

マクニカ スタンダードサポート（エンドユーザ向け） サービス規約

1. 本規約の目的

マクニカ スタンダードサポート サービス規約（以下、本規約）は、マクニカソリューションズ株式会社（以下、マクニカソリューションズソリューションズ）が提供する標準保守サービス（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。ご注文をいただいたことにより本規約に同意したものとみなします。

2. 定義

使用者：マクニカソリューションズ発行の「サービス通知書」（以下、通知書）に記載された「使用権許諾先」、もしくは使用許諾先へ直接ないし間接的に販売をした代理店を指すものとし、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 Akamai Technologies, Inc. の示す Acceptable Use Policy に合意しているものとします。

※Acceptable Use Policy : <https://www.akamai.com/legal/acceptable-use-policy>

製品：通知書に記載されたハードウェア製品、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

マクニカソリューションズは、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。
- 問い合わせ受付時間は 24 時間 365 日とします。但し、製品及び対応時間により、保守の提供内容は異なります。

【全ての製品】祝祭日、マクニカ指定休業日を除く月曜日から金曜日の 9 時 0 0 分から 1 7 時 0 0 分

以下、保守内容の①～⑤全て

【一部製品】「祝祭日、マクニカ指定休業日を除く月曜日から金曜日の 9 時 0 0 分から 1 7 時 0 0 分」以外

以下、保守内容⑤のみ

本項目の対象製品は弊社サポートサイト（<https://support.mnc.macnica.co.jp/hc/ja/categories/34931338822425>）をご参照ください。

- ① Akamai サービスに関する動作不良、不具合への対応情報を使用者に提供するように努めます。
- ② 使用者が報告した問題が、最新の Akamai サービスにおける欠陥であるとマクニカソリューションズもしくは Akamai 社が判断した場合、その修正を Akamai 社が提供するように合理的な努力を実施するものとします。
- ③ Akamai サービスに関する不明点などは、Akamai 社が提供する資料にてご案内致します。
- ④ 上記①（Akamai サービスに関する動作不良、不具合）以外のお問合せは 1 契約あたり年間 5 件を目安として対応致します。この範囲を大幅に超過してお問合せを要する場合、別途定める有償サービスをご利用下さい。
- ⑤ 「深刻なサービス影響に繋がる Akamai 社サービス起因の障害（Akamai 社が定める Severity1, 2 の障害が継続中）」について、Akamai 社への情報連携、障害の復旧支援などを対応致します。（※1）（※2）
※1 対応する障害については、Akamai 社とのサポート契約内容に準じます。
※2 事前にご案内している切り分け資料に準じて起票をお願い致します。資料や各種手順について、事前に使用者にてご確認下さい。

- 使用言語は日本語のみとします。
- サポート対象以外のハードウェア、ソフトウェア、デバイス類との切り分け作業は使用者が行うものとします。

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、マクニカソリューションズがスタンダードサポート使用者向けに作成する web サイトを参照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「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

マクニカソリューションズ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ないものとします。

- 1) いかなる理由においても、バージョンアップ・設定変更・現地作業・報告書作成等は使用者の責任において実施するものとし、マクニカソリューションズは当該の作業について実施しないものとします。
- 2) Akamai 社が定めるサポートポリシーに違反した場合はサポート対象ソフトウェア以外を利用している場合、マクニカソリューションズはスタンダードサポートを提供しないものとします。
- 3) マクニカソリューションズの事前の書面による指示を得ることなく使用者が自己の判断でソフトウェアを変更する試みに対してマクニカソリューションズ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、電源不良、空調または湿度調整の故障、マクニカソリューションズによる提供でないメディアの故障、その他の不可抗力など製品のソフトウェアに起因する問題ではないとマクニカソリューションズが判断した場合、マクニカソリューションズはスタンダードサポートを提供しないものとします。
- 5) その他、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内容のサポートは提供できないものとします。

5. 使用者の責任

使用者がソフトウェアに関する問題を発見した場合、使用者は Akamai 社およびマクニカソリューションズがその問題を調査するために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、マクニカソリューションズ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) 使用者はマクニカソリューションズがスタンダードサポートを提供するために必要な事柄に対して合理的な協力を行うものとします。
- 2) 使用者はマクニカソリューションズが提供したすべての解決策、修正、および最新のリリースを、各々の作業によって正しく適用することを確約するものとします。
- 3) マクニカソリューションズが提供したこれらの解決策、修正および最新のリリースを正しく適用しなかった場合には、ハードウェアまたはソフトウェアおよび各種サービスが使用不可能または不一致になることを使用者は了解し、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) 使用者は自身の責任と費用でソフトウェア資源およびデータのバックアップコピーを取得し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って使用者のデータが消去された場合であっても、マクニカソリューションズは一切の責任を負わないものとします。
- 5) 使用者は、自身で購入したハードウェア、ソフトウェアのライセンスおよび各種サービスのすべての製品に対して、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) Akamai 社が公開する資料について、使用者にて検索や確認を行うものとします。
- 7) マクニカの営業時間外において「深刻なサービス影響に繋がる Akamai 社サービス起因の障害（Akamai 社が定める Severity1, 2 の障害が継続中）」が生じた場合、当該障害に関する切り分け項目の確認、入力使用者が負うものとします。また、通知書に記載の電話番号まで必ず連絡を行うものとします。

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ソリューションズに遅滞なく支払うものとします。なお、マクニカソリューションズに重大な過失がある場合を除き、マクニカソリューションズ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、マクニカソリューションズおよび Akamai 社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ソリューションズ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いないものとします。なお、マクニカソリューションズもしくは Akamai 社が別途定める場合、使用者は再加入に対する追加料金を支払うものとします。

- 3) 使用者がソフトウェアおよび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ソリューションズ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ソリューションズに通知するものとします。尚、使用者の地位の変更は、Akamai 社の同意を持って完了とします。
11. 規約の変更
- 1) マクニカソリューションズは、本規約がサポートの提供条件および使用者とマクニカソリューションズ間の権利義務関係を定めることを目的とし、使用者とマクニカソリューションズ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) マクニカソリューションズは、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ソリューションズが運営するウェブサイト上で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。マクニカソリューションズ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、マクニカソリューションズ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) マクニカソリューションズは、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ソリューションズによる保証は、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) マクニカソリューションズ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。マクニカソリューションズは、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、マクニカソリューションズ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) マクニカソリューションズがスタンダードサポートに関し、使用者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ソリューションズ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ソリューションズに通知するものとします。
- 2) マクニカソリューションズは、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) マクニカソリューションズ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) マクニカソリューションズ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ソリューションズは、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、秘密情報をスタンダードサポート以外の目的に使用または利用してはならないものとします。なお、マクニカソリューションズはスタンダードサポートを提供するために必要な範囲で、本規約と同等の義務を課した第三者に対し、使用者の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
- マクニカソリューションズ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、その他マクニカソリューションズ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滞もしくは履行不能については、マクニカソリューションズ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。

マクニカソリューションズ株式会社 Akamai 製品担当

〒222-8563 横浜市港北区新横浜 1-5-5

Email: akamai-sales@macnica.co.jp