

eSoft セキュリティアプライアンス  
サポート約款

平成19年12月

ジュピターテクノロジー株式会社

ジュピターテクノロジー株式会社(以下弊社という)は eSoft 社セキュリティアプライアンス ThreatWall および InstaGate(以下製品という)、のサポートを、以下の通り行います。

#### 第 1 条(目的)

本約款は、製品を円滑に稼働させ、その機能を保持させることを目的とします。本約款の付属書類として別紙サポート証書を作成します。

#### 第 2 条(サポート)

前条の目的を遂行するための標準サポート費用は基本パッケージ購入代金および基本パッケージ使用期間延長料金に含まれております。

#### 第 3 条(設置場所)

製品の設置場所は、別紙サポート証書記載の通りとします。弊社の承認無く利用者が製品を移動もしくは移設した場合、本約款に定めるサポートのすべてもしくは一部が提供できない場合があります。

#### 第 4 条(サポートの内容)

製品のサポートは第 5 条ソフトウェアサポートと第 6 条ハードウェアサポートで構成されます。サポートは eSoft 社ソフトウェア管理モジュール(SoftPak Director)を利用し、弊社もしくは弊社の指定事業者が実施します。

#### 第 5 条(ソフトウェアサポート)

基本パッケージ使用期間内に限り、弊社は利用者に対し以下のソフトウェアサポートを提供します。同期間終了後はこれらのソフトウェアサポートは提供されません。

##### (1) ソフトウェア更新

基本パッケージ使用期間内のシステムソフトウェア更新は SoftPak Director により自動的にダウンロードされます。この機能を正常に動作させるために利用者はファイアーウォールやルータの指定ポートをオープンしなければなりません。ポートがオープンされていない場合はシステムの正常動作は保障されません。利用者がダウンロードされた更新をインストールすることにより製品は最新状態になります。

##### (2) シグネチャおよびセキュリティデータベース更新

設定された更新頻度にあわせ、SoftPak Director は必要なデータベースを自動更新します。更新頻度指定が不可能なものは随時自動更新されます。この機能を正常に動作させるために利用者はファイアーウォールやルータの指定ポートをオープンしなければなりません。ポートがオープンされていない場合はシステムの正常動作は保障されません。

##### (3) 製品使用に関するサポート

製品の使用に関するサポートは電話、FAX、E メールによって提供します。リモートサポートポ

ートがオープンされている場合はリモート操作によるサポートも提供します。リモートサポートは通常のサポートに比べ、高度での確かつ迅速な対応が可能です。

#### 第 6 条 (ハードウェアサポート)

基本パッケージ使用期間内に限り、弊社は利用者に対し以下のハードウェアサポートを提供します。同期間終了後はこれらのハードウェアサポートは提供されません。

##### (1) センドバックサポート

ハードウェア標準サポートです。通常の使用によって発生したハードウェア障害を修理します。場合によっては代替品の提供になります。故障修理期間中、利用者は製品を使用することができません。利用者は障害の発生した製品を弊社または弊社の指定場所に発送します。発送時は、パッケージ外側に弊社が事前承認した RMA 番号を記入し、出荷にふさわしい梱包の上、発送するものとします。(RMA = Return Merchandise Authorization)。弊社は障害を修復し、もしくは代替品を利用者に返送します。弊社が障害製品受領後、利用者に返送するまでに必要とする時間は障害の内容と程度に依存します。製品に含まれるソフトウェアの設定情報は原則として破壊されます。利用者が弊社に発送する費用、弊社が利用者に返送する費用はそれぞれ弊社および利用者が負担するものとします。

##### (2) 先出しSENDバックサポート

SENDバックサポートの拡張として、利用者は弊社に当該サポートを追加発注することができます。弊社は利用者から製品の障害発生の連絡を受けた後、リモート操作により障害内容の確認を行います。弊社が製品の障害であると認めた場合、同一もしくは同等機器を代替製品として、翌営業日に発送します。先出しSENDバックはインターネット・セキュリティやコミュニケーションにおける、ビジネス上の重大な障害からの、迅速な回復のためのものですが、システムの設定情報やユーザーデータの完全な復旧を確約しません。利用者は代替製品の受領と正常動作確認後 1 週間以内、もしくは代替製品受領後 2 週間以内に障害製品を弊社または弊社の指定場所に発送します。発送時は、パッケージ外側に弊社が事前承認した RMA 番号を記入し、出荷にふさわしい梱包の上、発送するものとします。(RMA = Return Merchandise Authorization)。指定期日までに障害製品が弊社または弊社の指定場所に返送されない場合、利用者は代替製品を購入するものとみなし、弊社は相当額の請求を行うものとします。利用者が弊社に発送する費用、弊社が利用者に返送する費用はそれぞれ利用者および弊社が負担するものとします。

##### (3) オンサイトサポート

SENDバックサポートの拡張として、利用者は弊社に当該サポートを追加発注することができます。オンサイトサポートでは先出しSENDバック処理実行後もしくは同時に、弊社もしくは弊社の指定する事業者が利用者を訪問し、代替製品を設置し動作確認を行います。オンサイトサポートはインターネット・セキュリティやコミュニケーションにおける、ビジネス上の重大な障害からの、迅速な回復のためのものですが、システムの設定情報やユーザーデータの完全な

復旧を確約しません。障害前のバックアップファイルが保存されている場合に限り、代替製品にリストアします。利用者は代替製品の正常動作確認後 1 週間以内に、障害製品を弊社または弊社の指定場所に発送します。発送時は、パッケージ外側に弊社が事前承認したRMA番号を記入し、出荷にふさわしい梱包の上、発送するものとします。(RMA = Return Merchandise Authorization)。指定期日までに障害製品が弊社または弊社の指定場所に返送されない場合、利用者は代替製品を購入するものとみなし、弊社は相当額の請求を行うものとします。利用者が弊社に発送する費用、弊社が利用者に返送する費用はそれぞれ利用者および弊社が負担するものとします。

- (4) 利用者が弊社に第2項先出しセンドバックもしくは、第3項オンサイトサポートを発注する場合は、弊社によるリモート操作を許可しなければなりません。弊社によるリモート操作が不可能な場合は、利用者は完全なサポートを受けられないことを了解するものとします。

#### 第7条(サポート時間)

弊社が第5条および第6条に定めるサポート業務を遂行する時間は、別紙サポート証書記載の通りとします。

#### 第8条(有効期間)

- (1) 本約款の有効期間は別紙サポート証書記載の通りとします。
- (2) 有効期間終了期日 2 週間前までに、利用者からの次年度基本パッケージ使用延長の発注がなく、弊社が eSoft 社顧客データベースの更新作業を完了できない場合は、本約款は自動的に失効し、サポートは終了します。約款失効後に再契約する場合は、再開日から 1 年間の基本パッケージ使用延長料金に加え、中断期間の料金相当分および割り増し料金が必要です。中断期間が 1 ヶ月を超える場合、再開をお断りすることがあります。

#### 第9条(機密保持)

弊社は、本約款の遂行上、知り得た利用者の機密情報を第三者に漏洩することはありません。

#### 第10条(免責)

- (1) 弊社もしくは eSoft 社のテストにより以下の条件に該当することが明らかになった場合、弊社は本約款で定めたサポートを利用者に提供することはできません。利用者が製品をサードパーティーによるソフトやハードウェアと一緒に使用した場合、利用者の申し立てた欠陥の存在が確認できなかった場合、弊社もしくは eSoft 社の責任範囲外で発生した場合、利用者の不正使用、不注意によるもの、不適切なインストレーションやテスト、権限外の修理や修正、その他通常範囲外での使用、事故、火事、落雷、その他の天災。
- (2) 弊社の責任範囲は法的に妥当であると認められている最大範囲を限度とします。弊社はそれを超える責任は負担しないものとします。これらには利用者が支払った購入価格を超える直接的損

害、無制限の、特別で、重大な、偶発的もしくは懲罰的損害、ビジネス上や営業関連の損害や損益などが含まれます。