

【Guardian Gate -For Mail- 保守サポートサービス約款】

本保守サポートサービス約款は、株式会社宝情報(乙)が直接販売した Guardian Gate -For Mail-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。お客様(甲)の乙への Guardian Gate -For Mail- 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みなし、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。なお本規約は予告なく変更される場合がございます。

宝情報・サービス約款サイト(<https://www.takarajoho.com/yakkan>)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]

Guardian Gate -For Mail-シリーズ

[サポートサービス内容]

(1)技術サポート

甲からの Guardian Gate -For Mail-に関するお問合せに対し、乙の“技術サポート窓口”にて回答致します。

【お問い合わせ対応】

サポート受付は、電話、または、メールにて受付いたします
エンドユーザー様からの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。
お問い合わせの際、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] [Guardian Gate -For Mail-のシリアル番号] [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、サポート契約しているGuardian Gate -For Mail-以外の機器への設定変更は、サポート範囲外となります。Guardian Gate -For Mail-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、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】

甲は技術サポートに関する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> 050-5305-6826
<受付時間> 午前9:00 - 午後5:00
* 土日祝及び当社指定休業日(夏季休暇、年末年始休暇、他)除く

[メール]

<受付アドレス> security@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、回答にかかる時間が異なります。

【新規登録窓口】

甲はGuardian Gate -For Mail-の新規設置時に乙の“新規登録窓口“へ連絡し、乙はクラウド管理ポータルへの登録作業を実施いたします。

[電話]

<窓口電話番号> 050-5433-8299
<受付時間> 午前9:00 - 午後7:00
* 土日祝及び当社指定休業日(夏季休暇、年末年始休暇、他)除く

【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
	センドバック保守対応	故障と判断した際のセンドバック保守手配
サポート	お問合わせ対応	機器の状態確認、仕様・操作・設定に関する情報を提供
	設定	設定の追加、変更を遠隔で実施
	ファームウェア提供	最新のファームウェアの提供、及びアップデート作業

[1]故障診断

乙は、甲から Guardian Gate -For Mail- 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依頼を受けた際、障害の解決のための調査、技術支援を実施いたします。

[2]センドバック保守対応

乙は 甲から機器故障の発生が明確と判断される症状(電源故障、自然故障など)の連絡を受けた際、乙は規定に従い、甲へ代替機の手配を行います。

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甲にて負担となります。

[3]お問合わせ対応

乙は、甲からの仕様・操作・設定に関するお問合わせに対し、関連する情報を提供いたします。

[4]設定

乙は、甲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 Guardian Gate -For Mail-の設定変更案を甲へ提示し、または、甲の依頼に基づき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。

[5]ファームウェア提供

乙は、サポート契約期間の間、Guardian Gate -For Mail-の最新ファームウェアを提供いたします。

甲からの依頼、または、乙が必要と判断し甲から承諾を得た場合、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。

第2条 サポートサービス期間

乙は、甲に対しサポートサービス期限を上限とする、甲乙間で締結された契約期間において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、又は、第三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、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、随時本規約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すが、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、または、1年に満たない場合は実際に支払った金額を上限として、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