Illumio サポートサービス規約

本規約は申込者（以下「甲」という）に対して、ダイワボウ情報システム株式会社（以下「乙」という）が、甲が利用するIllumio Inc.（以下「Illumio」という）製の「Illumio Core」「Illumio CloudSecure」「Illumio Endpoint」（以下、「当該ソフトウェアという」のサポートに関し、提供するサポートの内容を定めるものとします。

第１条（目的）
本規約は、甲が利用する当該ソフトウェアの利用期間中に発生した問い合わせに関して、乙が甲に提供するサポートを規定します。

第２条（サポートの範囲、内容）
サポートは以下の範囲とします。
（１）甲より当該ソフトウェアに関する問い合わせの申出（E-Mail）を受け付けます。
（２）前号により受け付けた問い合わせにつき、E-Mailでのやりとりを通じて乙からIllumioへ確認した内容を甲へ連絡するものとし、乙の責任はこの案内に限られるものとします。
（３）甲から乙への問い合わせについては以下の内容とします。
①契約状況の確認
②当該ソフトウェアに関するマニュアル記載内容の確認
③当該ソフトウェアに不具合が生じた際のIllumio への確認代行
（４）前号により乙がサポートを実施する時間帯は乙の営業日である平日9:00～17:00とします。

第３条（契約とサポートの開始）
（１）甲が、乙のサポート提供を受けることを希望する場合、本規約に同意のうえ、乙の指定する情報（以下、申請情報）を乙または乙の顧客（以下、乙の販売店）へ提供するものとします。
（２）甲が、乙のサポート提供を受けるためには、当該ソフトウェアのサブスクリプションを乙または乙の販売店から購入している必要があります。
（３）乙は申請情報を受領後、これを承諾する場合、１０営業日以内に登録完了の通知を申請情報に記載された担当者へE-Mailにて通知するものとし、乙の通知発信によりサポート契約（以下、「サポート契約」という）が成立するものとします。
（４）サポートの開始する日（以下、サポート開始日）は契約成立日にかかわらず、当該ソフトウェアのサブスクリプションの開始日と同日とし、登録完了時に乙が甲に通知するものとします。
（５）サポート契約の契約期間は前項に定めるサポート開始日より乙が甲に通知する日までとします。なお、契約期間が１年未満のサポート契約を乙は提供しないものとします。

第４条（除外事項）
次の各号に定める事項は、サポートの範囲に含まないものとし、乙はこれらを実施する責任を負わないものとします。
（１）サポート契約の契約期間外、または対応時間外に行うサポート
（２）乙によるIllumioへの確認の結果、当該ソフトウェアの不具合を認められなかった場合、もしくはその他サービス、ソフトウェア、機器または回線等に起因する場合のそれ以降の対応
（３）甲の責に帰すべき事由よって生じた不具合の修復
（４）甲が当該サービスの取扱説明書、及びマニュアルなどに記載されている仕様に基づかずに設定、使用したことによって生じた不具合あるいは損傷の修復
（５）甲がIllumioに承認されていない、もしくはIllumioのサポートが終了したサービス、製品を導入・利用したことによって発生した不具合あるいは損傷の修復
（６）甲が当該ソフトウェアを改造し、またはIllumioが承認していない改変を行ったために発生した不具合の対策、あるいは損傷の修復
（７）Illumioが認めていない使い方をした場合のサポート
（８）甲が行った設定やログなど、乙が必要とする情報を事前に提示しない場合、もしくは提示した設定変更等の作業を実施しない場合のそれ以降の対応
（９）ソフトウェアの仕様に起因する不具合あるいは損傷の修復
（１０）サポート実施に関する報告書の作成および提供
（１１）不具合の発生原因の調査分析、及び検証作業
（１２）推奨設定のアドバイザリー、及び設定代行
（１３）当該ソフトウェアをインストールするOSのサポート

第５条（サポートの運用と甲の義務）
（１）本規約に基づくサポートは、乙の社員または乙が選任した代行者（以下「サポート要員」という）により行われるものとします。
（２）乙は都合により、サポート要員を随時交代できるものとします。
（３）甲は、乙の本規約の履行に伴い、サポートを円滑に遂行するために必要として次の依頼する事項について協力し、便宜を図るものとします。
①当該ソフトウェアをIllumioが動作をサポートする環境で利用しこれを維持すること
②当該ソフトウェアの利用環境が当該ソフトウェアの稼働に悪い影響があると乙が判断し、改善を申し入れた場合に、これに応じること
③サポート実施にあたり、乙が当該ソフトウェアの稼働する機器および関連機器の一時稼働停止を申し入れた場合に、これに応じること
④サポート実施前に甲がデータ等の保護に必要な措置を行うこと
⑤サポート実施に必要な技術資料等を乙に提供すること
（４）前項１号乃至５号に定める事項が甲の費用負担にて実施できない場合は、乙は甲に当該費用を請求できるものとします。
（５）本条の定めにかかわらず、甲が本条に定める協力事項を実施しなかった場合、乙は何らの責任を負うことなく、サポート業務の全部または一部を実施しないことができるものとし、また、やむを得ず、乙がサポート業務の全部または一部を実施した場合、それにより生じたいかなる損害についても乙は責任を負わないものとします。
（６）乙は原則として甲が申請情報に担当者として明記された甲の従業員からのみサポートを受け付けます。
（７）甲は、住所変更、社名変更等サポート申込時の登録データに変更が生じた場合、速やかに乙へ通知するものとします。甲が本通知を行わなかった場合、乙は甲に対してサポートを提供できない場合があり、甲はこれを了承するものとします。

第６条（登録番号）
（１）乙は甲へ発行する登録番号を契約番号として管理します。
（２）甲は、受領した登録番号を自己の責任を持って管理するものとします。不正使用が行われた場合、乙は一切の責任を負わないものとします。
（３）甲は受領した登録番号等をいかなる理由でも、第三者に譲渡、貸与、販売することはできないものとします。

第７条（サポート料金と支払）
（１）甲は、サポートの対価として甲に事前に通知した当該ソフトウェアのサブスクリプションの料金を乙もしくは乙の販売店からの請求書に従い、乙または乙の販売店が指定する期日、条件にて支払うものとします。
（２）当該ソフトウェアのサブスクリプションの料金は、乙による事前の告知を以って変更できるものとします。

第８条（有効期間、解約）
（１）本規約に基づくサポート契約の有効期間は、乙が甲に通知する期間とします。
（２）甲がサポート契約の更新を希望する場合、有効期間満了の３０日前までに第３条の手続きに準じて、当該ソフトウェアのサブスクリプションを乙または乙の販売店から購入している必要があります。なお、更新できる期間は乙が定める上限があるものとし、甲は当該上限を超える期間は更新することができないものとします。
（３）甲は、サポート有効期間中であっても終了希望日の３ヶ月前に乙所定の書類を乙へ提出することで解約できるものとし、その場合乙が甲に通知する日をもってサポート契約は終了するものとします。
（４）有効期間中の解約、有効期間の終了のいずれの場合においても、乙が受取済みのサポート料金を返金することはないものとします。

第９条（機密保持）
甲及び乙は、サポート実施に関連して知り得た相手方の業務上その他の情報であって、機密であると明確に指定されたものについては、本契約の有効期間中のみならずその終了後も第三者に開示または漏洩してはならないものとします。但し、次の各号の一つに該当する情報については、この限りではありません。
（１）一般に入手出来る情報
（２）取得時に既に保有していた情報
（３）第三者から機密保持義務を負うことなく適法に入手した情報
（４）相手方の機密情報を使用することなく独自に開発した情報

第１０条（損害賠償）
（１）事由の如何にかかわらず、サポート契約において乙の責めに帰すべき事由により甲に損害が発生した場合、甲乙協議のうえ、甲は乙に対し、甲が被った直接損害を範囲とした損害賠償請求ができるものとします。但し、損害賠償金額は損害発生の直接の原因となった当該ソフトウェアのサブスクリプションの標準価格の１ヵ年相当額を限度とします。
（２）次の各号のうち、乙の責に帰さない事由により発生した障害に対して、乙は一切その責任を負わないものとします。
①サポート遂行中に発生したデータ破損、業務停滞等の障害
②甲の逸失利益、第三者から甲に対する請求等、甲において特別損失が発生した場合

第１１条（免責事項）
（１）乙は、サポートの提供によりエラーのすべてを補正すること、また、本サポートの実施により甲または顧客の問題が解決されることを保証するもので

Ｉｌｌｕｍｉｏ サポ―トサ―ビス規約

はありません。法律の許す範囲で本条の保証が唯一のものであり、商品性及び特定目的への適合性についての保証や条件を含め、本条以外の明示的あるいは黙示的な保証や条件は一切無いものとします。

（２）乙は、サポートを一般に公正妥当なものとして業界で認められている専門家としての水準で提供することを保証します。乙から提供を受けたサポートの内容が、保証された水準に達していない場合、甲は、サポートの実施日から３０日以内に乙に通知しなければならないものとします。

（３）前項に基づく通知を甲から受領した場合、乙は、サポートを再履行するものとし、乙がサポートについて甲に対して負う責任はこの再履行に限られるものとします。

（４）甲または乙は、いずれの当事者の責にも帰さない事由により生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、結果損害、売上の喪失、データもしくはデータの使用機会喪失については、損害賠償責任を負わないものとします。

（５）サポートにおいて乙から送付するメール、提供する情報には、Illumio 他、乙の仕入先から提供された 情報が含まれますが、これらの情報の誤り等から甲に損害が生じても、乙及び情報提供者の責任を問えないものとします。

（６）天災地変等の不可抗力、または乙の責に帰しえない事由によりサポートの一部の履行遅滞もしくは不完全履行を生じた場合は、乙はその責を負わないものとします。

（７）当該ソフトウェアがインストールされた機器のセキュリティ機能を維持・向上し、不正アタックやウイルス攻撃等から防御することは本規約の範囲外であり、その責任は、甲と乙との間で特別な取り決めが無い限り乙はいかなる責任も負わないものとします。

（８）本条前各号に定める他、以下のいずれかの事由に該当する場合は、乙はこれに対し一切責任を負わないものとします。

①サポートの実施後、当該ソフトウェアに対して不正アタックやウイルス攻撃等があった場合

②乙のサポート実施によって、データが消去、毀損、または破壊された場合

③甲が本規約に基づく義務を履行しない場合

第１２条（再委託）

乙は、サポートの実施をその裁量により第三者に再委託できるものとします。乙は、再委託先に対し、本規約に基づく乙の義務を遵守させるものとします。

第１３条（一時中断）

次の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合には、乙は事前に連絡することなく、サポートの提供を一時的に中断することができるものとします。ただし、提供の中断が事前に予測できる場合は、乙は遅滞なくその旨を甲に通知するものとします。

（１）システムの定期的保守又は緊急保守を行うとき

（２）火災、停電等によりサポートの提供ができなくなったとき

（３）天災地変、戦争、暴動、内乱、労働争議、その他の不可抗力の事態が生じたとき

（４）その他、運用上、技術上の理由により、乙において提供の一時的な中断が必要止むを得ないと認めたとき

第１４条（障害が生じた場合の措置）

システム障害、回線の異常等によってサポートの提供を中断せざるを得ない事由が生じた場合には、乙はその修復に最善の措置を講じるものとします。なお、この場合及び前条に掲げる一時中断の場合における、修復遅延、修復不完全等に基づき甲に生ずる損害については、乙は一切の責任を負わないものとします。

第１５条（権利譲渡の禁止）

甲は、本契約上の地位及び権利をいかなる理由があろうとも譲渡、貸与、販売することはできません。ただし、乙は本規約上の地位及び権利を甲の承諾を得ることなく、第三者に譲渡することができるものとします。

第１６条（契約の終了）

乙は、甲が本規約の各条項のいずれかに違反したときは、相当の期間を定めて当該違反を是正する旨甲に催告し、甲がこれに従わないときは、サポート契約を解除することができるものとします。

２．乙は、甲が次の各号のいずれかに該当するときは、事前の催告その他の手続きをすることなく直ちにサポート契約を取り消すことができるものとします。

（１）第三者からの差押え、仮差押えもしくは仮処分の申し立てを受け、または受けることが明白であるとき

（２）破産、会社更生手続開始、もしくは民事再生手続を開始、自ら申し立て、または第三者から申し立てられたとき

（３）支払停止もしくは振出した手形、小切手等が不渡りとなったとき、または手形交換所から不渡り処分を受けたとき

（４）営業停止または営業許可取り消し等の処分を受けたとき

（５）解散決議をしたとき

（６）本規約に基づく債務の支払を滞納したとき

（７）代表者、役員等が刑事罰を受け、または受けることが明らかであるとき

（８）役員、社員もしくは株主間の紛争により営業活動に支障をきたしたとき

（９）株主構成または経営主体の全部または一部に重大と認められる変更がありサポート実施に支障があると判断したとき

（１０）財政状態が著しく悪化し、またはそのおそれがあると認められるとき

（１１）甲が個人事業主の場合でかつ甲が死亡・廃業等によりその事業の継続が困難であると乙が判断したとき

３．前項に関わらず、以下の場合でも乙は甲に対してサポート契約を解除することができるものとします。

（１）事由の如何にかかわらず Illumio が当該ソフトウェアの販売またはそのサポート等を終了したとき。

（２）乙と Illumio との当該ソフトウェアに関する契約が終了した場合または乙と再委託先との対象サポート契約に関する契約が終了し、当該ソフトウェアのサポートの継続が乙において困難となったとき

（３）有効期間満了日までに甲による更新手続きがなされなかったとき。

第１７条（反社会的勢力でないことの表明）

（１）甲および乙は、相手方に対し、以下の各号に定める事項を表明し、保証するものします。

①自らが反社会的勢力（「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に定義する暴力団およびその関係団体等をいう。以下同じ）でないこと

②自らが反社会的勢力でなかったこと

③反社会的勢力を利用しないこと

④反社会的勢力を名乗るなどして相手方の名誉・信用を毀損し、もしくは業務の妨害を行いまたは不当要求行為をなさないこと

⑤取締役、執行役員および実説的に経営に関与する者が反社会的勢力でないこと、ならびに、それらの者が反社会的勢力と交際がないこと

⑥自らの財務および事業の方針の決定を支配する者が反社会的勢力でないこと、および、反社会的勢力と交際がないこと

（２）甲および乙は、自らが前項に違反していることを発見した場合、直ちに相手方にその事実を報告するものとします。

（３）甲および乙は、相手方が本条第（１）項に違反した場合、催告その他何らの手続を要することなく、直ちに基本契約、個別契約の名称を問わず、甲乙間で締結した全ての契約の全部または一部を解除することができるものとします。

（４）甲および乙は、相手方が本条第（１）項に違反したことにより損害を被った場合、契約解除の有無を問わず、当該損害について損害賠償を相手方に請求することができるものとします。

第１８条（合意管轄）

本規約に関して生じた甲乙間の紛争については、大阪地方裁判所をもって管轄裁判所とします。

第１９条（その他）

本規約にて提供されるサポートに関して、乙と甲の間に係争が生じた場合は、お互いに信義誠実の原則に従って解決するものとします。

第２０条（規約の変更）

（１） 乙は本規約につき、ＷＥＢサイト（ https://www.idaten.ne.jp/portal/page/out/mss/illumio/product.html 等、乙が定めるサイト上のページ）において、同ＷＥＢサイトが稼働していない場合を除き、常時掲載するものとします。

（２）乙が本規約を変更する場合、効力発生日の３０日前までに、本規約を変更する旨、変更後の本規約の内容、効力発生日につき前項のＷＥＢサイト上のページへの掲載その他の方法により甲に告知するものとし、当該効力発生日をもって、当該変更後の本規約の効力が生じるものとします。

制定日：2023 年 5 月 15 日

ダイワボウ情報システム株式会社