年間保守サポートサービス規約

第１条（定義）
本規約において利用する用語の意義は、次の各号に定めるとおりとします。
（１）「本規約」とは、「年間保守サポートサービス規約」をいいます。
（２）「本契約」とは、本サービスの利用に関する当社と契約者との間の年間保守サポートサービス契約をいいます。
（３）「当社」とは、ゾーホージャパン株式会社をいいます。
（４）「契約者」とは、当社との間で本契約を締結して本サービスの実施を受ける事業者をいいます。
（５）「本製品」とは、年間保守サポートの対象となる、当社がライセンスする ManageEngine 製品（クラウドサービスを含みます。）をいいます。
（６）「稼働環境」とは、本製品を使用するために契約者において必要なソフトウェア、ハードウェア若しくはネットワーク等の環境をいいます。
（７）「本サービス」とは、本製品の年間保守サポートを行うサービスをいいます。
（８）「ポータルサイト」とは、お客様が、登録事項その他当社所定の情報を確認できる、当社が提供する ManageEngine Community をいいます。
（９）「当社サイト」とは、ポータルサイトとは別に当社が運営する、本製品に関する情報を掲載したウェブサイトをいいます。
（10）「登録」とは、当社所定の方法により本サービスの契約者として登録することをいいます。
（11）「登録事項」とは、契約者が登録をする際に登録する当社所定の情報をいいます。
（12）「料金」とは、当社より本サービスの提供を受けるため、本サービスの利用に係る対価をいいます。
（13）「技術サポート」とは、当社が契約者に提供する本サービスのうち、機能や仕様確認等、本製品に関する技術的な問合せ対応をいいます。

第２条（適用範囲）
本規約は、本契約において当社と契約者との間に適用されます。契約者は、本規約の全ての内容に同意した上で、本サービスの利用申込を行うものとします。

第３条（申込）
１　契約者は、本規約の内容に同意した上で、当社所定の方法により、本サービスの利用の申込みを行うものとします。
２　当社は、当社所定の基準により、申込みの可否を判断し、これを認める場合には、契約者に対し、当社所定の情報を通知し、登録を行います。当該通知で定められた時点より、当該契約者と当社との間に、本契約が成立します。
３　当社は、契約者が以下のいずれかに該当し又は該当すると当社が判断した場合は、理由を一切開示することなく、第１項の申込を認めないことができます。
（１）当社所定の方法によらずに登録の申込を行った場合
（２）登録事項の全部又は一部につき、虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
（３）本規約に違反するおそれがある場合
（４）過去に本契約を締結していて、本規約に違反した場合
（５）過去に本契約を締結していて、その事由を問わず当該契約が終了した場合
（６）その他本サービスの利用が妥当でない場合
４　契約者は、登録事項に変更が生じた場合は、直ちに当社所定の方法により、登録事項の変更の手続きを行うものとします。契約者がこれを怠ったことにより損害を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第４条（本サービスの範囲）
１　当社が提供する本サービスの範囲は、別紙により定めるものとします。なお、本サービスは、成果物の

有無を問わず、全て準委任形態で行われるものとします。
２　以下の各号の作業は、本サービスの対象外とします。なお、当該作業の実施を契約者が希望する場合、その受託の可否及び料金は、当社と協議の上、別途書面により定めるものとします。
（１）純粋な本製品の機能及び操作方法に関する問合せを超えた、本製品の活用方法に関する問合せ
（２）本製品の使用に関する契約者の要員の教育
（３）本製品のデータ復元
（４）稼働環境の整備
（５）稼働環境の変更への対応
（６）オンサイトでの対応
（７）本製品以外のソフトウェア、ハードウェア若しくはネットワーク等に起因する障害等への対応
（８）契約者又は第三者が本製品又は稼働環境の改変・修理・追加・目的外使用・移管・連結をしたことに起因する障害等への対応
（９）天災地変への対応
（10）契約者又は第三者の責めに帰すべき事由に起因する障害等への対応
（11）その他、前項に明示的に挙げられていない作業
３　当社は、次の各号に定める事由が生じた場合、何らの責任を負うことなく、当社が必要と判断する期間、本サービスの提供を制限、中断又は終了する措置を講じることができます。その場合でも、契約者は、当該措置を講じられている期間の本サービスの料金の支払義務を免れません。
（１）本製品以外のソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク若しくは通信回線等に起因する障害等が生じた場合
（２）契約者又は第三者が本製品又は稼働環境の改変・修理・追加・移管・連結をしたことに起因する障害等が生じた場合
（３）契約者又は第三者の責めに帰すべき事由に起因する障害等が生じた場合
（４）契約者が、料金の全部又は一部を未払いの場合
（５）契約者が、当社が本サービスを円滑に提供するために必要な協力を遅延し又は実施しない場合若しくは不完全な実施であった場合
（６）契約者が本規約のいずれかの条項に違反した場合
（７）その他、当社の責めに帰すべき事由によらずに本サービスの全部又は一部を中断又は制限する必要がある場合

第５条（料金）
１　本サービスの料金の金額及び支払時期は、別途書面により定めるものとします。
２　契約者が料金の全部又は一部を支払わない場合、契約者は当社に対し、支払期限の翌日より実際の支払日までの日数に応じ、未払料金に対し年利１４．６％を乗じて計算した金額を、遅延損害金として支払うものとします。

第６条（本サービスの利用条件）
１　稼働環境の整備に関して本サービスの内容に含まれない場合、契約者は、自らの責任と費用においてこれを整備するものとします。その場合に当社は、契約者が整備するこれらの環境に関して、一切の責任を負わないものとします。
２　契約者は、本サービスを利用する権利を、第三者に対して、貸与、譲渡、売買、担保提供、その他一切の処分をしてはならないものとします。

第７条（再委託）
１　当社は、当社の責任において、本サービスの全部又は一部を第三者に再委託できます。
２　当社は、再委託先に対して、本規約に基づく自己の義務と同内容の義務を負わせるものとし、再委託先の行為に関して、契約者の責めに帰すべき事由がある場合を除き、自ら本サービスを実施した場合と同様の責任を負うものとします。

第８条（知的財産権等）
１　本サービスに関する、特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、不正競争防止法上の権利、その他一切の財産的若しくは人格的権利は、全て当社に帰属します。本規約に定める本サービスの利用は、本サ

ービスに関する当社の上記各権利の譲渡を意味するものではありません。
２　契約者は、本規約に明示された内容及び限度を超えて、本サービスを利用することはできません。

第９条（契約期間）
１　本契約の期間は、別途合意された契約開始日から開始し、本契約の期間満了日は、本製品の納入日が属する月の翌月から起算して１年とします。ただし、上記納入日がその月の初日（すなわち１日）である場合は、当該納入日から起算して１年とします。
２　本契約の期間満了日の前日までに、契約者より本契約を更新するための注文書の交付がない限り、本契約は期間満了により終了となります。
３　期間満了その他の事由を問わず本契約が終了した場合、契約者は、再度本契約を申込むことはできません。

第１０条（解約）
契約者は、本契約をいつでも解約することができます。ただし、解約の場合においても、支払済みの本サービスの料金は返還されないものとします。

第１１条（解除等）
１　当社は、契約者が以下の各号のいずれかに該当し又は該当すると当社が判断した場合は、直ちに本契約を解除することができます。
（１）本規約のいずれかの条項に違反し、当社指定期間内に違反状態が是正されない場合
（２）支払停止若しくは支払い不能となり、又は、破産、民事再生手続き開始、会社更生手続開始、特別清算手続開始もしくはこれらに類する手続きの開始の申立てがあった場合
（３）自ら振出し、もしくは引受けた手形又は小切手につき、不渡りの処分を受けた場合
（４）差押、仮差押、仮処分、強制執行又は競売の申立てがあった場合
（５）租税公課を滞納し、その保全差押を受けた場合
（６）解散又は営業停止状態となった場合
（７）第２乃至前号の他、契約者の信用状態に重大な変化が生じたと当社が判断した場合
（８）監督官庁より事業停止命令を受け、又は事業に必要な許認可の取消処分を受けた場合
（９）株主構成、役員の変動等により会社の実質的支配関係が変化し従前の会社との同一性が失われた場合
（10）反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者を意味する。以下同じ。）である、又は資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行っている場合
（11）当社に対する重大な背信行為があった場合
（12）その他、当社が契約者による本サービスの利用を適当でないと判断した場合
２　契約者は、前項各号のいずれかに該当し、又は、該当すると当社が判断した場合は、当社に対して負っている債務の一切について期限の利益を失い、直ちに当社に対する全ての債務の履行をしなければなりません。
３　第１項に基づき本契約が解除された場合でも、契約者は、支払済みの本サービスの料金を返還されないものとします。
４　当社は、本条に基づき当社が行った行為により契約者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第１２条（紛争処理及び損害賠償）
１　契約者は、本サービスに関連して当社に損害を与えた場合、当社に対し、その損害を賠償するものとします。
２　契約者が、本サービスに関連して第三者からクレームを受け又は第三者との間で紛争が生じた場合、契約者は、直ちにその内容を当社に通知するものとします。
３　契約者は、前項の紛争の処理にあたり、当社に対し、実質的な参加の機会及び紛争を処理するために必要な権限を与え、並びに必要な協力を行い、また当社の指示に従うものとします。
４　当社は、本サービスの提供に際して、自己の故意又は重過失により契約者に損害を与えた場合についてのみ、これを賠償するものとします。その場合に、賠償すべき損害の範囲は、契約者に現実に発生した通常の損害に限る（逸失利益を含む特別の損害は含まない。）ものとし、賠償すべき損害の額は、当該契約者に係る本サービスの料金の直近１年間分の金額を限度とします。なお、本条は、債務不履行、瑕疵担保責任、

原状回復義務、不当利得、不法行為その他請求原因を問わず、全ての損害賠償等に適用されるものとします。

第１３条（秘密保持）
当社及び契約者は、本契約に関連して相手方より秘密に扱うことを指定の上で開示された情報について、相手方の事前の書面による承諾がある場合を除き、開示目的以外に使用せず、また、第三者に開示しないものとします。

第１４条（個人情報の取扱い）
当社は、個人情報を、当社所定の「個人情報保護方針」に基づき、適切に取り扱うものとします。

第１５条（本規約の変更）
１　当社は、その理由を問わず本規約をいつでも任意に変更することができるものとし、契約者はこれに同意します。
２　当社が別途定める場合を除き、本規約の変更は、ポータルサイト又は当社サイトに掲載する方法によって契約者へ通知します。
３　本規約の変更は、前項の通知の時点より効力を生じるものとします。
４　契約者が本規約変更後も本サービスを利用する場合、本規約の変更に同意したものとみなします。

第１６条（連絡）
１　当社から契約者への連絡は、書面の送付、電子メールの送信、ポータルサイト又は当社サイトへの掲載等、当社が適当と判断する手段によって行います。当該連絡が、電子メールの送信又はポータルサイトへの掲載によって行われる場合は、インターネット上に配信された時点で契約者に到達したものとします。
２　契約者から当社への連絡は、本サービス上で定められた連絡方法によってのみ行うものとします。当社は、これ以外からの問い合わせについては、対応できないものとします。

第１７条（権利義務の譲渡）
１　契約者は、当社の事前の書面による承諾なく、本契約上の地位又は本契約に基づく権利義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできないものとします。
２　当社が、本サービスに係る事業を第三者に譲渡（通常の事業譲渡のみならず、会社分割その他事業が移転するあらゆる場合を含むものとします。）した場合には、当該事業譲渡に伴い、本契約上の地位又は本契約に基づく権利義務並びに登録事項、個人情報、その他の情報を当該事業譲渡の譲受人に譲渡することができるものとし、契約者は、かかる譲渡に予め同意します。

第１８条（存続条項）
本契約終了後も、第５条（料金）第２項、第１２条（紛争処理及び損害賠償）、第１３条（秘密保持）、第１４条（個人情報の取扱い）、第１６条（連絡）、第１７条（権利義務の譲渡）、本条（存続条項）、第１９条（完全合意）、第２０条（分離可能性）、第２１条（準拠法）、第２２条（管轄）は、引き続きその効力を有するものとします。

第１９条（完全合意）
本規約は、本契約に係る当事者間の完全な合意を構成し、本契約の締結以前に当事者間でなされた本契約に関連する書面、口頭、その他いかなる方法による合意、表明、保証も、本規約に取って代わられます。

第２０条（分離可能性）
本規約の規定の一部が、法令又は裁判所により違法、無効又は不能であるとされた場合においても、当該規定のその他の部分及び本規約のその他の規定は有効に存続し、また、違法、無効又は不能であるとされた部分については、当該部分の趣旨に最も近い有効な規定を無効な部分と置き換えて適用し、若しくは当該部分の趣旨に最も近い有効な規定となるよう合理的な解釈を加えて適用します。

第２１条（準拠法）
本規約の準拠法は、日本法とします。

第２２条（管轄）
本サービスに関連して契約者と当社の間で紛争が生じた場合、横浜地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

２０１７年5月1日　制定
２０１９年6月1日　改定
２０２０年5月1日　改定
２０２０年8月1日　改定
２０２１年4月１４日　改定

（別紙）

本サービスの範囲

本サービスでは、ポータルサイトの保守連絡先に登録したお客様に、次のサービスが提供されます。

(1)技術情報提供

技術文書（リーフレット／スタートアップガイド／ヘルプドキュメント／よくある質問（FAQ）／ManageEngine®ソリューションナレッジ／米国 ManageEngine®サイト 等）へのオンラインアクセス

(2)技術サポート

機能説明、本製品利用に関する技術サポートを提供

EOL（*1）となったビルドについては、技術サポートは提供しません。

契約期間中に本製品が販売終了となった場合、当社は、販売終了日から契約期間の満了日までの間の料金をお客様に返還し（お客様による当該期間に係る料金の支払が未了の場合は、当社はその請求を放棄します。）、その返還（又は請求の放棄）を以て、本契約を終了いたします。なお、代替・後継となる本製品への移行が可能な場合、その旨、ご案内いたしますが、当該代替・後継となる本製品に掛かる費用は別途発生いたします。

(3)問題・不具合調査

本製品の問題・不具合を調査、その解決の支援

問題報告に対し、サポート環境を利用して調査（*2）を行い、不具合の重要度に応じて対応方針を決定し、当社が必要と判断した場合、「最新ビルド」に対して、不具合修正又は回避策を提供

EOL（*1）となったビルドについては、調査および不具合修正は行いません。

(4)サービスパックの提供

本製品をアップグレードするためのサービスパックを提供。ポータルサイトの保守連絡先に登録したお客様のみサービスパックの入手が可能です。製品リリース時の保守メール、 又はポータルサイトの保守連絡先に登録したお客様からの依頼に応じてサービスパックのダウンロード方法を案内します。

※上記(2)技術サポートと(3)問題・不具合調査は、当社サイトで提供されるサービスです。当社営業時間内（平日 9：00-18：00）で提供し、お問い合わせ受付後 2 営業日以内に順次回答します。土、日、祝祭日と年末年始ほか当社休日および平日営業時間外には、このサービスは提供されません。このサービスは、ポータルサイトから所定のフォームに必要事項を記入して依頼します。

※上記(4)サービスパックの提供は、当社の判断で実施しますが、提供時期を保証するものではありません。また、クラウドサービス（*3）のアップグレードは、当社のクラウドサービスのサービス規約に基づき、 サービス提供元により自動で実行されます。クラウドサービスでは、サービスパックの個別提供は行われません。

この保守サービスはいつでも解約することができます。ただし、解約の場合においても支払い済みの本サービスの料金は返還されないものとします。 また、契約者は、本サービスを利用する権利を、第三

者に対して、貸与、譲渡、売買、担保提供、その他一切の処分をしてはならないものとします。 ここに記述されたもの以外の保守サービスについては、お客様と当社との合意に基づき、別途、有料サービスとして提供します。

*1 EOL（End of Life）とは、販売終了およびサポート終了となった状態をいいます。「最新ビルドの直前のビルド」は、「最新ビルド」がリリースされた日から 12 カ月後に EOL となります。

*2 各製品機能ページで明記している日本語環境未検証の機能に関しては、当社にサポート環境を用意しません。問題が発生しているお客様環境内のサーバーを解析させて頂くことが前提となります。

*3 クラウドサービスは、Desktop Central Cloud、Patch Manager Plus Cloud、ServiceDesk Plus Cloud 及び Site24x7 を指します。

不具合の重要度とサポート対応方針
コード修正は最新ビルドに対してのみ行います。
重要度（Severity）は、当社で業務影響と緊急性から総合的に判断したレベルです。

重要度	不具合状況		当社のサポートについて	
	状況	例	対応方針	連絡方法
S1	お客様の環境において、本製品の全ての機能が使えない、極めて使用が限定される状況、もしくはそれに準ずる状況で、かつ、当社より回避策も提示できていない状況。	・本製品が起動できない。 ・本製品は起動しているが、クライアントにログインできない。 ・ データベース内のデータが破損しているため、データベースおよび本製品の起動ができない。 ・ 全ての主機能が正しく動作していない。 ※当社より本製品を起動、又は主機能を利用するための対策を提示できていない。	（1）当社から電話による状況確認又は Web セッションによる障害調査をさせていただくことがあります（*1）。 （2）復旧作業を最優先で行います。事前に取得して頂いているバックアップデータの利用による起動をお願いする場合があります。 （3）障害復旧後、障害調査を行い、原因の特定および修正方法の検討を行います（*2）。 （4）障害が頻発し、極めて使用が制限されると当社が判断した場合、個別に不具合修正の提供可否を検討します（*3）。	・ Web フォーム ・ メール
S2	お客様の環境において、本製品の全ての機能が、一時的に使用できなくなる状況、もしくは一部の機能が使えない状況で、かつ、当社より回避策の提示もできていない状況。	・本製品が停止し、再起動することで復旧する状況。 ・ 限定された環境、管理対象、機能において不具合が発生する。 ※当社よりこれらの不具合に対する回避策が提供できていない。	（1）障害調査を行います（*2）。 （2）回避策の提示はベストエフォートで行います。 ※バックアップデータを使用し、障害を回避していただく場合があります。 （3）今後のサービスパックで修正します（*3）。リリース方針は当社で決定します。 ※特定のお客様（企業や組織）だけでなく、複数のお客様でも同様の事象が発生する時には、障害の重要度を考慮し、優先的に対応す	・ Web フォーム ・ メール

			る場合があります。	
S3	お客様に対して、当社より回避策が提供できている状況。	・特定の画面で設定ができないが、別の画面より同等の操作は可能。 ・設定済み情報の削除および再設定により復旧する。 ・レポート表示の一部が不正であるがその他の画面でデータが正常に表示される。	（1）障害調査を行います（*2）。 （2）今後のサービスパックで修正を行います（*3）。リリース方針は当社で決定します。 ※特定のお客様（企業や組織）だけでなく、複数のお客様でも同様の事象が発生する時には、障害の重要度を考慮し、優先的に対応する場合があります。	・Web フォーム ・メール

（*1）[障害再現環境のご提供に関して]
当社では、お客様から頂いた不具合が当社環境で再現できない場合、お客様の環境のバックアップファイルの提供をお願いしています。送付頂いたバックアップファイルは障害解析の目的でのみ利用します。 又は、https を利用したデスクトップ共有システム（リモートセッション）を利用し、問題が発生しているお客様環境内のサーバーを解析させていただくことがあります。バックアップファイルの提供ができない、又はリモートセッションが可能な環境を用意できない場合は、不具合解決が困難となる場合があります。運用設計時において、導入作業を行われるシステムインテグレータ様とお客様で不具合再現環境の提供方法について、予めご検討ください。
（*2）[障害環境の再起動に関して]
製品についてお問い合わせいただいた際、調査資料の取得や解決策の実施に伴い、製品の再起動を依頼する場合があります。
（*3）[不具合修正、サービスパックの適用に関して]
不具合修正、又はサービスパックを適用する場合、製品を停止することが必要です。サービスパックを適用する前には、バックアップの取得をお願いしています。バックアップの取得にかかる時間により、製品の停止時間が長くなる可能性があることにご留意ください。

以上