

個別規約 Guardian Gate -For Mail-サポートサービス

本個別規約は、当社が Guardian Gate -For Mail-サポートサービス（以下「本サービス」という）を提供する内容および条件について定めたものです。

第1条（定義）

本個別規約において、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

本サービス	対象機器に関し、当社が提供するテクニカルサポート及び保守サービス、その他これらに付随するサービス全てをいいます。
サポート契約	本サービスの提供に係る契約をいい、本個別規約及びサービス証書にて定められた内容により構成されます。
サービス証書	サポート契約の内容を確定するために乙が発行する書面をいいます。
サポート対象機器	本サービスの対象となる機器をいい、サービス証書にて定めます。
契約者	本サービスの提供を受けるため、本サービスを申し込んだユーザーをいいます。
代替機	対象機器と交換される機器及び機器を構成する部位をいいます。
サービス利用料	本サービスの利用料金として乙が別途提示する金額をいいます。

第2条（契約の成立）

- サポート契約は、契約者が本規約の内容を理解、同意した上で当社所定の申込書を提出し、当社がこれに承諾しサービス証書を発行した際に成立する。
- 本サービスは、当社または当社の委託先が、本規約に基づき実施します。

第3条（サポート対象機器）

本サービスのサポート対象製品は当社が販売する Guardian Gate -For Mail-とします。

第4条（サポートサービス内容）

- 本サービスで提供される基本サービスは次のとおりです。
 - 技術サポート
 - リモート作業代行
 - ファームウェア提供
 - 障害切り分け支援
 - センドバック保守サービス

第5条（技術サポート）

当社は、契約者からの仕様・操作・設定に関するお問合せに対し、関連する情報を提供いたします。

第6条（リモート作業代行）

当社は、契約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 Guardian Gate -For Mail-の設定変更案を提示し、または、契約者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。

第7条（ファームウェア提供）

当社は、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します。契約者からの依頼、または、当社が必要と判断し契約者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8条（障害切り分け支援）

当社は、契約者から 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。

第9条（センドバック保守サービス）

当社は、契約者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、規定に従い契約者へ代替機の手配を行います。その場合、代替機の設定、設置につきましては契約者にて実施いただくものとします。また、故障機については原因調査を行っておりません。

第 10 条 (サポート範囲)

本サービスには次の内容は含まれておりません。

- (1) 現地での作業が必要となる対応
- (2) 対象機器以外の既設機器に関するお問い合わせ対応や作業代行
- (3) セキュリティ対策一般に関するお問い合わせ対応やコンサルティング
- (4) SSL 通信 (SMTPs/STARTTLS/POP3s/IMAP4s) を使用した次の機能は提供不可となりますので、サポート範囲外となります。
 - ・メールセキュリティ機能(情報漏洩防止/誤送信防止/添付ファイル自動暗号化)
 - ・メール監査機能

第 11 条 (送料)

本サービスにおいて、送料が発生する場合には発送元負担とします。

第 12 条 (費用)

本サービスの費用は別途お見積させていただきます。

第 13 条 (サポートサービス期間)

当社は、サポートサービス期間を上限として契約者と締結する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 14 条 (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) 契約者により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) その他当社の責めに帰すべからざる事由
2. 当社が、メーカー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、契約者は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. 当社は、規約を変更することがあり、変更する場合には契約者にお知らせします。変更が有効になった後で契約者が本サポートサービスを利用した場合、契約者は新しい条件に同意したものとします。

第 15 条 (責任の範囲)

1. 当社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) 当社の助言及び判定の正確性、有用性
 - (2) 当社の助言及び判定に基づき契約者が実施する対策の結果
2. 当社の責に帰すべき事由に基づく債務不履行または瑕疵に起因して契約者が損害を被った場合、契約者は当社に対し、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します (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契約者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契約者が第三者に対し負担する損害賠償債務を含みます)。
3. 本条の定めは、当社が契約者に対して負担する損害賠償の全てを定めたものであり、いかなる場合も当社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契約者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. 当社は本サポートサービスの提供により契約者の問題が解決されることを保証しないものとします。

第 16 条 (過怠約款)

当社は契約者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。

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、特別精算、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 17 条（輸出）

契約者は、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。

窓口	内容
電話	電話番号：050-5535-3700 受付時間：9:00～19:00 *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：security@takarajoho.com 受付時間：24 時間 365 日 *お問合せ内容により、ご回答にかかる時間が異なります