

■個別規約：ヤマハ UTX サポートサービス仕様書

本個別規約は、当社が ヤマハ UTX サポートサービス（以下「本サービス」という）を提供する内容および条件について定めたものです。

第1条（定義）

本個別規約において、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

本サービス	対象機器に関し、当社が提供するテクニカルサポート及び保守サービス、その他これらに付随するサービス全てをいいます。
サポート契約	本サービスの提供に係る契約をいい、本個別規約及びサービス証書にて定めた内容により構成されます。
サービス証書	サポート契約の内容を確定するために当社が発行する書面をいいます。
サポート対象機器	本サービスの対象となる機器をいい、サービス証書にて定めます。
契約者	本サービスの提供を受けるため、本サービスを申し込んだユーザーをいいます。
代替機	対象機器と交換される機器及び機器を構成する部位をいいます。
ヤマハ UTM	ヤマハ株式会社製の次のモデルをいいます。 ・ UTX100 ・ UTX200

第2条（契約の成立）

1. サポート契約は、サポート対象契約者が本規約の内容を理解、同意した上で当社所定のWEB フォーム申請を実施し、当社がこれに承諾しサービス証書を発行した際に成立します。
2. 本サービスは、当社または当社の委託先が、本規約に基づき実施します。

第3条（サポート対象機器）

1. 本サービスのサポート対象製品は、チェック・ポイント・ソフトウェア・テクノロジー株式会社（以下、「CheckPoint 社」とする。）がサポートしているバージョンのファームウェアを搭載したヤマハ UTM です。
2. 本サービスは、日本語により提供されます。ただし、Check Point 社が作成するドキュメントや回答等をご提供する場合には、Check Point 社の使用言語のままでご提供する場合があります。

3. サポート対象契約者が当社に対して問い合わせを行う場合には、日本語で行うものとします。

第 4 条 (サポートサービス内容)

本サービスで提供される基本サービスは次のとおりです。

- (1) 技術サポート
- (2) リモート作業代行
- (3) 障害切り分け支援
- (4) センドバック保守サービス

第 5 条 (新規・ライセンスの登録)

契約者から当社の WEB フォームへのご依頼に基づき、当社はライセンスの有効化や Check Point 社が管理しているクラウド管理ポータルへの登録確認作業を実施いたします。

第 5 条 (技術サポート)

契約者から対象機器に関わる技術的なお問合せを当社の“ヤマハ UTX サポートサービス”にてご回答いたします。なお、技術サポート窓口にて対象機器へログインする必要がある場合は、当社の環境から遠隔操作が可能であることが前提となります。また、契約者からの問い合わせは対象機器の動作、仕組み、運用、管理に関する基本的な知識を有することを前提とします。受付方法、時間などの詳細は別紙をご確認ください。

第 6 条 (リモート作業代行)

契約者のご依頼に基づき、当社が設定の追加、変更、削除などを当社の環境から遠隔操作にて代行いたします。なお、作業代行は当社の環境から対象機器への遠隔操作が可能であることが前提となります。また、実施後に弊社による遠隔のサポートが不能になる可能性のある内容 (インターネットの終端設定の変更) や不具合の発生が明白な内容など、一部の内容についてはご依頼があってもお断りするものもございます。

第 7 条 (障害切り分け支援)

対象機器に障害が発生した場合、障害の解決のため、専用お問合せフォーム及び電話、またはインターネットを介した遠隔操作によるログ取得/調査を通じた診断により障害切り分け支援を行います。

第 8 条 (保守サービス)

障害切り分けの結果、当社が対象機器の障害が対象機器の故障によるものと判断した場合、対象機器の保守内容に従い、先出し SENDBACK で代替機の手配をいたします。なお、交換

の場合には交換後機器にライセンスを引継ぐ申請を当社が Check Point 社へ行い、ライセンス引継ぎの完了をもって保守サービスも完了するものとします。

第 9 条 (先出しセンドバック)

故障機器のご返送に先行して契約者へ代替機を発送いたします。なお、代替機の設定、設置につきましては契約者にてご実施いただきます。また、故障機については原因調査を行っておりません。

第 10 条 (代替機)

1. 代替機は、対象機器と同一の型番の機器または同等の機種とします。ただし、同一の型番の機器でも仕様や対象機器ソフトウェアのバージョンなどが異なる場合があります。
2. 当社の裁量により同等の機種で代替する場合、故障した対象機器の修理完了後、再度交換させていただく場合があります。
3. 障害切り分けの結果、障害の原因が、対象機器を構成する特定の部位の障害であるものと当社が判断した場合、当該障害のある特定の部位のみの交換となる場合があります。

第 11 条 (サポート範囲)

本サービスには次の内容は含まれておりません。

- (1) 現地での作業が必要となる対応
- (2) 対象機器以外の既設機器に関するお問い合わせ対応や作業代行
- (3) セキュリティ対策一般に関するお問い合わせ対応やコンサルティング

第 12 条 (送料)

本サービスにおいて、送料が発生する場合には発送元負担とします。

第 13 条 (サービス料金)

1. 契約者は、請求書記載の支払期日までに、当社所定の方法にてサービス料金を支払うものとします。
2. 送金等に必要な銀行手数料等は、契約者の負担とします。
3. 当社は、契約者からいただいたサービス料金は、いかなる理由においても一切返金しないものとします。
4. エネルギーや金属等の価格、雇用条件の変化等、経済情勢の変動により、サービス料金が不相当となった時は、当社は、本サービス利用契約の期間内でも、サービス料金を変更することができます。この場合、一般規定 第 2 条 (約款の変更) の規定を準用します。

第 14 条（年額費用の支払）

サービス料金のうち、年額費用は、当社が本サービスの提供を現実に開始した日から発生するものとしします。

第 15 条（追加料金の支払）

本サービス利用契約に定めがない場合でも、契約者の依頼又は契約者の責めに帰すべき事由により、当社が契約者に対して本サービス若しくはそれ以外のサービスの提供を行い、又はそれを継続するために必要な業務、作業その他の行為を行った場合には、当社は契約者に対して相当な対価を請求することがあります。

第 16 条（サポートサービス期間）

当社は契約者に対し、当社が定めるサポートサービス期間に準じ、本サービスを提供するものとしします。

第 17 条（適用範囲と変更及び終了）

1. 下記の各号により障害が発生した場合は、本サポートサービスは適用されません。
 - (1) 本製品の不適切な使用・誤用の場合
 - (2) 契約者により本製品の改変が行われた場合
 - (3) 天災地変等により障害が生じた場合
 - (4) その他当社の責めに帰すべからざる事由
2. 当社が、Check Point 社から本サポートサービスに必要な情報等を入手することができなくなった場合には、契約者は本サポートサービスの提供を中止・終了することを了解します。
3. 当社は、規約を変更することがあり、変更する場合には契約者にお知らせします。変更が有効になった後で契約者が本サポートサービスを利用した場合、契約者は新しい条件に同意したものとします。

第 18 条（責任の範囲）

1. 当社はサポートサービスを善良なる管理者の注意義務を持って実施するものとししますが、次の各号に定める事項については責任を負わないものとしします。
 - (1) 当社の助言及び判定の正確性、有用性
 - (2) 当社の助言及び判定に基づき契約者が実施する対策の結果
2. 当社の責に帰すべき事由に基づく債務不履行または瑕疵に起因して契約者が損害を被った場合、契約者は当社に対し、当該債務不履行または瑕疵のあったサポートサービスの対象製品にかかる年額の基本サービス料金単価相当額を上限として、当該損害の賠償を請求できるものとしします（この責任限定の対象には、本サポートサービス契約に関連

して契約者が第三者と締結した契約に基づく金銭支払債務、本件業務と関連して契約者が第三者に対し負担する損害賠償債務を含みます)。

3. 本条の定めは、当社が契約者に対して負担する損害賠償の全てを定めたものであり、いかなる場合も当社の責めに帰すべからざる事由による損害、逸失利益、データ及びプログラムなどの無体物に生じた損害、並びに、第三者からの損害賠償請求に基づく契約者の損害等については一切の責任を負わないものとします。
4. 当社は本サポートサービスの提供により契約者の問題が解決されることを保証しないものとします。

第 19 条 (過怠約款)

当社は契約者が次の各号の何れかに該当する場合には、何等の通知、催告することなしに本サポートサービスを解除することができるものとします。

- (1) 本約款の違反に関し 30 日の予告期間をもって書面で催促されたにもかかわらず、違反当事者が当該違反を是正しないとき
- (2) 支払停止若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形交換所から警告若しくは不渡処分を受けたとき。
- (3) 差押、仮差押、仮処分、公売処分、租税滞納処分その他公権力の処分を受け、又は、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別精算、特定調停若しくは破産その他倒産手続開始の申立がなされたとき
- (4) その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき

第 20 条 (輸出)

契約者は、日本国の輸出規制または諸外国の輸出入管理に関する法令に違反して、直接、間接を問わず、本商品または本サービスにより提供された役務、当該役務により制作されたものを輸出しないものとします。

別紙：受付方法

<電話受付>

電話番号：050-5491-1167

受付時間：9:00～17:00

* 土日祝日及び、別途当社休業日（夏季休暇年末年始休暇など）除く

<専用お問合せフォーム>

アドレス：https://network.yamaha.com/support/paid_support

受付時間：24 時間 365 日

回答：電子メール、電話のいずれかにてご連絡致します。

* お問合せ内容により、ご回答にかかる時間が異なります。