

Island 製品サポート利用規約

1. 定義

お客様 株式会社マクニ ネットワークス カンパニー(以下、マクニ)発行の「Island サービス通知書」に記載された「使用権許諾先」を指す。
Island 製品使用条件等を定めた ISLAND SUBSCRIPTION TERMS (<https://www.island.io/legal/islandsubscriptionterms>)に合意しているものとします。

Island 製品 Island 社が提供するクラウド型のエンタープライズブラウザサービスおよびソフトウェアを指します

2. Island テクニカルサポート(以下、テクニカルサポート)

マクニは、マクニを通じて Island 製品を購入されたお客様に対して以下の内容を提供します。

- お客様がマクニに Web フォームで行う質問に対して回答を行います。言語は日本語とし、受付時間はマクニの Web サイトのサポート情報に記載されている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。
- Island 製品に関する質問、相談、不具合への対処情報をお客様にご提供いたします。
- お客様が報告した問題が、最新の Island 製品における不具合であると Island 社が判断した場合、その修正を Island 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。

3. テクニカルサポート除外

以下はマクニの提供するテクニカルサポートには含まれません。

- マクニの書面による指示を得ることなくお客様が自己の判断で Island 製品を変更する試みに対してマクニはテクニカルサポートを提供しないものとします。
- Island 製品を利用するデバイス(PC、スマートフォン、タブレットなど)側やネットワーク環境の故障など Island 製品に起因する問題ではないとマクニが判断した場合、マクニはテクニカルサポートを提供しないものとします。
- お客様が Island 製品を利用するにあたって、適切なソフトウェア、適切なハッチのインストール、サポート対象バージョンの利用等を行っていない場合には、マクニはテクニカルサポートを提供しないものとします。
- お客様が Island 製品を利用するにあたって問題が発生した際、他のソフトウェア、デバイス、ネットワーク環境との切り分け作業はお客様が行うものとし、マクニは可能な限りそれに係わる情報を提供するように努力をするものとします。
- マクニは別途個別の契約を締結しない限り、いかなる場合も現地サポートは行わないものとします。また、マクニは現地サポートを提供するための個別の契約を締結する義務を負わないものとします。
- 個別要件に対しての実現方法(ポリシー設計、構築等)に関する対応は、テクニカルサポートの対象外として別途マクニが提供する有償構築支援サービスにおいて提供するものとします。
- Island 社の提供する「Create a custom module」機能によって作成された Custom RPA に関する対応は通常のテクニカルサポートの対象外であるものとします。

4. お客様の責任

お客様が Island 製品に関する問題を見出した場合、お客様はマクニがその問題を再現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、マクニはテクニカルサポートを提供できない場合があります。

- お客様は、マクニがテクニカル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。
- お客様は、マクニが提供したすべての解決策、修正を、お客様の作業によって正しく適用します。これら解決策、修正を正しく適用しなかった場合には、Island 製品が使用不可能または想定通りの動作とならない可能性があることをお客様は了承し、これによって生じるすべてのリスクは、お客様が負うものとします。

5. 期間

- Island 製品およびテクニカルサポートの提供期間は、「Island サービス通知書」に記載された期間とします。
- Island 製品に関するテクニカルサポートを延長する場合は、お客様はマクニの定める Island サービス契約更新料金を契約期間終了日の 10 営業日前迄に弊社へ発注するものとします。また、契約期間終了日を超えて契約更新を行うことはできません。

6. 権利譲渡の禁止

お客様はテクニカル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。

7. お客様の名称等の変更

お客様の名称、代表者、住所等に変更があったとき、お客様は速やかに書面によりその旨をマクニに通知するものとします。

8. お客様の地位の変更

法人の合併によりお客様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、お客様もしくは使用者は継承の日から 30 日以内にその旨をマクニに通知するものとします。

9. 規約の変更

- 本規約はテクニカルサポートの提供条件およびお客様とマクニの間の権利義務関係を定めることを目的とし、お客様とマクニとの間の Island 製品サポートの利用に関わる一切の關係に適用されます。
- マクニは本規約を任意に変更することがあります。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が運営するウェブサイトで他の適切な方法により周知、またはお客様に通知します。変更後の本規約の効力発生日以降にお客様がテクニカルサポートを利用した際は、お客様は本規約の変更同意したものとみなします。ただし、法令上お客様の同意が必要となるような内容の変更の場合、マクニ所定の方法でお客様の同意を得るものとします。

10. 責任の制限

- マクニは、本規約に基づき実施するテクニカルサポートを善良なる管理者の注意義務をもって行うものとします。
- 本規約に基づき実施するテクニカルサポートのマクニによる保証は、本条に定める内容をもって全てとし、本契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。

11. 終了

Island 製品およびテクニカルサポートは、マクニ発行の「Island サービス通知書」に記載された「契約期間」終了と同時にお客様は権利を失います。

12. 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、通信回線を含む)、電力事故、政府機関による命令、その他マクニ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、マクニは一切の責任を負わないものとします。

13. 守秘義務

- お客様およびマクニは、Island 製品の利用に関して知り得た秘密情報を、相手方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。ただし、Island 製品およびテクニカルサポートの提供にあたり、マクニがお客様情報を Island Technology, Inc.に開示する場合はこの限りではありません。
- お客様およびマクニは、相手方の秘密情報を他の目的に使用または利用してはならないものとします。
- 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開示した情報をいうものです。
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。

14. 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。

15. 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。

16. 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。

お客様が本規約の内容に関して質問がある場合は以下住所に問い合わせることができるものとします。

株式会社マクニ ネットワークス カンパニー Island 製品担当

〒222-8562 横浜市港北区新横浜 1-5-5 TEL:045-476-2010 FAX:045-476-2060