

アプライアンスプロダクトメンテナンス約款

本約款の各条項は、お客様(以下、「甲」といいます)および弊社(以下、「乙」といいます)間のアプライアンスプロダクトメンテナンス契約(以下、本契約といえます)に関して適用されるものとします。
なお、本契約の対象製品は、別途「アプライアンスプロダクトメンテナンス登録申込書」の「アプライアンスプロダクト」欄記載のアプライアンスプロダクト(以下「本製品」といいます)に対してのみ適用されるものとします。

第1条 定義

- (1)障害切り分け問診サポート
甲が使用中の本製品に障害が発生した場合に乙が提供する、当該障害がソフトウェアサポートとハードウェアサポートの何れに該当するかを判断するための障害初期対応の問診サービスをいいます。
- (2)ソフトウェア改訂版
「ソフトウェア改訂版」とは、本製品に関する甲乙間の本契約の規定に基づいて提供される本製品のソフトウェア部の改訂版をいいます。
- (3)スバム定義ファイル更新サービス
「スバム定義ファイル更新サービス」とは、乙が運営するアップデートサイトよりスバム定義ファイルの更新版を提供するサービスをいいます。
- (4)ウイルス定義ファイル更新サービス
「ウイルス定義ファイル更新サービス」とは、乙または乙の委託先が運営するアップデートサイトよりウイルス定義ファイルの更新版を提供するサービスをいいます。
- (5)センドバックサポート
「センドバックサポート」とは、障害切り分け問診サポートの結果、甲による復旧が困難である場合に、本製品を甲より乙にセンドバックし、本製品が甲の指定場所に到着後、乙による本製品の修理・復旧作業を実施のうえ、本製品または代替品を乙より甲に返送するサポートをいいます。
- (6)先出しセンドバックサポート
「先出しセンドバックサポート」とは、障害切り分け問診サポートの結果、甲による復旧が困難である場合に、代替品を乙より甲に発送し、代替品が甲の指定場所に到着後、障害が発生した本製品と代替品との交換を甲が実施のうえ、障害が発生した本製品を甲より乙にセンドバックして頂く代替品先行発送サービスをいいます。
- (7)ドキュメンテーション
「ドキュメンテーション」とは、本製品の使用に関連して提供される文書・資料をいいます。

第2条 契約期間

本契約の有効期間は、別途「アプライアンスプロダクトメンテナンス登録申込書」に記載の「メンテナンス期間」欄記載の期間とします。なお、甲による「アプライアンスプロダクトメンテナンス登録申込書」の提出時に「メンテナンス期間」欄が空白の場合は、当該「アプライアンスプロダクトメンテナンス登録申込書」を乙が受理した日の翌月1日を「メンテナンス期間」の開始日とすることに甲は同意するものとします。
ただし、有効期間満了日の1カ月前までに、甲または乙から書面による更新拒絶の申入れがない場合には、本契約はさらに1年間同一条件で更新されたものとみなされ、以後も同様とするものとします。なお、甲が本契約の更新を希望する場合、乙は可能な限り本契約の更新拒絶をすることのないよう最善を尽くすものとしますが、使用部品の調達不能等の止むを得ない事由、並びにその他の事由により本契約の更新拒絶の申入れをする場合があることに、甲は予め同意するものとします。
2.甲が本製品の利用開始時点で本契約を締結せず、または本契約の更新を一旦中断するなどの理由により、本製品の使用期間中に本契約未締結期間が発生した場合で、甲が本契約の締結または更新を後日希望する場合は、甲は本契約の当該未締結期間の開始時点で通って本契約を締結または更新することに同意するものとします。

第3条 メンテナンスサポート

乙は、甲が直接、または乙の販売店を通じて、本契約に同意したこと証として乙または乙の販売店より別途提供される「アプライアンスプロダクトメンテナンス登録申込書」の必要事項を記入し、記名捺印のうえ「アプライアンスプロダクト」別に乙に提出すること、並びにメンテナンスサポート料金を乙に支払うことを条件として、以下の基本サポート、ソフトウェアサポート並びにハードウェアサポートから構成されるメンテナンスサポートを甲に提供するものとします。メンテナンスサポートの実施時間帯は、乙の定める営業日の午前10時から午後5時(以下、「営業時間帯」といいます)までとし、営業時間帯以外でメンテナンスサポートを行う場合には、甲は乙に対して、乙が別途定める割増料金を支払うものとします。
尚乙は、メンテナンスサポートの提供により甲が要求する本製品の問題が解決されることを保証するものではありません。また、本製品が次の各号に該当する場合、乙はメンテナンスサポートを提供する義務を免れるものとします。

- (1)事故、災害、誤用、誤操作、改造、付加、データ処理目的以外の使用、乙所定の設備条件に合致しない稼働環境、乙以外の者により提供されたサービスまたは変更、消耗品等、乙の責に帰さない事由により本製品に障害が生じた場合
- (2)ハードウェア本体のセキュリティシールが変更もしくは取り外されている場合、並びに過去に取り外した形跡が合理的に認められる場合
- (3)前項に当ってはならないハードウェア障害において、事由の発生から30日を経過しても乙指定のサポート窓口から報告がなかった場合

1.基本サポート

- (1)電話、ファクシミリ、電子メール、遠隔操作(以下、「リモート」といいます)による、Q&Aサポート。ただし、かかるQ&Aサポートの内容は、本製品に関するものに限られるものとします。
- (2)本製品に障害が発生し、ドキュメンテーションの仕様に従って正しく稼働しない状況が発生した際に、電話、ファクシミリ、電子メール、リモートにより正しく稼働する状態に復旧させるための障害切り分け問診サポート。なお、先出しセンドバックサポートをご希望の場合には、リモートサポート用のポートをオープンにされており、乙によるリモートでの障害切り分け問診サポートが実施可能であることが必要となります。

2.ソフトウェアサポート

- (1)甲が本製品のソフトウェア部のバグ等のエラーを発見し、書面または電子メールで乙に報告した場合、当該エラーを特定し、かつ、エラーを修正するための合理的な努力をおこなうこと。
- (2)本製品のソフトウェア部の改訂版がリリースされた場合には、オブジェクトコードまたはパッチを提供すること。かかる改訂版と共に用いられるドキュメンテーションについては、乙は甲に対して無償で配布するものとします。ただし、将来、かかる改訂版と共に用いられるドキュメンテーションについて乙が有償にする旨決めた場合には、甲は乙より乙が別途定める価格に基づき、別途購入するものとします。尚、本項の規定は、特定の製品の改訂版を作成する義務を乙に課すものではありません。
- (3)本契約の対象となる「アプライアンスプロダクト」がActive! hunter アプライアンスの場合は、スバム定義ファイル更新サービスを提供すること。なお、スバム定義ファイル更新サービスをご利用になる場合、適切なメンテナンスサポートの提供とメンテナンスサポートの品質の向上を目的として、乙が甲のシステムに関する設定内容および稼働状況等に関する情報を本製品に就いて自動取得をするに甲は予め同意するものとします。メンテナンスサポートに関して第三者に委託する場合を除き、乙は自動取得した情報を甲の事前の書面での同意なしにみだりに第三者に開示・提供しないものとします。
- (4)本契約の対象となる「アプライアンスプロダクト」がActive! hunter アプライアンスの場合は、クラウドマーク・フィンガープリンティングアルゴリズムに基づくスバム検出のためのカートリッジ更新サービスおよびリアルタイム・マイクロアップデートサービスを提供すること。
- (5)本契約の対象となる「アプライアンスプロダクト」がActive! hunter アプライアンス、またはActive! gate アプライアンスの場合で、かつAnti-Virus オプションを含む場合は、ウイルス定義ファイル更新サービスを提供すること。

3. ハードウェアサポート

- (1)リモートを含む障害切り分け問診サポートの結果、ハードウェア障害または問診サポートでは回復しないソフトウェア障害である場合には、本製品の代替品を乙より甲に先行発送する先出しセンドバックサポートを提供すること。なお、センドバックされた本製品は、本契約のもとで乙が無償で修理・復旧したのちに甲に再度発送され、代替品との再交換を甲が実施のうえ、代替品を甲より乙に返送して頂くものとします。
- (2)甲がリモートサポート用のポートをオープンにしておらず、乙によるリモートでの障害切り分け問診サポートを許可しない場合には、先出しセンドバックサポートは提供されず、センドバックサポートが提供されるものとします。
- (3)先出しセンドバックサポートおよびセンドバックサポートに関連して発生する本製品並びに代替品の梱包費用並びに輸送費用は甲乙からの発送時の各送付者の負担とします。

第4条 義務

甲は、住所変更、社名変更、担当者の変更等、「アプライアンスプロダクトメンテナンス登録申込書」記載事項に変更が生じた場合、速やかに乙に書面にて通知するものとします。甲が本通知を怠った場合、乙は本

契約に基づきメンテナンスサポートを甲に提供する義務を免れるものとします。

- 2.本契約の有効期間中であると契約終了後であることを問わず、甲は、本製品およびドキュメンテーションに関して知り得た本製品に関する全ての秘密並びに乙の営業上および技術上の秘密を保持するものとし、乙の書面による事前の承諾なしに、これらを第三者に開示し、提供または漏洩してはならないものとします。
- 3.乙がメンテナンスサポートを行うに際し、本製品に登録されている諸データは甲の責任において、事前に他の媒体に退避されているものとします。また、乙のメンテナンスサポートによって当該データが消去された場合、乙は一切の責任を負わないものとします。また、甲がセンドバックサポートまたは先出しセンドバックサポートのために本製品を乙に発送する場合、本製品に登録されている諸データを事前に消去すると共に、取り外し可能な媒体並びに乙が供給製品以外の部品、付加物または変更物を事前に取り外すものとします。これらが残存している場合、乙は甲がこれらに対する所有権を放棄したものとみなします。

第5条 サポート部分の権利

本製品のソフトウェア部および本製品のドキュメンテーションの原本および複製物は、全て乙が所有権を有するものとします。本製品のソフトウェア部および本製品のドキュメンテーションの著作権および著作権隣接権は全て乙に帰属するものとします。

第6条 契約の終了

- 甲は30日以前までに書面にて乙に通知することにより本契約を随時終了させることができるものとします。
- 2.甲が本契約の条項に違反し、乙の書面による是正催告後30日以内にそれが是正されない場合には、乙は本契約を解除することができるものとします。
- 3.乙は、甲に次の各号の一に定める事由が発生した場合には、本契約を解除することができるものとします。
- (1)支払停止
- (2)差押え、仮差押え、仮処分または強制執行手続の開始
- (3)解散の決議または破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、もしくは特別清算開始の申立
- (4)合併の決議をしたとき(株主および営業内容が実質的に変わらない場合を除く)
- (5)暴力団構成員、暴力団関係企業もしくは関係者、総会屋、その他の反社会的勢力(以下反社会的勢力といふ)であること、または反社会的勢力であったこと
- (6)役員または実質的に経営を支配する者が反社会的勢力であること、または反社会的勢力であったこと
- (7)乙に対して脅迫的な言動をすること、もしくは暴力を用いること、または乙の名誉・信用を毀損する行為を行うこと
- (8)偽計または威力を用いて乙の業務を妨害すること
- (9)乙に対して政府が発表している反社会的勢力による被害を防止するための指針が排除の対象とする不当要求をすること
- (10)反社会的勢力である第三者をして前3号の行為を行わせること
- (11)甲またはその役員もしくは実質的に経営を支配する者が反社会的勢力への資金提供を行う等、その活動を助長する行為を行うこと
- (12)親会社または子会社が前7号のいずれかに該当すること
- 4.甲が本条第1項の権利を行使し、もしくは本条第2項、または前項の事由に該当し、もって本契約が終了した場合、甲は乙から通知催告等がなくても本契約に基づく自己の債務について当然に期限の利益を失い、直ちにかかる債務乙に対して履行するものとします。また、かかる場合、本契約に基づく甲の権利一切は消滅するものとし、乙が本契約に基づき受領したあらゆる金員の返還は行われぬものとします。

第7条 再委託

乙は、本契約に定めるメンテナンスサポートの実施において、乙が業務委託した第三者に全部または一部の業務を委託できるものとし、甲は予め合意するものとします。

第8条 譲渡制限

甲は、乙の書面による事前承認がない限り、本契約に基づきいかなる権利義務の全部または一部を第三者に譲渡し、もしくは引き受けさせ、または担保に供することは出来ないものとします。

第9条 輸出規制

甲は、日本国の輸出関連法規の全てを遵守し、本製品やその直接的製品ないし本契約に基づくメンテナンスサポートにより提供を受けた役務を、日本国の法律に違反して直接間接を問わず日本国外へ持ち出さないことに合意するものとします。

第10条 免責・賠償

- (不可抗力)天災地変、戦争、内乱、法令の改廃、公権力による命令処分、労働争議、回線もしくは諸設備の故障その他甲および乙の責に帰す事の出来ない事由による本契約の履行遅延または履行不能については、乙は免責されるものとします。
- 2.(免責)乙は本契約において明示的に定める場合を除き、本契約に関して、いかなる保証も行わず、かつ、債務不履行責任、不法行為責任を含む一切の責任を負わないものとします。
- 3.(賠償)乙はメンテナンスサポート実施において乙の重大な過失など、乙の責任に帰すべき事由によって甲が損害をこうむったときは、本契約の年間料金を上限として損害賠償の責に任ずるものとします。なお甲は、乙に対する損害賠償債権の全部または一部に、乙に対する甲の債務を充当し、相殺する事が出来るものとします。

第11条 協議

本契約の定めに関して疑義が生じた場合は、甲乙両者は信義誠実の原則および法律の定めに従い協議し、円満解決を図るものとします。

第12条 管轄

本契約により生じる紛争について、東京地方裁判所のみを専断的に第一審の管轄裁判所とするものとします。

第13条 変更

乙は、甲の承諾を得ることなく、本約款を変更することがあります。この場合、甲は変更後の約款が甲に適用されることににつき異議を述べないものとします。

以 上

制定・施行年月日(文書番号:TWSP14002) : 2008年8月8日

改訂・施行年月日(文書番号:TWSP14002R1) : 2010年2月1日

改訂・施行年月日(文書番号:QSP23002) : 2016年6月1日