

サポート契約 (新規)

本サポート契約（以下「本契約」といいます）は、HENNGE 株式会社（以下「弊社」といいます）とお客様との間で、HDE Anti-Virus for Gateway のサポートサービスの提供に関して締結される契約です。本契約は、本サービスのご購入日から起算して 60 日以内に、お客様が弊社 Web サイトよりユーザー登録を行い、弊社が当該申請を受け付けることにより締結されます。本契約締結後、弊社はお客様に対し電子メール（ユーザー登録完了のお知らせ）によりサポート登録完了の旨を通知いたしますので、当該電子メールは大切に保管してください。

第 1 条（定義）

本契約において次の各号の用語についての定義は、当該各号に定めるとおりとします。

(1) 本ソフトウェア

コンピュータにより読み取り可能なプログラムである HDE Anti-Virus for Gateway ソフトウェア（ただし、お客様がご購入になられたバージョン）をいいます。なお、別紙に定めるバージョンアップグレード権の行使により本ソフトウェアをバージョンアップ（本製品名に振られた製品仕様を示す数字または文字もしくは数字と文字の組み合わせをバージョンといい、この数字または文字もしくは数字と文字の組み合わせが変動することをバージョンアップといいます。）した場合は、これを本ソフトウェアとみなします。

(2) 本製品

本ソフトウェアおよび関連資料（製品として本ソフトウェアに付属する、マニュアルその他の本ソフトウェアの取扱いに関する資料をいいます。）を包括した HDE Anti-Virus for Gateway 製品をいいます。なお、ユーザーライセンス数の変更等により新たなライセンスが発行された場合は、これを本製品とみなします。

(3) ソフトウェア使用許諾契約

お客様が本製品を使用するにあたり、本製品の使用許諾およびその他の事項について弊社と締結する契約をいいます。

(4) 本サービス

本製品を対象として、弊社がお客様に対して提供する本製品のサポートサービスをいいます。ただし、本製品がお客様、弊社またはその他第三者によりカスタマイズされている場合は、当該カスタマイズ部分については本サービスの対象外とします。

(5) ノード

ハードウェアによる分離、ソフトウェアによる分離を問わず、独立して稼動する OS を構成するカーネルの稼動単位を 1 ノードとします。

(6) インシデント

1 ノードに関する 1 種類の質問・問い合わせをいいます。お客様は弊社に対し、別紙にサポート対応件数として記載されたインシデント数分の本製品に関する質問・問い合わせを行うことができます。

第 2 条（サポート利用条件）

- お客様は、次の各号の事項が遵守されていることを条件として、本契約に従い本サービスを利用することができます。
 - お客様が、本契約およびサポートご利用ガイド（本サービスの利用にあたりお客様が留意すべき事項が記載された本サービスの利用ガイドをいい、製品ダウンロードサイトから入手していただく書類です。）の内容につき承諾しており、かつこれらに違反していないこと
 - お客様が、所定の方法により本製品のユーザー登録・サポート登録手続を完了しており、かつ当該登録の内容に変更が生じた場合には、お客様が、これを弊社に通知し、所定の手続が完了していること
 - お客様が、ソフトウェア使用許諾契約に違反していないこと
- お客様は、本サービスを日本国内においてのみ利用することができます。

第 3 条（サポート利用制限）

お客様は、第三者に対して本サービスと同等もしくは類似の行為を行うことを目的として、本サービスを利用することはできません。

第 4 条（インシデントサポート依頼条件）

お客様は、別紙にサポート対応件数として定めるインシデントを消費して弊社にサポート対応を依頼する場合は、お客様自身において、次の事柄を行うものとします。

- サポート対応に必要な各種情報の提示
- 発生している問題が本ソフトウェアに関するものであることについての切り分け、発生している事象の明示、再現性の確認および再現条件の明示

第 5 条（サポートメニュー）

- 本サービスの内容（以下「サポートメニュー」といいます）は、別紙に定めます。
- 弊社は、やむを得ない事情によりサポートメニューを変更する場合は、お客様に対し速やかにその旨を通知するものとします。

第 6 条（権利・義務の譲渡）

お客様は、弊社の事前の書面による同意を得ることなく、本契約上の権利および義務を譲渡、または担保に供することはできません。

第 7 条（秘密保持）

1. お客様は、本契約に関連して弊社から受領した一切の非公開情報（技術上および営業上の情報で、有形、無形を問わず、弊社が秘密である旨明示したもの。以下「秘密情報」といいます）を、弊社の事前の書面による同意を得ることなく、第三者および知る必要のない自己の役員もしくは従業員に開示してはならず、かつ、本契約に基づく権利の行使または義務の履行以外の目的に利用してはならないものとします。ただし、次の各号のいずれかに該当する情報についてはこの限りではありません。
 - (1) 秘密保持義務を負うことなく、お客様が既に保有している情報
 - (2) 秘密保持義務を負うことなく、お客様が第三者から正当に入手した情報
 - (3) 弊社から開示を受けた情報によることなく、お客様が独自に開発した情報
 - (4) 本契約に違反することなく、公知となった情報
2. お客様は、秘密情報を、善良なる管理者の注意をもって管理しなければなりません。
3. お客様は、弊社の要求があった場合または本契約が解除され、もしくは終了した場合は、弊社の指示に従い所持または支配するすべての秘密情報を直ちに破棄または弊社に返還しなければなりません。
4. 弊社は、本サービスの提供のため、弊社がお客様から提供を受けた情報を、善良なる管理者の注意をもって保持するものとし、本サービスの提供のために当該情報を知る必要のある者以外には、一切開示または漏洩しないものとします。

第8条（責任範囲）

1. 弊社が本契約に基づき負うこととなる責任は、本サービスを善良なる管理者の注意をもって実施することに限られ、かかる注意をもって実施している限り、本サービスの内容・結果等について、弊社は責任を負わないものとします。
2. お客様が本契約またはソフトウェア使用許諾契約に違反していた場合は、弊社は一切の責任を負いかねます。
3. 第1項の責任その他弊社が本契約に基づき負うこととなる責任は、請求原因の如何にかかわらず、直接の結果としてお客様が被った通常かつ現実の損害に限定されるものとし、その賠償額は、本製品の対価額を超えないものとします。

第9条（サポート期間・更新）

1. 本契約の有効期間は、お客様が本製品のユーザー登録をした日が属する月の翌月の初日から別紙に記載された期間とします。本契約に基づく本サービスの提供は、お客様が本製品のユーザー登録をし、弊社が当該申請を受け付けた日から開始され、お客様が本製品のユーザー登録をした日が属する月の翌月の初日から別紙記載のサポート期間が満了した時点で終了します。
2. 本サービスのご購入日から起算して60日経過後にユーザー登録申請が行われた場合、本サポートサービスのご購入日にユーザー登録が行われたものみなして、サポート期間を計算するものとします。
3. 第1項の期間が経過した場合、お客様は所定の手続により新規にサポート契約を締結することにより、引き続き本製品のサポートサービスの提供を受けることができます。ただし、本製品が別紙に定める対象本製品である場合に限りです。なお、本項に基づき、サポートを購入された場合の新たな本サービスの有効期間の起算日は、サポート期間満了日の翌日となります。
4. 本製品の発売中止後相当期間の経過その他弊社の事情により、第2項のサポート契約の締結を行うことができない場合があります。

第10条（解除・終了）

1. お客様が本契約に違反した場合、弊社は本契約を解除することができます。
2. 理由の如何を問わず、ソフトウェア使用許諾契約が解除され、または終了した場合は、本契約も当該解除または終了と同時に終了します。
3. サポート期間中に本契約の全部または一部が終了する場合においても、お客様が弊社に支払った契約料金は一切返金しないものとします。

第11条（裁判管轄・準拠法）

本契約に関する紛争に関しては、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。また、本契約は日本法に準拠するものとし、同法に従い解釈されるものとします。

<サポート契約（新規） 別紙>

サポートメニュー（第5条）

| 項目 | 内容 | 備考 |
|---------------------|--|---|
| サポート期間 | ※サポート登録完了時に弊社がお客様に送付するご案内メール（ユーザー登録完了のお知らせ）に記載 | |
| サポート対応時間帯（※） | 10:00 - 12:00 13:00 - 18:00 | 弊社の営業日（土・日曜日、祝祭日、その他弊社の休業日は含まれません）での対応となります。 |
| サポート受付方法 | 電子メール、FAX | ユーザー登録後、登録時にご指定いただきました電子メールアドレス宛にサポート受付窓口の電子メールアドレスおよびFAX番号をお知らせいたします。 |
| サポート範囲 | 本製品のインストール・アンインストール、 本製品の各種機能、本製品の各種障害 | |
| サポート対応件数 | ※ご購入時に弊社がお客様に送付するご案内メール（製品ライセンス/サポート情報、インストールパッケージダウンロード方法のご案内）に記載 | |
| サポート対象サーバ数 | 1ノード | |
| お客様お問い合わせ担当者数 | 1名 | サポート対応時に弊社が対応するお客様の担当者の人数です。ユーザー登録の際にご登録いただいたサポート担当者からのお問い合わせに限り、対応いたします。 |
| 対象本製品 | 最新バージョン | 最新バージョン以前の本製品は、本サービスの対象外となります。 |
| バージョンアップグレード権 | あり | 本ソフトウェアのバージョンアップ版を入手することができます。 使用中の本製品のバージョンが古くなり対象本製品でなくなった場合、速やかにバージョンアップグレード権を行使し、本製品をバージョンアップしてください。 |
| アップデート権 | あり | |
| ウィルスパターンファイルアップデート権 | あり | |

（※）当該時間帯以外でも、お客様がサポート受付窓口をサポート依頼のご連絡をいただくことは可能です。