

【Check Point UTM 保守サポートサービス約款】

保守サポートサービス約款は、株式会社宝情報(乙)から直接Check Point UTMを購入されたお客様(甲)が Check Point UTM に対して提供するサポートサービスに関する内容及び条件を定めるものです。甲の乙への Check Point UTM 保守サポートサービスの発注をもって、甲は本書の全条項に同意されたものと見なし、当該内容にて保守サポートサービス契約が成立したものとします。なお本約款は予告なく変更される場合がございます。宝情報販売店向けサポートサイト (<http://www.takarajoho.com/support>)の本約款に記載されている内容が最新のものとします。

第1条 サポートサービス

- 1.乙は、甲に対し、次のサービスを提供できるものとします。
- 2.本サポートサービスの適用は、日本国内に設置された本製品に限定できるものとします。
- 3.乙は、本サポートサービスの全部または一部の実施を、第三者に委託できるものとします。

[サポート対象製品]

CP900シリーズ CP700シリーズ CP600シリーズ

[サポートサービス内容]

(1)新規・ライセンスの登録

甲が、乙に対し、Check Point UTMの 新規設置時に乙の“新規設置登録窓口”依頼することで、乙はライセンスの有効化やCheck Point社が管理しているクラウド管理ポータルへの登録作業を代行します。

【新規設置登録窓口】

Check Point UTMの“**新規設置時**”に下記窓口までお電話いただき“製品登録”のご依頼をいただけますようお願いいたします。

<窓口電話番号> 050-5535-3700

<受付時間> 午前9:00 - 午後7:00

* 土日祝日及び、別途当社休業日(夏季休暇、年末年始休暇など)除く
ご連絡いただいた登録依頼に対して、完了後に折り返しお電話にて登録完了の旨をご連絡致します。

(2)技術サポート

甲からの Check Point UTM に関わるお問合せに乙の“技術サポート窓口”にて回答致します。
技術サポート窓口にて UTM へログインする必要がある場合は、乙の環境から遠隔操作が可能であることが前提となります。

【お問い合わせ対応】

サポート受付は、甲向けの電話、または、メールによるお問い合わせ技術サポート窓口です。

エンドユーザー様から直接のお問い合わせはご遠慮くださいますようお願い致します。

お問い合わせ時には、以下情報を“技術サポート窓口”にお伝えください。

[エンドユーザー様名] [UTM の MAC アドレス] [お問い合わせ内容]

【サポート範囲外】

現地訪問による設定作業、及び、UTM以外の既設機器の設定変更は、サポート範囲に含まれておりません。アラートサービスのご利用に必要な固定IPやUTMをセンサー機器として利用いただく際のミラーポート用スイッチなどは、甲もしくはエンドユーザー様にてご用意いただきます。

UTMの機器障害時には、レポート、アラートの送信はされません。

UTMの再起動や障害に伴うログの消失、設定情報のバックアップ、レポートやアラートをもとに「どう対策すればいいか」等の社内セキュリティ対策、コンサルティングは含まれておりません。サポート推奨外のファームウェアバージョンを適用されている場合はサポート対象外となる場合がございます。

【技術サポート窓口】

甲は**新規・ライセンスの登録以外**の全てのお問合せ先として、下記へ依頼するものとします。

[電話]

<窓口電話番号> 050-5578-2957

<受付時間> 午前9:00 - 午後7:00

* 土日祝日及び、別途当社休業日(夏季休暇、年末年始休暇など)除く

[メール]

<受付アドレス> support@takarajoho.com

<受付時間> 24時間 365日

<当社からの回答> 電子メール、電話のいずれかにてご連絡致します。
 * お問合せ内容により、ご回答にかかる時間が異なります。

【サポート内容/有償基本サポート】

サービス項目		内容
保守	故障診断	障害時に遠隔でログを取得及び調査を実施
	先出 SEND バック	故障と判断した際の先出 SEND バックを手配
サポート	問い合わせ対応	お客様からのお問合せに対し、機器状態の遠隔による確認、設定変更手順等を案内
	設定	下記の機能に関する設定の追加、変更を遠隔で実施 <ul style="list-style-type: none"> ・ アンチウイルス ・ IPS ・ アプリケーション制御 ・ URL フィルタリング ・ ファイアウォール ・ アンチスパム ・ VPN ・ アンチボット設定
	ファームウェアアップデート	ファームウェアへのアップデート作業代行
レポート	セキュリティレポートの提供	メールによるセキュリティレポートを配信 ※月次/週次/日次より選択

[1]故障診断

乙は Check Point UTM の機器故障に起因すると想定される障害の調査について販売した利用者から依頼を受けた際、障害の解決のため、インターネットを介した遠隔操作によるログ取得/調査を通じて機器故障の有無を診断します。

[2]先出し SEND バック

乙は Check Point UTM の利用者から機器障害の発生が明確と判断される症状(電源故障、物理的な破損、など)の連絡を受けた際、甲へ交換機もしくは代替機の発送を行い、交換の場合には、交換後機器にライセンスを引継ぐ申請を乙が Check Point 社へ行きます。
 代替機の設定、設置につきましては甲にてご実施をお願いいたします。
 故障機については原因調査を行っておりません。また故障機の返送費用は元払いとなります。

[3]お問合せ対応

乙はお客様からのお問合せに対し、機器の状態確認、設定変更手順等をご案内いたします。

[4]設定

乙は Check Point UTM を販売した利用者からのネットワーク障害の解決やセキュリティ設定の変更に関する依頼について、障害の解決や利用者の要望を満たす Check Point UTM の設定変更案を甲へ提示し、または、甲の依頼に基づき下記設定の変更をインターネットを介した遠隔操作にて行います。

アンチウイルス/IPS/アプリケーション制御/URL フィルタ/ファイアウォール/アンチスパム/VPN/アンチボット設定

[5]ファームウェアアップデート

甲からの依頼、または、乙が必要と判断し甲へ事前確認した上で甲の承諾を得た場合、遠隔操作にてファームウェアアップデート作業を行います。作業はスケジュール設定による自動アップデートを含み、また、Check Point 社からのアナウンス等によりファームウェアアップデートが必要と判断した場合、リモートにてファームウェアアップデート作業を行う場合がございます。

[6]セキュリティレポートの提供

お申込時に申請いただきましたメールアドレスへセキュリティレポートを送付いたします。なお、セキュリティレポートは UTM の“クラウドサービス”が有効な場合に送信されます。

【サポート内容/有償オプションサポート】

サービス項目		内容
アラート	脅威発生時のアラートメール配信	以下の事象が発生時にアラートのメールを送信 ・ アンチウイルス検知 ・ 悪意あるサーバー（C&C サーバー）への内部からの通信

[1]脅威発生時のアラートメール配信

別途オプションをお申しいただくことで、以下の検出・検知時に乙・エンドユーザー様各1メールアドレス宛に通知メールの送信をいたします。

[a] アンチウイルス機能による攻撃検出

[b] アンチポット機能による悪意あるサーバ(C&Cサーバ)への通信検知

アラートメールの送信タイミングは、アンチウイルス機能とアンチポット機能が Check Point 社の検査基準で、通信内容が危険と判断した時点です。

乙とエンドユーザー様それぞれでアラートメール受信用メールアドレスをひとつご指定ください。

第2条 サポートサービス期間

乙は、甲に対し、Check Point 社が定めるサポートサービス期間に準じ、サポートサービスを提供するものとします。

第3条 サポートサービスの適用範囲と変更及び終了

1. 下記の各号により障害が発生した場合は、本サポートサービスは適用されません。

- (1) 本製品の不適切な使用・誤用の場合
- (2) 甲がCheck Point UTMを販売した利用者によって本製品の改変が行われた場合
- (3) 天災地変等により障害が生じた場合
- (4) その他乙の責めに帰すべからざる事由

2. 乙が、Check Point社から本サポートサービスに必要な情報等を入手することができなくなった場合には、甲は、乙が本サポートサービスの提供を中止・終了することを了解します。

3. 乙は、随時本約款を変更することがあり、変更する場合には甲にお知らせします。変更が有効になった後で甲が本サポートサービスを利用した場合、甲は新しい条件に同意したものとします。

第4条 責任の範囲

1. 乙はサポートサービスを善良なる管理者の注意義務を持って実施するものとしませんが、次の各号に定める事項については責任を負わないものとします。

- (1) 乙の助言及び判定の正確性、有用性
- (2) 乙の助言及び判定に基づき甲が実施する対策の結果

2. サポートサービスに係る乙の責に帰すべき事由による債務不履行または瑕疵に起因して甲が損害を被った場合、甲は、乙に対し、当該債務不履行または瑕疵のあったサポートサービスの対象製品にかかる年額の基本サービス料金単価相当額を上限として、当該損害の賠償を請求できるものとする(この責任限定の対象には、本サポートサービス契約に関連して甲が第三者と締結した契約に基づく金銭支払債務、本件業務と関連して甲が第三者に対し負担する損害賠償債務を含む)

3. 本条の定めは、乙が甲に対して負担する損害賠償の全てを定めたものであり、いかなる場合も乙の責めに帰すべからざる事由による損害、逸失利益、データ及びプログラムなどの無体物に生じた損害、並びに、第三者からの損害賠償請求に基づく甲の損害等については一切の責任を負わないものとします。

4. 乙は本サポートサービスの提供によりお客様の問題が解決されることを保証しないものとします。

第5条 過怠約款

甲および乙は相手方が次の各号の何れかに該当する場合には、何等の通知、催告することなしに本サポートサービスを解除することができるものとします。この場合、該当側は当然に期限の利益を失い、相手に対して負担する一切の金銭債務を直ちに弁済するものとします。

1. 本約款の違反に関し 30 日の予告期間をもって書面で催促されたにもかかわらず、違反当事者が当該違反を是正しないとき
2. 支払停止若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形交換所から警告若しくは不渡処分を受けたとき。
3. 差押、仮差押、仮処分、公売処分、租税滞納処分その他公権力の処分を受け、又は、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算、特定調停若しくは破産 その他倒産手続開始の申立がなされたとき

4.その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき

第6条. 輸出

甲は、日本国の輸出規制または諸外国の輸出入管理に関する法令に違反して、直接、間接を問わず、本商品または本サポートサービスにより提供された役務、当該役務により制作されたものを輸出しないものとします。

第7条. 機密保持

- 1.甲及び乙は、本サポートサービスにより知り得た相手方の業務上の機密を第三者に開示若しくは漏洩しないものとします。ただし、相手方の文書による事前の同意を得た場合は、この限りではありません。
- 2.前項の規定は、本サポートサービスの終了後といえどもその効力を有します。

第8条. 専属的合意管轄裁判所

本サポートサービスに関する一切の紛争について、乙の本社所在地を管轄する地方裁判所のみを管轄裁判所とします。

第9条. 協議事項

本約款に定めなき事項および解釈上の疑義については、甲および乙双方で協議し、解決するものとします。

以上