

宝情報 Check Point 700 シリーズ ユーザー向けサポート及びオンサイト保守 約款

本約款は、株式会社宝情報(乙)から販売代理店(以下「販売店」)を通じて Check Point UTM を購入されたお客様(甲)に対し提供する、「Check Point 700 シリーズ ユーザー向けサポート」及び「Check Point 700 シリーズ オンサイト保守」(以下あわせて「本サービス」という)の内容・制約事項等を定めるものです。「本サービス」をお申しいただく前に、必ず本約款をお読みください。

第1章 総則

第1条 対象機器

1. 「本サービス」の提供は、日本国内に設置された下記対象機器に限定できるものとします。

対象機器：Check Point UTM 700 シリーズ

2. 本約款に基づく「本サービス」へのお申込は、対象となる機器が有効な保守及びライセンスの提供を受けていることが前提条件となります。

第2条 対価の支払い

1. 甲は、「販売店」を通じ乙に「本サービス」の対価を支払うものとします。なお、「本サービス」の対価は、別途「販売店」から乙に提示するものとします。

2. 「本サービス」が理由の如何を問わず終了した場合であっても、甲が支払い済みの「本サービス」の対価は返金されないものとします。ただし、乙のみの事情により「本サービス」の提供そのものを廃止する場合は、残存期間に相当する金額を返金いたします。なお、残存期間は「本サービス」の提供を廃止する月の翌月1日から当初の提供終了月までの期間を月割りで算出するものとします。

第3条 再委託

乙は、「本サービス」の全部又は一部を、乙所定の再委託先に対して再委託することができるものとします。なお、この場合であっても、本約款に基づく乙の責任は何ら軽減されるものではありません。

第4条 損害賠償

乙が本約款に違反したことにより、甲に損害が生じた場合、甲は、直接の結果として現実に生じた通常損害について、乙に対して第2条に定める「本サービス」の対価を上限とする賠償を請求することができるものとします。なお、いかなる場合であっても、乙は、間接損害、逸失利益その他特別の事情により生じた損害について、予見可能性の有無を問わず、いかなる責任も負わないものとします。

第5条 機密情報の取り扱い

「本サービス」の提供に際し、乙は機密保持を要する甲の固有の情報(以下「機密情報」という)を必要としません。甲は乙に対して機密情報を開示してはなりません。また、乙又は乙の再委託先の要員が甲の機密情報を知ることのないよう、必要な措置を講じます。

第6条 個人情報の保護

乙は、「本サービス」の履行に際して甲から開示された個人情報(個人情報の保護に関する法律に定める個人情報をいう)について、次の各号に定める通り、取り扱います。

1. 甲の個人情報を、次の目的のために利用します。
 - (1) 「本サービス」を提供するため
 - (2) 乙が取り扱う製品・サービスを紹介・提供等するため、又はこれらに関するお問い合わせ等に対応するため
 - (3) 乙並びにその取り扱う製品・サービスに対するご意見やご感想のご提供をお願いするため
 - (4) その他甲に同意していただいた目的に利用するため
2. 乙は、次のいずれかに該当する場合を除き、甲の個人情報を第三者に開示・提供・漏洩等いたしません。また、漏洩等を防止するために適切な安全措置を講じます。
 - (1) 「本サービス」を提供するため
 - (2) 甲の同意を得た場合
 - (3) 前項の利用目的を実施するために、再委託先に開示する必要がある場合
 - (4) 法令等により提供を求められた場合
 - (5) 個人を特定又は識別することができないように加工の上、統計的なデータとして利用する場合

第7条 解除

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. 前号の他、相手方の資産、信用又は事業に重大な変化が生じ、本約款に基づく債務の履行が困難になる恐れがあると認められるとき。

第8条 反社会的勢力との取引等の禁止

1. 甲及び乙は、自己(役員を含む)が反社会的勢力(暴力団を含むがこれに限らず、また団体、個人を問わない)の関係者に該当しないことをここに表明するものとし、また、当該関係者と取引し、又は交際しないことを約するものとします。
2. 甲及び乙は、相手方が前項に違反し、又はそのおそれがある場合には、何らの催告なく、直ちに「本サービス」を解除することができるものとします。
3. 前項の規定によりこの「本サービス」が解除されたときは、解除された者は、解除により生じる損害について、その相手方に対し一切の請求を行わないものとします。

第9条 その他一般条項

1. 「本サービス」の提供地域は、日本国内に限定されます。但し、地域によっては、「本サービス」の提供を受けられない場合があります。
2. 「本サービス」は、日本語で提供され、その適用対象は日本国内に限定されるものとします。
3. 甲及び乙は、相手方の事前の書面による承諾なく、本約款及び「本サービス」に基づく権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、又は承継させ、若しくは担保の用に供してはならないものとします。
4. 本約款及び「本サービス」については、日本法を準拠法とします。
5. 本約款に定めのない事項又は本約款の解釈に疑義を生じた事項については、甲及び乙間で誠意をもって協議の上、解決を図るものとします。
6. 乙は、甲に対して合理的な期間を設けて事前に通知することにより、本約款の内容を変更又は追加等することができるものとします。

第10条 合意管轄

本サービスに関する一切の訴訟については、大阪地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とする。

第2章 Check Point 700 シリーズ ユーザー向けサポート

第1条 申込

甲による「Check Point 700 シリーズ ユーザー向けサポート」(以下「サポート」という)のお申込みは、甲が「申込書」に必要事項を記載し、販売店に提出することにより行います。なお、「申込書」の提出により、甲は本約款に同意したものとみなします。

第2条 サポート契約の成立

乙は、甲より「サポート」の申込を受け、応諾する場合には、「サポート」の提供期間及び問合せ窓口等を記載した「Check Point 700 シリーズ ユーザー向けサポート証書」(以下「サポート証書」という)を、甲に対し「販売店」を通じて提供します。乙が「販売店」に「サポート証書」を交付したときをもって、甲と乙との間において、本約款に基づくサポート契約が成立するものとします。

第3条 サポートの提供

1. 乙は、甲からのお申込みに従い、「対象機器」に関して、第5条に定める内容の「サポート」を誠実に提供します。
2. 乙は、甲と乙の間で別途書面契約が締結されない限り、本約款に基づく「サポート」の提供範囲を超えるいかなる業務も実施・提供等する義務を負いません。
3. 甲は、乙による「サポート」の円滑かつ適切な実施のためには、適宜、甲が別途行うべき付随作業が必要とされることを認識し、乙の指示に従い、かかる作業を誠実に実施するものとします。

第4条 有効期間

1. サポート契約の有効期間は、「サポート証書」に定める通りとします。
2. 前各項の定めにかかわらず、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などの止むを得ない事情がある場合、乙は甲に対して合理的な期間を設け

て事前に通知することにより、サポート契約をいつでも中途解約することができるものとします。

第5条 サポートの内容

1. サポート契約の成立により乙は甲に対して次の各号に定める基本サポートを提供するものとします。

(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 “に依頼することで、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。

(2) 保守

機器故障に起因すると想定される障害が発生した際、乙は甲からの問い合わせを受けて以下のサポートを提供するものとします。

① 故障診断

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

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 社へ行います。なお、故障機については原因調査を行っておりません。また、代替機の設定、設置につきましては甲にてご実施いただく必要がございます。故障機の返送費用は元払いとなります。

(3) セキュリティレポート配信

予め登録されたアドレスに対し、日時/週次/月次にてセキュリティレポートを配信いたします。

(4) 作業代行

① 設定作業

下記の機能に関する設定の追加/変更/削除を遠隔で実施いたします。

- ・ファイアーウォール
- ・IPS
- ・アプリケーション制御
- ・URL フィルタリング
- ・アンチウイルス
- ・アンチスパム
- ・アンチボット
- ・VPN

② ファームウェアアップデート

甲の依頼に基づき、ファームウェアのアップデート作業を代行いたします。

(5) 問い合わせ対応

その他、甲からの問合せに対し、機器の状態確認、設定変更手順等のご案内をいたします。

2. 前条の基本サポートの他、甲による別途の申込により、乙は甲に次の各号に定めるオプションサポー

トを提供するものとします。

(1) 脅威発生時のアラートメール配信

以下の検出・検知時に予め登録されたアドレス宛に通知メールの送信をいたします。

- ① アンチウイルス機能による攻撃検出
- ② アンチボ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

第6条 サポートの適用除外

1. 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、甲にてご用意いただきます。
2. 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。
3. 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に対する対処方法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。また、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。
4. その他、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

第7条 「サポート」の問い合わせ窓口

甲から乙に対する「サポート」の問い合わせ窓口、連絡方法、連絡可能時間等は、別途「サポート証書」に定める通りとします。なお、窓口は第3章「Check Point 700 シリーズ オンサイト保守」の問い合わせ窓口は異なる場合があります。

第8条 免責

1. 乙はサポート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の対象製品にかかる年額の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、サポート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、本件業務に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. 乙はサポート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。
5. 本条の定めは、サポート契約の終了にかかわらず効力を有するものとします。

第9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、本商品またはサポート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3章 Check Point 700 シリーズ オンサイト保守

第1条 申込

1. Check Point 700 シリーズ オンサイト保守（以下「オンサイト保守」という）は、機器に対して乙が提供するサポート（以下「宝情報サポート」という）に対する追加サービスであり、「宝情報サポート」のご利用が前提となります。「宝情報サポート」をご利用されていない甲が、「オンサイト保守」のみを単独でお申込み頂くことはできません。なお、「宝情報サポート」には、第2章「Check Point 700 シリーズ ユーザー向けサポート」の他、甲が販売店に対して提供する「Check Point 700 シリーズ 販売店向け保守サポート」を含むものとします。
2. 甲による「オンサイト保守」のお申込みは、甲が「申込書」に必要事項を記載し、販売店に提出することにより行います。なお、「申込書」の提出により、甲は本約款に同意したものとみなします。

第2条 オンサイト保守契約の成立

乙は、前条の定めに基づき甲より「オンサイト保守」の申込を受け、応諾する場合には、「オンサイト保守」の提供期間及び問合せ窓口等を記載した「Check Point 700 シリーズ オンサイト保守証書」（以下「オンサイト保守証書」という）を、甲に対し「販売店」を通じて提供します。乙が「販売店」に「オンサイト保守証書」を交付したときをもって、甲と乙との間において、本約款に基づくオンサイト保守契約が成立するものとします。

第3条 「オンサイト保守」の提供

1. 乙は、甲からのお申込みに従い、「対象機器」に関して、第5条に定める内容の「オンサイト保守」を誠実に提供します。
2. 乙は、甲と乙の間で別途書面契約が締結されない限り、本約款に基づく「オンサイト保守」の提供範囲を超えるいかなる業務も実施・提供等する義務を負いません。
3. 甲は、乙による「オンサイト保守」の円滑かつ適切な実施のためには、適宜、甲が別途行うべき付随作業が必要とされることを認識し、乙の指示に従い、かかる作業を誠実に実施するものとします。

第4条 有効期間

1. 「オンサイト保守」の有効期間は「宝情報サポート」の有効期限を超えない範囲とし、「オンサイト保守証書」に定める通りとします。
2. 「オンサイト保守」の前提となる「宝情報サポート」が理由の如何を問わず終了した場合、オンサイ

ト保守契約も直ちに終了とするものとします。

3. 前各項の定めにかかわらず、乙は甲に対して合理的な期間を設けて事前に通知することにより、オンサイト保守契約をいつでも中途解約することができるものとします。

第5条 「オンサイト保守」の内容

1. 乙は、「宝情報サポート」の追加サービスとして、次の各号に定める「オンサイト保守」を提供するものとします。

(1) 「対象機器」の交換作業の実施

- ① 甲からのお問合せ内容に基づき、「対象機器」が故障したと乙が合理的に判断した場合に限り、甲所定の「対象機器」の使用場所にお伺いし、別途乙が用意する代替機(以下「代替機」という)との交換作業を実施いたします。
- ② 当該交換作業は、甲にお立会い頂くことが前提条件となります。
- ③ 乙窓口にご連絡を頂き、交換作業が必要と乙が合理的に判断してから6時間以内に到着(離島等の遠隔地を除く)するよう努めますが、これを保証するものではありません。
- ④ ご使用中の「対象機器」と、「代替機」の性能・品質・設定(ファームウェアのバージョンを含みますが、これに限られません)等は、異なる可能性があります。
- ⑤ ご使用中の「対象機器」のバージョンが、製造若しくは販売が終了し、又は「Check Point UTM 保守サポートサービス」を含めたサービス・サポートの提供が終了しているものである場合、「代替機」は、別途乙が指定する後継製品・バージョンになる可能性があります。

(2) 「設定ファイル」のインポート作業の実施

- ① 「代替機」の交換時に、「設定ファイル」を現場で提示頂きインポート作業を行います。現場に「設定ファイル」が存在しない場合は、事前に乙に甲がお預けされた「設定ファイル」をインポートします。現場で「設定ファイル」を提示頂けない場合又は、事前に乙に甲の「設定ファイル」のお預けがない場合は、「設定ファイル」のインポート作業をおこないません。
- ② 当該インポート作業は、甲にお立会い頂くことが前提条件となります。

(3) 故障した「対象機器」の回収

故障した「対象機器」は、第1号に定める交換作業完了後、乙により回収します。当日回収が出来ない場合は、費用を甲負担でご返送をお願いします。

2. 前項に定める「オンサイト保守」は、乙所定の作業報告書に、甲のご捺印を頂いた時点をもって、完了したものとみなされます。

第6条 「オンサイト保守」の適用除外

以下に定める事項については、「オンサイト保守」の適用範囲外とします。

1. 次の各号に該当する機器障害の修復作業

- (1) 「対象機器」の不適切な条件、環境、取扱い、使用方法等に起因する故障
- (2) 「対象機器」の落下、水没等、取り扱い上の甚だしい不注意、誤用に起因する故障
- (3) 乙及び乙の再委託先以外の者が「対象機器」に加えた改造、修理、分解等に起因する故障
- (4) 「対象機器」の使用上の物損事故・人身事故等に起因する故障

- (5) 天災地変や火災など、その他乙の責によらざる不測の事由に起因する故障
- (6) 電氣的ノイズ、公衆回線故障、その他外的要因による故障
2. 「宝情報サポート」に基づくサービス、サポート等の提供
3. 第4条第2号に定める「設定ファイル」のインポート作業以外の、「対象機器」の単体動作確認、稼働設定及び構成変更等の作業
4. 「対象機器」に関する操作方法等の問い合わせ対応
5. ソフトウェアのインストール、設定、カスタマイズ、修正・改変、ファームウェア・バージョンアップ版の提供等の作業
6. 「対象機器」据付、撤去、解体、移設調整等の作業
7. 「対象機器」及び「対象機器」が接続された媒体・情報機器等のデータのバックアップ作業
8. 「対象機器」の仕様変更および改造、およびこれらに伴う作業
9. 消耗品の供給
10. 高所での作業
11. 前各号に定めるほか、乙が甲に適宜通知する適用除外事項

第7条 「オンサイト保守」の問い合わせ窓口

甲から乙に対する「オンサイト保守」の問合せ窓口、連絡方法、連絡可能時間等は、別途「保守証書」に定める通りとします。なお、第2章「Check Point 700 シリーズ ユーザー向けサポート」の問合せ窓口は異なる場合があります。

第8条 免責

1. 乙は、理由の如何を問わず、「オンサイト保守」の実施に伴う「対象機器」（「代替機」を含みます。本条において以下同じ。）の使用上又は使用停止により甲に生じた損害、「対象機器」の使用上の物損事故・人身事故により生じた損害、並びに「対象機器」の故障により生じた損害等について、いかなる責任も負わないものとします。
2. 本約款に基づく「オンサイト保守」の提供は、「対象機器」の品質・性能等の維持及び「対象機器」の障害解決若しくは問題解決等を保証するものではありません。
3. 「オンサイト保守」及び「代替機」は“現状有姿”にて提供されるものとし、乙は「オンサイト保守」及び「代替機」に関して、明示たると黙示たるとを問わず、正確性、完全性、有用性、第三者の権利の非侵害性を含むいかなる保証及び補償責任も、甲に対して負わないものとします。
4. 本条の定めは、「オンサイト保守」の終了にかかわらず効力を有するものとします。

以上
株式会社宝情報

2018年3月1日版

改訂履歴

版	改定日	項目	内容
初版	2018/3/1		新規作成