

マクニカ Abnormal AI スタンダードサポート サービス規約

1. 本規約の目的

マクニカ Abnormal AI スタンダードサポートサービス規約（以下、本規約）は、株式会社マクニカ（以下、マクニカ）が提供する Abnormal AI, Inc. 製品の標準保守サービス（以下、スタンダードサポート）について定めたものです。よくお読みいただき、本規約に同意のうえご注文ください。ご注文をいたいた利用者（エンドユーザーおよび使用者）は、本規約に同意したものとみなします。

2. 定義

使用者：マクニカ発行の「サービス通知書」（以下、通知書）に記載された使用権許諾先および使用権許諾先へ保守サポートを提供しているパートナを指すものとします。

エンドユーザー：通知書に記載された使用権許諾先を指すものとし、通知書に記載された使用権許諾先は、契約前に Abnormal AI, Inc. の示す Abnormal AI Cloud Terms of Service に合意しているものとします。

※Abnormal AI Cloud Terms of Service : <https://legal.abnormalsecurity.com/legal-hub/abnormal-security-cloud-terms-of-service-9b23cc18>

製品：通知書に記載されたソフトウェア製品、その他各種サービスを指すものとします。

障害：製品が想定されている製品仕様に沿って動作しない状態を示します。

3. スタンダードサポートの提供内容

マクニカは、以下に記載するスタンダードサポートを提供するものとします。

1) 障害・トラブルに対する問い合わせ対応

- チケット管理システムを利用した問い合わせ受付を実施します。
- 障害・トラブルの解決に向けた支援を行います。
- 問い合わせ受付時間は 24 時間 365 日とします。
- マクニカが受理した問い合わせへの回答は、祝日およびマクニカの休業日を除く月曜日から金曜日の 9 時 0 分から 17 時 0 分までとします。
- 使用言語は日本語のみとします。
- 本サポートサービスの範囲は、マクニカが提供する Abnormal AI 製品に限定されます。その他のソフトウェアやデバイスに関する問題については、使用者の方での切り分けやトラブルシューティングをお願いすることになりますので、ご了承ください。

2) 製品ナレッジサイト

- 製品の利用におけるナレッジなど、マクニカが使用者向けに作成することができます。

なお、スタンダードサポートの利用にあたっては上記の他、製品ごとに発行される「Abnormal AI スタンダードサポート 利用ガイド」を参照ください。

4. サービス除外

マクニカは下記に記載される作業・対応についてはスタンダードサポートの範囲には含まれないものとします。

- 1) いかなる理由によっても、設定期変更は使用者の責任において実施するものとし、マクニカは当該作業について実施しないものとします。
- 2) 使用者が Abnormal AI, Inc. のサポートポリシーに違反した場合、またはサポート対象外のソフトウェアや外部サービスを利用している場合、マクニカはスタンダードサポートを提供しないものとします。
※Abnormal AI, Inc. 社のサポートポリシーについては、下記 Web サイト参照のこと
- 3) 使用者がマクニカの事前の承諾を得ずに、サポート対象外の方法での設定変更や、外部サービスとの非公式な統合・連携を行った場合、当該内容に関して、マクニカはスタンダードサポートを提供しないものとします。
- 4) 天災、事故、使用者による誤用、インターネット回線や通信環境の不具合、その他不可抗力に起因し、マクニカが Abnormal AI 製品のサービス自体に原因がないと判断した場合、マクニカはスタンダードサポートを提供しないものとします。
- 5) 上記「3. スタンダードサポートの提供内容」に明記されていない事項については、マクニカはスタンダードサポートを提供できないものとします。

5. 使用者の責任

使用者は、Abnormal AI 製品に関する問題を発見した場合、Abnormal AI, Inc. およびマクニカが調査を行うために必要となる十分な情報を提供するものとします。情報が不十分な場合、マクニカはスタンダードサポートを提供できない場合があります。

- 1) 使用者は、マクニカがスタンダードサポートを提供するために必要な協力を合理的に行うものとします。
- 2) 使用者は、マクニカが提供する解決策、修正を正しく適用することを確約するものとします。
- 3) 使用者が提供された解決策、修正を正しく適用しなかった場合、その結果としてサービスが利用不能または不整合となることを了承し、これによって生じるすべてのリスクは使用者が負うものとします。
- 4) 使用者は、自らの責任と費用においてサービス利用に関わるデータのバックアップを取得・保管するものとします。スタンダードサポートの提供によりデータが消失した場合であっても、マクニカは一切の責任を負わないものとします。
- 5) 使用者は、自身が契約したすべての Abnormal AI, Inc. の製品に対して、スタンダードサポートに加入しなければならないものとします。

6. 料金等

使用者は個別の契約に定める料金および支払条件に基づいて、当該の料金をマクニカに遅延なく支払うものとします。なお、マクニカに重大な過失がある場合を除き、マクニカはいかなる場合においても、使用者に対し契約料金の返還は行わないものとします。

7. 期間

- 1) スタンダードサポートの提供期間は、通知書に記載された期間とし、**使用者から期間満了の 60 日前を目安に契約期間延長の申請があった場合**に、提供期間を延長するものとします。
- 2) スタンダードサポートを延長する場合は、マクニカおよび Abnormal AI, Inc. での事務処理が契約期間終了日までに処理できる猶予期間をもって注文するものとします。スタンダードサポートに未加入の期間が発生したのち、再度スタンダードサポートに加入する際には、未加入期間分の料金を追加してマクニカに支払うものとします。その際、スタンダードサポート加入期間を遡及することはしないものとします。なお、マクニカもしくは Abnormal AI, Inc. が別途定める場合、お客様は再加入に対する追加料金を支払うものとします。
- 3) 使用者が各種サービスを有効期限付ライセンスとして購入した場合、通知書に記載された期間経過後は、その使用権とともにスタンダードサポートは終了するものとします。

8. 権利譲渡の禁止

使用者はスタンダードサポートを受ける権利を第三者に譲渡することはできないものとします。

9. 使用者の名称等の変更

使用者の名称、代表者、住所等に変更があったとき、使用者は速やかに書面によりその旨をマクニカに通知するものとします。

10. 使用者の地位の変更

法人の合併により使用者の地位の継承があったとき、合併後本属する法人もしくは合併により設立された法人について、継承したことを証明する書類を添え、使用者は継承の日から 30 日以内にその旨をマクニカに通知するものとします。尚、お客様の地位の変更は、Abnormal AI, Inc. の同意を持って完了とします。

11. 規約の変更

- 1) 本規約はサポートの提供条件および使用者とマクニカの間の権利義務関係を定めることを目的とし、使用者とマクニカとの間のスタンダードサポートの利用に関わる一切の関係に適用されます。

2) マクニカは、本規約を任意に変更できるものとします。本規約を変更する場合、変更後の本規約の効力発生日および内容をマクニカが運営するウェブサイト上の掲示その他の適切な方法により周知し、または使用者に通知するものとします。マクニカは変更後の本規約の効力発生日以降に使用者がスタンダードサポートを利用したときは、使用者は、本規約の変更に同意したものとみなします。ただし、法令上使用者の同意が必要となるような内容の変更の場合は、マクニカ所定の方法で使用者の同意を得るものとします。

12. 責任の制限

- 1) マクニカは、本規約に基づき実施するスタンダードサポートを善良なる管理者の注意義務をもって提供するものとします。
- 2) 本規約に基づき実施するスタンダードサポートのマクニカによる保証は、本規約に定める内容をもって全てとし、本規約に明示されていない限り、いかなる保証も行わず、いかなる責任も負わないものとします。
- 3) マクニカが提供するハードウェア、ソフトウェアおよびその他各種サービスに関するサポートは、メーカーによる保証範囲内に限定されます。マクニカは、メーカーの保証を超えてサポートを提供することはできず、これにより生じるいかなる責任についても、マクニカは一切の責任を負わないものとします。なお、使用者は、メーカーの保証内容を十分に理解した上で当該サポートを受けるものとします。
- 4) マクニカがスタンダードサポートに関して、お客様に損害を賠償する責任を負う場合、いかなる場合においても賠償額はマクニカがすでに受領した契約料金を超えないものとします。

13. 終了

- 1) 使用者がスタンダードサポートの利用を終了しようとするときは、終了しようとする60日前までに書面をもってその旨をマクニカに通知するものとします。
- 2) マクニカは、使用者が以下に該当する場合、何ら催告を要せずスタンダードサポートの提供を終了することができるものとします。
 - ・本規約の条項に違反し、催告後30日経過後もこれが是正しないとき
 - ・購入したすべてのハードウェアまたはソフトウェアのすべてのライセンスに対してスタンダードサポートに加入しないとき
- 3) 前各号においてスタンダードサポートが終了する場合、使用者への料金の返金、もしくは使用者の支払義務の免除はしないものとします。

14. 第三者への委託

- 1) マクニカはスタンダードサポートの提供を必要に応じ第三者に委託することができるものとします。
- 2) 前項の規定に従い第三者にスタンダードサポートの提供を委託する場合、以下15.の守秘義務に係る義務と同等の義務を第三者に課すものとします。
- 3) マクニカがスタンダードサポートの提供を第三者へ委託する場合、使用者に対してその旨を文書または電子メール等の方法で通知するものとします。

15. 守秘義務

- 1) 使用者およびマクニカは、スタンダードサポートの利用により知り得た以下15.2)に定める秘密情報を、相手方の事前の書面による合意を得ることなく第三者に漏洩または開示してはならないものとします。また、秘密情報を開示できるものとします。
- 2) 秘密情報とは書面もしくは口頭によって当事者の一方から秘密情報である旨を明示して相手方に開示した情報をいうものとします。ただし以下に該当するものは秘密情報に含まないものとします。
 - ・開示の時点ですでに公知のもの、または開示後情報を受領した当事者の責によらずして公知となったもの。
 - ・第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手したもの。
 - ・開示の時点ですでに保有しているもの。
 - ・開示された情報によらずして、独自に開発したもの。

16. 個人情報の取り扱い

マクニカの個人情報保護ポリシーは、使用者がスタンダードサポートを利用する場合にも適用されるものとします。(個人情報保護ポリシー：<https://www.macnica.co.jp/privacy/>)
スタンダードサポートを利用することにより、使用者は本ポリシーに同意することとなるため、本ポリシーを確認の上同意する場合にのみ利用できるものとします。なお、本ポリシーは予告なく変更することがあります。また、スタンダードサポートの利用に際して使用者から取得した氏名、メールアドレス、住所、電話番号等の個人情報は、同様に「個人情報保護ポリシー」に則り取り扱われるものとします。

17. 一般条項

本規約の解釈および履行における正当性は日本国法により管理するものとします。

18. 合意管轄

本規約に関し訴訟が生じた場合は、東京地方裁判所をもって第1審専属管轄裁判所とします。

19. 不可抗力

天災地変、戦争、革命、暴動、内乱、通商停止、略奪行為、ストライキ、ロックアウト、伝染病もしくはその他の疾病、物資もしくは施設の破壊もしくは損傷、火災、台風、地震、洪水もしくは事故、テロ行為、法令の制定・改廃、公権力による命令・処分、争議行為、輸送機関・通信回線または保管中の事故、電気、ガス、水道の不足または遮断、その他マクニカの責に帰することができない事由による本規約の全部または一部の履行遅延もしくは履行不能については、マクニカは責任を負わないものとします。

20. 協議事項

本規約の各条項の解釈について疑義が生じたとき、または定めのない事項については双方協議の上円満に解決するものとします。

使用者が本規約の内容に関して質問がある場合は以下にお問い合わせください。

株式会社マクニカ ネットワークスカンパニー Abnormal AI, Inc. 製品担当

〒222-8563 横浜市港北区新横浜1-5-5 TEL : 045-476-2010

第1版 2025年6月20日