

KSK-Knot テクニカルサポートサービス

サービスレベルアグリーメント(SLA)



株式会社 KSK-Knot（以下「当社」という。）は、当社取扱製品のご利用に関して、製品のライセンス条件および以下のサービスレベルアグリーメント（以下「SLA」という。）に基づき、テクニカルサポートサービスを提供致します。

第 1 条 (定義)

- (1) 「本規約」とは「KSK-Knot テクニカルサポートサービス サービスレベルアグリーメント (SLA)」をいいます。
- (2) 「対象ソフトウェア」とは Pentaho および Jedox をいいます。
- (3) 「本サービス」とは当社の提供するテクニカルサポートサービスをいいます。
- (4) 「利用契約企業」とは対象ソフトウェアのライセンス契約を締結した本サービスを利用する企業をいいます。
- (5) 「利用ユーザー」とは利用契約企業の管理のもと、本サービスを利用するユーザーとして利用契約企業が設定した個人をいいます。

第 2 条 (規約の適用範囲)

本規約は当社が提供する対象ソフトウェアに関するテクニカルサポートサービスの一切に適用されます。利用契約企業および利用ユーザーは本規約の全ての内容に同意した上で本サービスを利用するものとします。

第 3 条 (テクニカルサポートサービスの提供条件)

当社は本サービスを以下の条件でご提供します。

(1) 提供期間

本サービスの提供期間は対象ソフトウェアのライセンス契約が有効な期間のみとさせていただきます。

(2) 対応時間

平日 午前 10:00 から午後 5:00 まで（土日祝祭日、年末年始、当社指定休業日を除く）

(3) 対応言語

日本語で対応します。

(4) 問い合わせ件数

無制限

(5) 回答時間

お問い合わせから原則として 3 営業日以内に回答致します。

(6) お問い合わせ方法

ご契約の製品ごとに下記メールアドレス宛にお問い合わせください。

Pentaho をご契約の場合：pentaho_support@ksk-knot.com

Jedox をご契約の場合：jedox_support@ksk-knot.com

(7) 発行アカウント数

ご利用の対象製品、ご契約内容に応じてアカウント数を定めております。1 アカウント 1 メールアドレスとさせていただきますので、初回お問い合わせの際にアカウント登録されるメールアドレスおよびご担当者様のお名前をお知らせください。

※メールアドレスはメーリングリストでも構いませんが、ご担当者様は 1 アカウント 1 名でお願いします。

製品名	条件	発行アカウント数	
Pentaho	ご契約数	1 契約につき 1 アカウント	
Jedox	ご契約中の Full Users ライセンス数	1 - 10 Full Users	1 アカウント
		11 - 20 Full Users	2 アカウント
		21 Full Users 以上	3 アカウント

(8) 担当者の指名

お客様によるサポート担当者の指名、変更は不可とさせていただきます。

第 4 条 (本サービスの対象範囲、対象外項目)

本サービスにおける技術的なお問い合わせのサポート範囲は製品ドキュメントの内容、ならびに製品の使用方法や動作に関するお問い合わせとなります。

(1) サポート対象製品について

対象ソフトウェアベンダよりサポートが提供されている製品に関するお問い合わせのみを受け付けます。サポート終了期限を迎えた製品に関するお問い合わせには対応致しかねますので、お問い合わせ頂く前にご使用のバージョンがサポート対象バージョンである事をご確認頂きますようお願い致します。製品のサポート終了期限は当社 Web サイト「[サポート終了情報](#)」よりご確認ください。サポートが終了している製品をご利用の場合は後継バージョンをご使用ください。また、体験版、製品ドキュメントに記載のないカスタマイズを実施した製品に関するお問い合わせにも対応致しかねます。

(2) 製品の内部仕様や実装に関するお問い合わせ

製品ドキュメントに記載されていない製品の内部仕様や実装の詳細についてはお答え致しかねます。

(3) 製品のシステム要件を満たさない環境で発生した問題に関する調査

システム要件を満たさない環境での動作保証および障害の調査は致しかねます。

(4) コンサルティング要素を含むお問い合わせ

システムの環境構築、レポート、モデル等の設計/提案、サンプルの提供など、コンサルティング要素を含むご質問は本サービスでは対応致しかねます。コンサルティングのご相談は当社担当営業までお問い合わせください。

(5) パフォーマンス、サイジングに関するお問い合わせ

パフォーマンス、サイジングに関するお問い合わせは本サービスでは対応致しかねます。パフォーマンス、サイジングに関するご相談は当社担当営業までお問い合わせください。

(6) プログラムの変更

製品プログラムのカスタマイズに関するご相談には対応致しかねます。

(7) オンサイトサポート

オンサイトならびに音声や映像を介した通信手段による本サービスはご提供しておりません。

(8) その他、補足

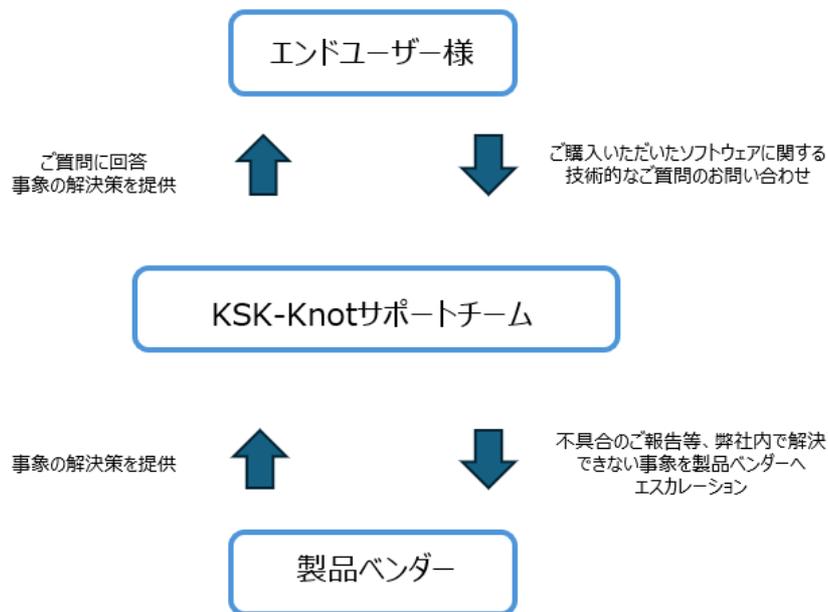
本サービスの対象は対象ソフトウェア、またはその関連ドキュメントに限らせて頂きます。製品固有でない技術知識や分析等に関する一般的な質問への回答、および分析結果の提供は行っておりません。

第5条 (お問い合わせとその解決基準)

当社がお客様のお問い合わせへの対応を開始した後は、利用契約企業および利用ユーザーと協働して問題の特定と解決に当たります。利用ユーザーよりご報告頂いた事象の特定/解決が当社内で難しい場合は、製品の開発元である第三者ベンダへ事象の調査を依頼致します。

以下のいずれかに該当する場合にはケースを解決済みとします。

- (1) 問題の修正・解決、回避策が提供された場合
- (2) 問題の再現手順が不明な場合
- (3) 当社もしくはベンダで機能・不具合に対する改善対応の要否が判断された場合
- (4) 問題発生時の製品バージョンがサポート終了期限を迎えた場合
- (5) 問題が解消されている利用可能なバージョンへのアップグレードを要求した場合
- (6) 問題の原因がサードパーティ製のソフトウェアにあることが判明した場合
- (7) 当社からの問い合わせやリクエストに対して、3営業日を経過してもお客様からの応答がない場合



第 6 条 (秘密情報の取扱)

当社および利用契約企業は、本サービス提供中に知り得た相手方の技術上および業務上の情報（但し、自らの責に帰すべき事由によらず公知となった情報を除く。）を適切に管理し、相手方の同意なく第三者に開示・漏洩しないものとし、本サービス提供以外の目的に利用しないものとしします。

本サービスの提供中に質問の説明、問題の再現を目的に利用契約企業および利用ユーザーが当社に提供頂くデータには秘密情報は含まれないものとし、秘密情報である旨の明示がない限り、利用契約企業は当社がそのデータを対象ソフトウェアベンダへ提供することに同意したとみなします。

なお、利用契約企業および利用ユーザーからデータをご提供いただいた場合、解決済になり次第当社は当該データを破棄します。

第 7 条 (個人情報の取扱)

当社は、本サービスの提供に際して知り得た利用ユーザーの個人情報を「[個人情報保護方針](#)」に従い適切に取り扱います。利用契約企業及び利用ユーザーは、当社が利用ユーザーの個人情報を「[個人情報保護方針](#)」に従い取り扱うことにつき同意するものとしします。

第 8 条 (責任の範囲)

当社は、本規約に基づいて提供するテクニカルサポートサービスが、利用ユーザーの特定の目的に適合することもしくは正確性および有用性を有することを保証しません。

当社は本サービスの提供に際して、当社の故意または重過失によってお客様に損害が生じた場合に限りその損害を賠償します。ただし、その損害賠償額は損害の発生に係わる対象ソフトウェアの契約に関してお客様が当社に支払った金額のうち、当該損害が発生した日が属する月の前月1か月分の利用料金に相当する額（年額契約の場合は月割り計算した1ヶ月分）を上限としてその損害を賠償するものとし、それ以外の損害については一切の責任を負いません。

第9条（本規約の効力）

利用契約企業が当社に対象ソフトウェアライセンスの発注をした時点で本規約に同意したものとみなします。また、当社はいつでもその内容を修正できます。本規約の内容を修正する場合は修正後の内容および効力発生日をお客様に通知します。なお、効力発生まで相当な期間をもって当社 Web サイトに掲載することにより、通知に代えることができるものとします。本規約の変更後もサポートサービスの利用を継続する場合、変更後の SLA の内容に同意したものとみなします。

第10条（事業譲渡等）

当社は本サービスにかかる事業を他社に譲渡した場合には、当該事業譲渡に伴い利用規約上の地位、本規約に基づく権利義務および利用契約企業の契約情報を当該事業譲渡の譲受人に譲渡することができるものとし、利用契約企業はかかる譲渡につき本項においてあらかじめ同意したものとします。なお、本項に定める事業譲渡には通常の実業譲渡のみならず、会社分割、その他事業が移転するあらゆる場合を含むものとします。

第11条（委託）

当社は本サービスの提供に関する業務の全部および一部を利用契約企業の承諾なしに、第三者に委託することができます。ただし、その場合、当社は責任をもって委託先を管理します。

第12条（準拠法・裁判管轄）

本規約は日本国の法律を準拠法とします。本規約または本サービスに関して紛争が生じた場合には、その訴額に応じ、大阪簡易裁判所または大阪地方裁判所を第一審の専属的管轄裁

判所とすることに利用契約企業も当社も合意するものとします。

第 13 条 (分離可能性)

本規約の規定の一部が、法令または裁判所により違法、無効または不能であるとされた場合においても、本規約のその他の規定は有効に存続するものとします。

第 14 条 (協議解決)

本規約の解釈に疑義が生じた場合、または本規約の定めのない事項については、利用契約企業および当社は、誠意をもって協議し解決するものとします。

以上

2025年5月1日 制定