikライブラリ、および (iii) 本ドキュメンテーションに従って使用されるQlikライブラリ。本ソフトウェアを活用および拡張したその他の任意のオープンソースソフトウェア（以下「拡張機能」）で、Qlikが各種オンラインコミュニティでリリースしたものは、オープンソースコミュニティによってのみサポートされます。Qlikのパートナーによって開発された拡張機能は、認定拡張機能を含めて、本ポリシーに基づくサポートの対象とはなりません。

7.5 Qlikは、特定のソフトウェアを試用、評価、またはその他の目的のために無料で提供することを選択する場合があります（以下「フリーウェア」）。フリーウェアのサポートは、これがある場合、Qlikの裁量により、当該フリーウェアのライセンス条項に従って提供されます。

7.6 サポート料金は年額前払いとし、任意の更新期間については増額するものとします。ただし、(i) Qlikは、その時点で最新のサポート期間終了の少なくとも60日前までに当該料金の増額をお客様に通知し、(ii) 増額料金がその時点で最新のサポート料金の5%を超えないことを条件とします。お客様が認定リセラーからサポートサービスを受ける場合、当該サポートサービスは、お客様と認定リセラーとの間の別個の書面による契約に従って提供されるものとします。

8. ポリシーの変更

本契約の条件に従い、Qlikは、その裁量により、一般的な市場慣行ならびにQlikの製品およびサービスの進化に基づき、いつでも本ポリシーを変更する権利を留保します。

9. 免責

本ポリシーは、サービス形態を定義するものであり、保証を意味するものではありません。本ソフトウェアは、該当する本契約で規定される保証にのみ従うものとします。本ポリシーは、あらゆる当該契約のいかなる条件も変更または優先するものではありません。本ポリシーの翻訳版とこの英語版の間に矛盾がある場合、英語版が優先されます。