

マクニカ 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 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へ保守サービスを提供しているパートナ、及びエンドユーザを指すものとします。
エンドユーザ：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CrowdStrike, Inc.（以下、CrowdStrike 社）の示す EULA に合意しているものとします。
※EULA：<https://www.crowdstrike.com/ja-jp/legal/terms-conditions/>
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：製品が何らかの原因により利用できない状態を示します。
不具合：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) 問い合わせ対応
 - 障害・不具合の解決に向けた支援を行います。
- 2) Macnica Support ウェブサイト
 - 製品の利用におけるナレッジなど、マクニカ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「CrowdStrike 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、マクニカは当該の作業について実施しないものとします。
- 2) 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、マクニカは当該の作業について実施しないものとします。
- 3) CrowdStrike 社が定めるサポートポリシーに違反した場合またはサポート対象ソフトウェア以外を利用している場合、マクニカはスタンダードサポートを提供しないものとします。
※CrowdStrike 社のサポートポリシーおよび最新のサポート対象バージョンについては、下記 Web サイト参照のこと。
<https://supportportal.crowdstrike.com/s/article/Sensor-Release-Matrix>
- 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が判断した場合、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) 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

使用者が製品に関する問題を発見した場合、使用者は CrowdStrike 社およびマクニカ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) 使用者はマクニカが提供したすべての解決策、修正、およびサポート対象バージョンを、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) マクニカが提供したこれらの解決策、修正およびサポート対象バージョン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、自身が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. 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滞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、「CrowdStrike 通知書」に記載された期間とします。
- 2) スタンダードサポートを延長する場合は、お客様はマクニカの定める CrowdStrike サービス契約更新料金を、マクニカおよび CrowdStrike 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。

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、CrowdStrike 社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、本規約の変更同意したものとし、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、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
- スタンダードサポートは、マクニカ発行の「CrowdStrike 通知書」に記載された期間で終了するものとし、同時にお客様は権利を失うものとし
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。
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滞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 CrowdStrike 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 11 月 30 日