

サポートサービス規約

(Check Point Software Technologies 社 Harmony)

本規約は、お客様(以下「甲」という)に対し、丸紅情報システムズ株式会社（以下「乙」という）の提供する Check Point Software Technologies（以下「メーカー」という）の Harmony シリーズについての有償サポートサービス(以下「サポートサービス」という)の内容および条件について定めたものです。

第 1 条（目的）

本規約は、甲または甲の顧客(以下「顧客」という)が使用するサービスを円滑に利用できるよう、甲が以下の条項に従いサポートサービスを乙に委託し、乙がこれを受託することを目的としております。なお、甲がサポートサービスを乙に委託したことにより本規約に同意したものとみなします。

第 2 条（対象クラウドサービス）

本規約に基づくサポートサービスの対象となる Harmony シリーズは、以下に記載のとおりとします。

対象 Harmony シリーズ： Harmony SASE /Harmony Email & Collaboration/Endpoint/Mobile

第 3 条（サポートサービスの範囲）

本規約に基づくサポートサービスの範囲は別途、乙から送付する「サポートサービスの範囲」とおりとします。

第 4 条（有効期間）

1. 保守サービスの有効期間は [保守サービス証書] に定める期間のとおりとします。
2. 保守サービスを更新する場合、前項の期間満了の一箇月以内までに乙発行の見積書に対する正式な発注を行うことを必要とします。
3. 本規約の有効期間にかかわらず、乙はメーカーのサービス提供中止およびサポート終了となった場合、甲と本規約の解約について協議できるものとします。

第 5 条（サポートサービス対応時間）

本規約に基づくサポートサービスの対応時間は、[保守要綱]に定めるとおりとします。

第 6 条（サポートサービス料金）

本規約に基づくサポートサービス料金は、乙発行の見積書に定めるとおりとします。また、期間を満了した後に、サポートサービスを再加入の場合のサポートサービス料金につきましては、当初の期間に遡ってサポートサービス料金が発生するものとします。

第 7 条（支払条件）

1. 甲は、本規約に基づくサポートサービス料金および消費税額を乙、もしくは甲の注文先に遅延なく支払うものとします。なお、甲の注文先から乙への入金があった時点で乙の支払いがあったものとみなします。なお、甲が途中解約した場合でも、本規約のサポートサービス期間分のサポートサービス料金の支払いを免れるものではないものとします。
2. 消費税は第 6 条に基づき算定された料金毎に算定されるものとします。
3. 消費税額は、本規約の締結時に適用されている税率に基づき算定されたものであり、税率その他の改定やその他事由により消費税額の算定方法に変更が生じた場合は、消費税額は変更されるものとします。

第 8 条（除外事項）

次の各号に関しては本規約に基づくサポートサービスの範囲外とします。

- ① 当該サービス以外に関する不具合対応

- ② 甲または顧客の故意、または重大なる過失に起因する障害の修復。
- ③ 天災地変、その他甲、顧客、乙のいずれの責にも帰すことのできない事由による障害の修復。
- ④ 甲または顧客のネットワークシステム変更等に起因する障害の修復。
- ⑤ 対象サービスの仕様変更等にとまなう作業。
- ⑥ 対象サービスの更新作業や設定作業。
- ⑦ 対象サービスを構成するソフトウェアコードの修正、セキュリティポリシーの設定、監査、またはセキュリティ設計。
- ⑧ パフォーマンス・チューニング/最適化/サイジング
- ⑨ セキュリティポリシーのチューニング/最適化
- ⑩ 対象サービスと連携・関係するサービスのサポート
- ⑪ 各種ログ等の乙が必要とする情報を提供いただけない、または提示した改善策を実施いただけない場合のそれ以降の対応。
- ⑫ 公開済みの技術情報の入手または提供作業。
- ⑬ Check Point が認めてない操作や作業に起因する不具合の処置。
- ⑭ 【保守要綱】に定めるサポートサービスでの対応時間帯以外の時間帯における受付。
- ⑮ 対象サービス上におけるお客様アカウントでの各種操作
- ⑯ 対象サービスを利用するハードウェア、OS 自体についての問い合わせ。
- ⑰ 対象サービスを利用するハードウェア、OS に起因する障害と判明した場合の以降の対応。
- ⑱ メーカーサポート対象バージョン以外のバージョンに対する対応。
- ⑲ 対象サービスと連携する他サービス・ソフトウェアを含む各種システムについての問い合わせ。
- ⑳ 本規約で明記されていないサポートサービス。

第9条（サポートサービスに対する協力）

甲は乙がサポートサービスを円滑に行えるよう、次の各号に定める事項につき協力するものとします。

- ① 甲は乙がサポートサービスを実施するため対象サービスの利用を認めるものとします。
- ② 障害復旧に必須となる諸条件については、乙が別途提示する条件にもとづき甲は協力するものとします。
- ③ 乙がサポートサービスを実施するにあたり、機器およびその関連機器の一時稼働停止を甲に申し入れた場合には、甲はこれに応じるものとします。
- ④ 顧客に対するサポートサービスの場合、甲は顧客に対して同様の便宜を図らせるものとします。
- ⑤ 顧客は、甲がサポートサービスを実施する際に、一時的に自己または委託先のサポートサービスの作業員が所有するノートPCなどの端末を、甲のシステムに接続する必要があることを了解します。なお接続した当該端末は、当該復旧作業のみに使用し、作業完了後は速やかに顧客のシステムから取り外すものとします。

第10条（サポートサービス情報）

1. 甲は、乙に対してサポートサービス提供に必要な情報をサポートサービス開始日の一箇月前までに提供するものとし、乙は当該情報に基づいてサポートサービスを行うものとします。
2. 前項の情報に変更が生じた場合は、変更を行った方が相手方に対して速やかに変更後の情報を提供するものとします。

第11条（乙の秘密保持）

1. 乙は、甲から秘密と指定された事項およびサポートサービス遂行上知り得た顧客の秘密を第三者に漏洩してはならないものとします。但し、次の各号の一つに該当する場合はこの限りではないものとします。
 - ① 甲から開示を受けた時、既に自ら所有していた情報または公知公用となっていた情報。
 - ② 甲から開示を受けた後、当該情報によらず独自に開発した情報または自らの責によらず公知公用となった情報。
 - ③ 正当な権限を有する第三者から秘密保持の義務を伴わず入手した情報。
2. 乙は、乙の従業員および第18条に基づく委託先に、前項の義務を遵守させるための必要な措置を講ずるものとします。
3. 本条の規定は、本契約終了後3年間有効に存続するものとします。

第12条（甲の秘密保持）

1. 甲は、乙から秘密と指定された事項および対象サービスに関するノウハウ、プログラム、その他の乙の秘密を第三者に漏洩してはならな

いものとします。但し、次の各号の一つに該当する場合はこの限りではないものとします。

- ①乙から開示を受けた時、既に自ら所有していた情報または公知公用となっていた情報。
- ②乙から開示を受けた後、当該情報によらず独自に開発した情報または自らの責によらず公知公用となった情報。
- ③正当な権限を有する第三者から秘密保持の義務を伴わず入手した情報。

2. 本条の規定は、本契約終了後3年間有効に存続するものとします。

第13条（事故等の報告）

乙がサポートサービスの遂行に支障を生ずる恐れのある事故の発生を知ったときは、その事故の帰責の如何に拘らず乙は、直ちにその旨を甲に報告し、速やかに応急処置を加えた後、遅滞無く書面により詳細な報告を提出するものとします。

第14条（第三者への委託）

乙は、サポートサービスの業務を別紙1に記載された第三者に委託することができるものとします。この場合、乙は甲に対し、当該委託先の行為につき責任を負うものとします。

第15条（権利義務譲渡の禁止）

甲および乙は、本契約の締結履行により生じた権利および義務を、相手方の書面による事前の承諾なくして第三者に譲渡し、または担保の目的に供してはならないものとします。

第16条（内容の変更）

乙は、本規約および「サポートサービスの範囲」の全部または一部を変更することができるものとします。この場合、乙は書面で甲へ通知するものとします。

第17条（責任の制限）

1. 乙は、サポートの提供により不具合が解消すること、甲及び甲の顧客の問題が解決することを保証するものではないものとする。
2. 乙のサポートサービス提供における責任は、サポートサービスを一般に公正妥当なものととして業界で認められている水準で提供することを保証するものとします。乙から提供を受けたサポートサービスの内容が、保証された水準に達していない場合、甲は、サポートサービスの実施日から30日以内に乙に通知しなければならないものとします。
3. 前項に基づく通知を甲から受領した場合、乙は、サポートサービスを再履行するものとし、乙がサポートサービスについて甲に対して負う責任はこの再履行に限られるものとします。
4. 甲または乙は、いずれの当事者の責にも帰さない事由により生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、結果損害、売上の喪失、データもしくはデータの使用機会喪失については、損害賠償責任を負わないものとします。
5. 天災地変等の不可抗力、または乙の責に帰しえない事由によりサポートサービスの一部の履行遅滞もしくは不完全履行を生じた場合は、乙はその責を負わないものとします。
6. サポートサービスにおいて提供される情報には、メーカーから提供される情報が含まれるものの、当該情報に誤りがあっても、乙は責任を負わないものとします。
7. 天災地変等の不可抗力、または乙の責に帰しえない事由によりサポートサービスの一部の履行遅滞もしくは不完全履行を生じた場合は、乙はその責を負わないものとします。

第18条（損害賠償）

保守サービスにより甲に損害が生じ、当該損害の原因が乙の責めに帰する場合には、甲は乙に対し、その通常かつ直接の損害の賠償を請求できるものとします。ただし、損害賠償の金額は保守サービス料金の3カ月分を上限とします。

なお、対象製品固有のバグその他対象製品自体の瑕疵、仕様不備、設計上の問題その他メーカーの責めに帰すべき事由に起因して生じた損害については、本条に基づく乙の損害賠償責任の対象外とします。

第19条（解除）

甲または甲の注文先または乙が、次の各号いずれかひとつに該当した場合、相手方は通知催告その他手続きを要さず、本規約の一部または全部を解約し、これによって生じた損害の賠償を請求することができるものとします。

- ① 本規約のいずれかの条項に違反し、または本契約に定める債務を履行せず、相手方が相当の期間を定めて催告したにもかかわらず、なお違反の是正、または債務の履行をしないとき。
- ② 支払い不能になったとき、または差押、仮差押、仮処分が実施されたとき。
- ③ 租税公課を滞納して督促を受けたとき。
- ④ 約束手形、小切手が不渡りとなったとき。
- ⑤ 破産、民事再生、会社更生手続開始の申立てがあったとき、もしくは清算に入ったとき。
- ⑥ 解散またはその事業の全部もしくは重要な一部を第三者に譲渡することを決定したとき。

本規約のいずれかの条項に違反し、または本契約に定める債務を履行せず、相手方が相当の期間を定めて催告したにもかかわらず、なお違反の是正、または債務の履行をしないとき。支払い不能になったとき、または差押、仮差押、仮処分が実施されたとき。租税公課を滞納して督促を受けたとき。約束手形、小切手が不渡りとなったとき。破産、民事再生、会社更生手続開始の申立てがあったとき、もしくは清算に入ったとき。解散またはその事業の全部もしくは重要な一部を第三者に譲渡することを決定したとき。

第20条（不可抗力等）

地震、台風、津波その他天災地変、戦争、暴動、内乱、法令、規則の改正、政府行為その他の不可抗力の事由または乙の責に帰することができない事由により、乙が本規約の全部または一部を履行できない場合については、乙はその責を負わないものとします。

第21条（反社会的勢力の排除）

1. 甲または顧客は、自らおよび自らの株主・役員その他自らを実質的に支配する者が、暴力団、暴力団員、暴力団関係者、不法収益・犯罪収益等関連犯罪行為者、総会屋その他反社会的勢力ではないこと、また過去なかったことを表明し保証する。
2. 甲または顧客が前項の表明・保証に違反した場合、相手方は、何らの催告を要せず直ちに本契約を解除することができるほか、これにより被った損害の賠償を請求することができる。
3. 本条第1項の表明・保証に違反した甲または顧客は、前項にかかわる解除によって自らに損害または負担が生じても、相手方に対してその賠償を求めることはできない。

第22条（合意管轄）

本契約に関して生じた紛争については、東京地方裁判所をもって第一審の管轄裁判所とします。

第23条（協議）

本約款に定めのない事項、または本約款のいずれかの条項に疑義が生じた場合には、信義誠実の原則に基づき甲顧客協議し、円満に解決するものとします。