

【 TJ Care 】
ネットワークセキュリティアプライアンス
SubGate（セキュリティスイッチ/セキュリティAP）
サービス仕様書

第1.0版
株式会社宝情報

本書について

本サービス仕様書（以下「本仕様書」といいます）は、株式会社宝情報（以下「当社」といいます）が提供するネットワークセキュリティアプライアンス（SubGateシリーズ）（以下「本サービス」といいます）のサービス内容を定めるものです。

本仕様書に記載が無いものは、「一般規約 宝情報サービス契約約款」に準じます。なお、本仕様書は当社が必要と判断した場合、変更することがありますので、予めご了承ください。

1. 用語の定義

本仕様書で使用する用語を以下に定めます。

用語・略語	説明
宝情報	株式会社宝情報及び同社の指定する会社
販売パートナー	宝情報の販売する製品を再販するため、宝情報と直接契約している一次店
販売店	宝情報の販売する製品を販売パートナーから仕入れて再販する二次店や三次店、及び以降の数次の販売店
エンドユーザー	本サービスを利用する法人もしくは個人事業主またはその管理者
SubGate	本サービスの総称及び本サービスの対象となるネットワークセキュリティアライアンスの名称
サブゲート社	SubGateの提供元
管理ポータル	本サービス及び本サービスの管理を行うために利用されるサブゲート社が提供するWeb上の管理ツール
申込書	本サービスを利用する際に提出いただくサービス申込書
サポートサービス証書	本サービスの契約を保証するサポートサービス証書

2. 本サービスについて

2.1. サービス概要

- 本サービスはサブゲート社が提供するSubGate、及び本サービス専用の管理ポータルを提供するものです。
- 各機能の仕様はサブゲート社が定める内容に準じます。
- 本サービスには、宝情報が運営するサポートセンターによる、お問い合わせ対応やその他のサポートの提供が含まれます。
- 本仕様書では、本サービスの基本的な内容を定め、対象製品ごとに異なる部分やその他詳細に関しては別途個別の仕様書（以下、「個別仕様書」という）で定めるものといたします。
- 本サービスの提供にあたって使用される言語は日本語のみといたします。
- 本仕様書にて定めのない事項については、別途協議の上、解決するものといたします。
- 本サービスは、日本国内の販売パートナー、販売店、エンドユーザーに提供いたします。
- 本サービス仕様書に記載する条項は、日本国法に準拠するものといたします。

2.2. サービス利用者

2.2.1. 販売パートナー

宝情報は、本サービスを販売パートナーに対し提供します。販売店やエンドユーザーに対して本サービスを提供する場合、その内容は対象製品ごとの個別仕様書または個別契約により定めるものといたします。

2.2.2. その他のサービス利用者

宝情報は、本サービスを販売パートナー以外にも提供する場合、別途個別仕様書に定めるものといたします。

2.3. 価格

本サービスはオープン価格です。別途、価格表や見積書等により販売パートナーへ提示いたします。

2.4. サービスレベル

- 本サービスはご依頼のお問い合わせに関する対応をベストエフォートで実施いたします。
- ご依頼に関する対応を実行するために製品標準機能以外のツールを別途用いる必要がある作業等、対応を実施するために想定以上の時間を要することが見込まれる依頼内容については、別途、当社と販売パートナー/販売店/エンドユーザー間で協議の上、必要に応じ個別契約により実施するものといたします。
- 本サービスが提供する脅威対策機能は、あらゆる脅威に対し効果を有するものではなく、セキュリティインシデントの発生を完全に防ぐものではありません。
- 本サービスは製品の正常性や稼働率を保証するものではありません。

3. 本サービスの対象

3.1. 対象製品

本サービスは、宝情報が2024年10月1日以降に販売したSubGate製品を対象といたします。但し、サブゲート社によるサポートが終了している場合は本サービスの対象となりません。

3.2. 例外

以下のいずれかに該当するような場合には、本サービスの一部または全部のご提供ができない場合があります。

- 日本国外に設置されている機器
- インターネットを通じて当社からご利用機器へのリモート接続が不可能な機器

4. サービス内容

4.1. テクニカルサポート

本サービスでは、製品利用に関する以下のテクニカルサポートを提供いたします。

種類	内容
お問い合わせ対応	製品、及び管理ポータルのお操作方法のご案内や製品の仕様に関するお問い合わせに回答いたします。 以下に挙げる例はサポート対応範囲外のお問い合わせ内容ですが、サポート対応範囲外となるのはこれに限定されません。 < 対応範囲外のお問い合わせ内容例 > ・運用やマネジメントに関する内容 ・特定の利用環境に依存する問題 ・セキュリティインシデントの発生に伴う各種調査やフォレンジック調査に関する内容 ・本製品以外の製品、及びサービスに関する動作や仕様に関する内容 ・PC操作に関する内容
初回ユーザ登録	初回お申し込み時、申込書記載のユーザを利用者として管理テナントに登録します。
各種ドキュメント類の整備・提供	設定手順書やマニュアル、その他本サービスの利用に必要とされるドキュメントを随時作成・整備し、販売パートナーへ提供いたします。
標準ポリシーの作成	宝情報が制定する標準のポリシーが作成、適用された状態で本サービスをお引き渡しいたします。

4.2. ハードウェア保守

本サービスでは、以下のハードウェア保守サポートを提供いたします。ハードウェア保守期間は本サービスの契約期間と同一です。

種類	内容
製品の故障診断	お問い合わせ担当者からの症状のご申告、リモートでの機器確認、サポートセンターでの機器預かりのいずれかにより、ご利用機器の故障の有無を診断いたします。
センドバック保守	(1) 当社による製品の故障診断によりご利用機器が故障と判断された場合、ご利用機器を故障機器として扱い、ご利用機器の返却を待たず同製品の交換品をご指定の住所に当社から送付いたします。本サービスでは、これを先出しセンドバックと呼称します。 (2) 利用者による交換品の設置が当社から確認出来た後日、故障機器の保守・サポート契約を、送付した交換品に移行し、継続して交換品をご利用いただけます。 (3) 交換品への入れ替えが完了した後、販売パートナー/販売店/エンドユーザから、故障機器を当社指定の住所に5営業日以内に返送いただく必要があります。指定された期日以内に故障機器を返却いただけなかった場合、宝情報は交換品の代金を販売パートナー/販売店/エンドユーザに請求することができます。 (4) 製品の配送に関わる送料は発送者の負担といたします。

4.3. サービスの受付方法と受付時間

サポートセンターは下記の受付方法・受付時間でサービス利用者からのお問い合わせに対応します。

受付方法	サービス利用者	受付時間
メール	販売パートナー / 販売店	受付時間：終日 対応時間：平日日中帯 9:00-17:00（土日祝、夏期及び年末年始休暇を除く）

4.4. お問い合わせ窓口

4.4.1. 連絡先情報の告知

お問い合わせ窓口の連絡先情報はサポートサービス証書にてご案内いたします。

4.4.2. お問い合わせ時の注意事項

- お問い合わせの際は、サポートサービス証書に記載された情報をご確認ください。
- ご申告された以下の情報が、当社で保有する情報と合致した場合に、問い合わせされた方を当該機器の正当なお問い合わせ担当者と判断し問い合わせを受付いたします。
 - ・ユーザ情報
 - ・MACアドレスまたは 製品のシリアル番号

4.5. 受付時間の一時的な変更

宝情報は、業務上必要である場合、4.3. サービスの受付方法と受付時間 に定めるサポートセンター受付時間を一時的に変更できるものといたします。

4.6. 利用申込

本サービスの利用者は対象製品の購入と同時、または本サービスの利用開始までに宝情報に対し所定のサービス申込書により本サービスを申し込むものといたします。宝情報は、申込書の受領後に申込書の内容を確認し、申込を受け付けられない場合には遅滞なく販売パートナーへ通知を行います。宝情報が申込書を受領後、2 営業日以内に申込を受け付けない旨を通知しない場合、申込を受け付けたものといたします。

4.7. 納品

宝情報は、申込書の受付後原則 7 営業日以内に、以下の内容・方法により本サービスの納品を完了するものといたします。

納品内容	納品方法
サポートサービス証書	販売パートナーにPDFデータをメールで送付いたします。
管理ポータルログイン情報	サポートサービス証書にてご案内いたします。

4.8. 最低利用期間

本サービスの最低利用期間は以下のとおりです。

種類	期間	備考
新規契約	1年	
更新	1年	契約の自動更新はありません。

4.9. サービスの開始

本サービスは、サポートサービス証書に記載された保守開始日を以て提供を開始いたします。

4.10. サービスの終了

本サービスは、サポートサービス証書に記載された保守終了日を以て終了といたします。

4.11. 更新

新規契約及び既存契約利用途中で追加された契約のいずれも、最低利用期間の経過以降は1年単位で繰り返し更新が可能です。但し、サブゲート社によるサービス終了案内が告知された場合、更新期間を限定する場合があります。

4.12. 宝情報によるアクセス

宝情報は、サポートサービス提供の上で必要と判断した場合に、販売パートナー、販売店、及びエンドユーザーからの依頼の有無に関わらず、宝情報がアクセス権を持つ製品、管理画面、その他のリソースへのアクセスを実施する場合があります。

5. 本サービスの責任

- (1) 宝情報のご案内に基づく作業は、お問い合わせ担当者の責任において実施するものといたします。
- (2) 対象製品の不具合に起因するいかなる損害についても当社は一切責任を負わないものといたします。
- (3) 宝情報の責に帰すべき事由による損害が発生した場合、その賠償額は本サービスの年額相当額を上限とします。
- (4) サービス利用者は、天災、火災、騒乱、その他の不可抗力によりサポートを提供できない場合があることを承諾するものといたします。

6. サービス利用者の協力

宝情報が本サービスを提供するために必要な範囲で依頼する以下内容について、サービス利用者は協力して対応するものといたします。

- (1) 対象製品の利用の中断。
- (2) 不具合または不良箇所の探求作業に際し、不具合の内容、発生時の環境状況、不具合是正の元となるデータの提供。
- (3) オンサイトの作業が発生する場合、宝情報の作業員に対する作業スペース、消耗品、機器に連結された装置、通信装置などの無償での提供、及び、サポートに必要な電力、通信、光熱、消耗品などの負担。
- (4) その他、宝情報がお問い合わせ担当者に求めるサポート実施上における要請事項。

7. 再委託

宝情報は本仕様書に基づくサービスを、当社の指定する第三者へ委託できるものといたします。但し、その場合においても宝情報は本仕様書で課せられた責を免れるものではありません。

