

Illumio マクニカスタンダードサポート規約

1. 定義

使用者：株式会社マクニカ（以下、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ー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 Illumio, Inc.（以下、Illumio 社）の示す EULA に合意しているものとし

ます。
<https://www.illumio.com/legal/eula>

Illumio 製品：Illumio 社が提供する各種ソフトウェア製品及びクラウドサービスを指します。

Macnica Support ウェブサイト：使用者に対してマクニカが提供する問い合わせ Web フォーム及び独自コンテンツサイトを指します。

障害：Illumio 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：Illumio 製品において想定されている製品仕様に沿って動作しない状態を指します。

2. 本規約の目的

① Illumio マクニカスタンダードサポート規約（以下、本規約）は、Illumio 製品に対してマクニカが提供する標準保守サービス（以下、Illumio マクニカスタンダードサポート）について定めたものとなります。

② 使用者は、Illumio マクニカスタンダードサポートをご利用いただくことにより、本規約に同意いただいたものとみなします。

3. Illumio マクニカスタンダードサポート提供内容

マクニカは、Illumio マクニカスタンダードサポートとして、使用者に対して、以下の内容を提供するものとします。

① Illumio 製品における障害に対する問い合わせ対応

- Illumio 製品において発生した障害への対処情報を使用者に提供します。
- 使用者が Macnica Support ウェブサイトより行う問い合わせに対して、マクニカは日本語での対応を行います。問い合わせにあたり、使用者は Macnica Support ウェブサイト上にアカウントを作成するものとします。
- 問い合わせに対する受付及び対応時間は、マクニカの祝日及びマクニカの休業日を除く月曜日から金曜日の 9 時 00 分から 17 時 00 分までとします。
- 使用者から報告された障害が、最新の Illumio 製品における欠陥であるとマクニカもしくは Illumio 社が判断した場合、その修正を Illumio 社が提供するよう合理的な努力を実施するものとします。

② Illumio 社サポートへの申請対応

- Illumio 社サポートへの申請が必要となる Illumio 製品設定対応等について、使用者からの申請を受け、Illumio 社サポートへの申請を行います。
- 使用者が Macnica Support ウェブサイトより行う申請に対して、マクニカは日本語での対応を行います。申請にあたり、使用者は Macnica Support ウェブサイト上にアカウントを作成するものとします。
- 申請に対する受付及び対応時間は、マクニカの祝日及びマクニカの休業日を除く月曜日から金曜日の 9 時 00 分から 17 時 00 分までとします。

③ Macnica Support ウェブサイトにおける情報提供

- Macnica Support ウェブサイトにおいて、Illumio 製品利用における各種ナレッジを使用者に提供します。
- ナレッジ情報参照にあたり、使用者は Macnica Support ウェブサイト上にアカウントを作成するものとします。

④ その他、マクニカ作成の「Illumio マクニカスタンダードサポート説明資料」記載の内容に準ずるものとします。

4. Illumio マクニカスタンダードサポート提供除外

マクニカは、Illumio マクニカスタンダードサポートの提供内容に以下を含まないものとします。

① Illumio マクニカスタンダードサポートへの問い合わせ及び申請は、本規約記載の定義に基づく使用者からのみとします。その他からの直接問い合わせを受けることは、行わないものとします。

② 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またはエンドユーザ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。

③ 使用者またはエンドユーザによる Illumio 製品利用において、Illumio 社が定めるサポート対象の Illumio 製品及びソフトウェアバージョン以外の利用、Illumio 社が定めるサポート対象以外の環境（ホスト OS やクラウド環境等）での利用をしている場合、マクニカは Illumio マクニカスタンダードサポートを提供しないものとします。

④ Illumio 製品を利用する各種デバイス（サーバ、クライアント端末等）や OS 障害、ネットワーク環境の故障等、Illumio 製品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 Illumio マクニカスタンダードサポートを提供しないものとします。

⑤ マクニカの書面による指示を得ることなく、使用者またはエンドユーザの自己判断で Illumio 製品を仕様変更する試みに対して、マクニカは Illumio マクニカスタンダードサポートを提供しないものとします。

⑥ その他、マクニカ作成の「Illumio マクニカスタンダードサポート説明資料」記載の内容に準ずるものとします。

5. 使用者の責任

① 使用者は、マクニカが Illumio マクニカ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、使用者またはエンドユーザによる Illumio 製品利用において問題が発生した場合、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。使用者からの提供情報が不十分な場合、マクニカは Illumio マクニカスタンダードサポートを提供できない場合があります。

③ 使用者は、マクニカが提供した全ての解決策、修正及び新たなリリースバージョンについて、使用者またはエンドユーザの作業により正しく適用するものとします。

④ マクニカが提供した解決策、修正及び新たなリリースバージョンを正しく適用されなかった場合、Illumio 製品が使用不可能または仕様との不一致になることを使用者は了承し、これによって生じる全てのリスクは使用者が負うものとします。

6. 権利譲渡の禁止

使用者は、Illumio マクニカスタンダードサポートを受ける権利を第三者に譲渡できないものとします。

7. 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場合、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。当該通知の遅滞により使用者に生じた損害について、マクニカは一切責任を負わないものとします。

8. 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場合、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、使用者の地位の変更は、Illumio 社の同意を持って完了とします。当該通知の遅滞により使用者に生じた損害については、マクニカは一切責任を負わないものとします。

9. 責任の制限

① マクニカは、本規約に基づき実施する Illumio マクニカ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 本規約に基づき提供する Illumio マクニカスタンダードサポートによる保証は、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、マクニカは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 Illumio マクニカスタンダードサポートにて提供する Illumio 製品に関するサポートは、Illumio 社による保証範囲内に限定されます。マクニカは、Illumio 社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、Illumio 社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 Illumio マクニカスタンダードサポートに関して、マクニカが使用者に損害賠償責任を負う場合、いかなる場合においても、賠償額は Illumio マクニカスタンダードサポート対象の Illumio 製品の個別の契約に定める料金を超えないものとします。

10. 期間

① Illumio マクニカスタンダードサポートの提供期間は、通知書記載の期間とします。

② Illumio 製品ライセンスの契約期間延長手続きに従い、Illumio マクニカスタンダードサポートサービスの提供期間を延長するものとします。

11. 守秘義務

① 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相手方に秘密情報であることを明示した上で開示した情報とします。ただし、以下に該当するものは、秘密情報に含まれないものとします。

- 開示当事者が開示の時点ですでに公知の情報、または開示当事者の開示後、受領当事者の責によらずして公知となった情報。
 - 受領当事者が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情報。
 - 開示当事者が開示した時点で、受領当事者がすでに保有していた情報。
 - 開示当事者の秘密情報によらずして、受領当事者が独自に開発した情報。
- ② 使用者及びマクニカは、Illumio 製品及び Illumio マクニカスタンダードサポートの利用に関して知り得た秘密情報を、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、Illumio 製品及び Illumio マクニカスタンダードサポート以外の目的に、秘密情報を使用または利用してはならないものとします。
12. **個人情報の取り扱い**
- ① マクニカの個人情報保護方針は、使用者が Illumio マクニカスタンダードサポートを利用する場合にも適用するものとします。使用者は、本方針を確認の上、同意する場合にのみ Illumio マクニカスタンダードサポートを利用できるものとします。なお、本方針は予告なく変更することがあります。
(株式会社マクニカ 個人情報保護方針 : <https://www.macnica.co.jp/privacy/>)
- ② Illumio マクニカ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、同様にマクニカの個人情報保護方針に則り、取り扱われるものとします。
13. **第三者への委託**
- ① マクニカは、Illumio マクニカスタンダードサポートの提供業務について、必要に応じて第三者に委託することができるものとします。
- ② 前号の規定に従い、Illumio マクニカスタンダードサポートの提供業務を第三者に委託する場合、第 11 条に定める守秘義務に係る義務と同等の義務を第三者に課した上で、マクニカは Illumio マクニカスタンダードサポートを提供するために必要な範囲で、使用者の秘密情報を開示できるものとします。
14. **規約の変更**
- ① 本規約は、Illumio マクニカスタンダードサポートの提供条件及び使用者とマクニカと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での Illumio マクニカスタンダードサポート利用に関わる一切の關係に適用されます。
- 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及び内容をマクニカが運営するウェブサイト上での掲示、またはその他適切な方法により周知、または使用者に通知します。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 Illumio マクニカスタンダードサポートを利用した場合、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。
15. **一般条項**
- 本規約の解釈及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。
16. **合意管轄**
- 本規約に関して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。
17. **不可抗力**
- 天災地変、戦争、暴動、内乱、テロ行為、重大な疾病、感染症リスクもしくはこれに類するもの、争議行為、法令等の策定もしくは改廃、公共インフラの事故（輸送機関、通信回線等を含む）、電力事故、政府機関による命令、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、マクニカは一切の責任を負わないものとします。
18. **協議事項**
- 本規約の各条項の解釈について疑義が生じた場合、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することができるものとします。

株式会社マクニカ ネットワークスカンパニー Illumio 製品担当

〒222-8563 神奈川県横浜市港北区新横浜 1-5-5

Email: illumio-sales@macnica.co.jp

Version1.1/2025年11月30日