

# FortiMail Cloud 製品 保守サービス約款 保守サービス仕様書

[ 2021/4/1 版 ]

株式会社 日立ソリューションズ

## 目次

保守サービス約款 .....	2
保守サービスを提供するための必要条件／注意事項について .....	6
保守サービス仕様書 .....	7
1 保守サービスメニュー .....	7
2 基本保守サービスの詳細 .....	8

※本書記載の会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です  
※本文中または図中では、TM マーク、®マークは表記していません

---

## 保守サービス約款

お客様（以下「甲」といいます。）と株式会社日立ソリューションズ（以下「乙」といいます。）は、乙が販売する Fortinet, Inc（以下「丙」といいます。）の製品に対する保守サービス（以下、保守サービスといいます）に関し、以下のとおり取り決めます。甲は本保守サービス約款（以下「本約款」といいます。）について、同意かつ遵守することを条件に、保守サービスを乙に委託するものとし、甲の乙への保守サービスの発注をもって、甲が本約款につき同意したものとみなします。

（定義）

**第1条** 甲は、本約款に記載された保守サービスの提供を乙に委託し、乙はこれを受託します。

（保守サービスの内容）

**第2条** 乙は、乙標準の保守サービスを、別に定める「FortiMail Cloud 製品保守サービス仕様書（以下「保守サービス仕様書」といいます）」に基づき甲に提供します。

2. 「保守サービス仕様書」に本約款の条項と異なる定めがある場合は、当該「保守サービス仕様書」の定めが優先します。
3. 丙の利用許諾条件（以下「利用許諾条件」といいます。）に本約款の条項と矛盾する定めがある場合は、丙の利用許諾条件が本約款の当該条項に優先します。

（サポート期間）

**第3条** 本約款で定める保守サービスの甲への提供期間は、別に定める契約書の契約期間とします。

（保守サービスの対象外）

**第4条** 下記の各号により障害が発生した場合には、保守サービスの対象外とし、甲は、保守サービスの提供を受けられないものとします。

- (1) 丙の製品（以下「本製品」といいます。）が不適切に使用又は誤用された場合。
- (2) 甲又は第三者により本製品の修正又は改変が行われた場合。
- (3) 天災地変等、甲乙いずれの責にも帰することができない原因により障害が生じた場合。
- (4) 甲が、丙が定める利用許諾条件に反した場合。
- (5) 乙が、丙から入手できない情報等を必要とする場合。

（保守サービスの一時的な停止）

**第5条** 乙は、次の各号のいずれかに該当する場合は、乙の判断により保守サービスを停止することができるものとします。

- (1) 保守サービスに係る乙の設備の保守、工事、障害その他やむを得ない事由が生じた場合。
  - (2) 丙又はその他の第三者の設備の保守、工事、障害その他やむを得ない事由により、乙の保守サービスの遂行に支障をきたす場合。
  - (3) 天災地変その他の非常事態が発生し、若しくは発生する恐れがある場合又は災害の予防若しくは救援のために、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な措置として保守サービスの停止を要する場合。
  - (4) 乙の責任に帰すべき事由以外の事由で保守サービスを停止せざるを得ない事由が生じた場合。
2. 乙は、前項の規定により保守サービスの提供を停止するときは、緊急でやむを得ない事由がある場合を除き、その旨を事前に甲に通知するものとします。
  3. 第1項の停止が原因で甲に損害が発生したとしても、乙は損害賠償を含めた一切の責任を負わないものとします。

（責任の制限）

**第6条** 乙は、保守サービスを善良なる管理者の注意義務を持って実施しますが、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ます。

- (1) 乙の助言及び判定の正確性、有用性。
  - (2) 乙の助言及び判定に基づき甲が実施する対策の結果。
2. 前項を除く保守サービス契約に関する乙の責任に帰すべき事由により甲が損害を被った場合、甲は、乙に対し、当該損害の賠償を請求することができるものとします。
  3. 前項の乙の損害賠償額の累計総額は、債務不履行、法律上の契約不適合責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、当該損害の直接の原因となったクラウドサービスに対する基本保守サービス料金の月額相当金額、又は提供形態がサブスクリプション形態の場合は、そのサブスクリプション料金の月額相当金額を基準として算出した次の各号に定める金額を限度とします。
    - (1) 契約期間が12か月に満たない場合は、月額相当金額に当該契約月数を乗じた金額。
    - (2) 契約期間が12か月以上の場合は、月額相当金額に12を乗じた金額。

4. 乙の責任に帰することができない事由から生じた損害、乙の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害及び逸失利益について、乙は、賠償責任を負わないものとします。
5. 乙は、保守サービスの提供により甲の問題が解決されることを保証しないものとします。

(甲の責任)

**第7条** 保守サービスの対象となる製品、ライセンス、サブスクリプション、その他品目については、有形、無形に限らず、管理に関する責任は甲が負うものとします。

(第三者への委託)

**第8条** 乙は、保守サービスの遂行を必要に応じ第三者に委託することができます。

2. 前項の規定に従い第三者に保守サービスの遂行を委託する場合、乙は、第9条第2項の義務及び第14条の秘密保持に係る義務と同等の義務を、第三者に課すものとします。

(資料等)

**第9条** 甲は、乙より問題解決の支援を受けるに当たり必要と自己が判断し、又は当該問題解決の支援を遂行するに当たり乙が必要と認め甲に要求した図面、資料その他の技術情報（以下「資料等」といいます。）を甲の負担と責任において乙に提供するものとします。

2. 乙は、前項の資料等を、問題解決の支援を遂行する目的にのみ使用するとともに、乙の同種の資料に対するものと同等の注意配慮をもって取り扱うものとします。
3. 甲は、本条第1項の規定に従い乙に提供する資料等が第三者のいかなる権利も侵害していないこと、及び第15条第2項で定める個人情報を含まないことを保証するものとします。
4. 本約款の対象となる契約（以下「この契約」といいます。）に基づき甲から乙に提供された資料等の正確性、有用性等について、乙は、確認、検証の義務その他何らの責任を負いません。

(過怠約款)

**第10条** 乙が次の各号の事項のいずれかに該当する場合、甲は、乙に通知することにより、この契約の全部又は一部を解除することができるものとします。また、甲が次の各号の事項のいずれかに該当する場合、甲は、当然乙に対する全債務（手形債務を含みます。）の期限の利益を喪失し、乙は、何らの催告を要しないでこの契約の全部若しくは一部を解除することができ、又は解除しないで一時に債務残額全部の履行を甲に求め、その完済までの間、保守サービスを停止することができるものとします。

- (1) 相手方又は第三者に振り出した手形又は小切手が不渡りとなったとき。
- (2) 第三者から差押え、仮差押え、仮処分、競売、破産手続開始、再生手続開始又は更生手続開始等の申立てを受けたとき。
- (3) 自ら破産手続開始、再生手続開始若しくは更生手続開始の申立てをしたとき又は清算に入ったとき。
- (4) 支払を停止したとき。
- (5) 監督官庁から営業の許可取消処分又は停止処分を受けたとき。
- (6) 相手方若しくは第三者に債務の履行猶予の申出を行い、又は債権者集会の招集準備、主要資産の処分の準備その他債務履行が困難と認められる事由が生じたとき。
- (7) 自己の責任に帰すべき事由によりこの契約に違反し、相手方が相当な期間を定めて催告をしたにもかかわらず、当該期間内に当該違反が是正されないとき。

(知的財産権)

**第11条** 保守サービスの利用により甲に提供される提供物の特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権その他の知的財産権（以下「知的財産権」といいます。）は、全て乙、丙、又はその他の第三者が所有するものとします。

(第三者の知的財産権に関する紛争処理)

**第12条** 乙は、保守サービスの成果及び「保守サービス仕様書」に納入物、提出物と記載されたもの（以下「参考資料等」といいます。）の提供時において、甲は、提供情報の提供時において（以下保守サービスの成果、参考資料等及び提供情報を総称して「提供物等」といいます。）、それぞれ提供物等又はその使用が第三者の知的財産権を侵害し、又はそのおそれがある場合には、相手方に対してその旨速やかに通知するとともに、自己の責任と負担において処理、解決するものとします。

2. 提供物等の提供を受けた当事者と第三者との間に提供物等又はその使用が当該第三者の知的財産権を侵害しているとして差止請求、損害賠償その他の紛争が生じた場合、当該提供物等の提供を受けた当事者は、相手方に対してその旨を速やかに通知するものとします。

(権利義務譲渡等の禁止)

**第13条** 甲は、この契約に基づく権利又は義務の全部又は一部を、第三者に譲渡、売買、名義変更、質権の設定その他担保に供する等の行為はしてはならないものとします。

(機密保持)

**第14条** 甲及び乙は、次項の方法により、相手方から秘密と指定して開示された情報（以下「秘密情報」といいます。）を、次の各号の規定に従い取り扱うものとします。

- (1) 秘密に保持するものとし、事前に相手方の文書による承諾を得ることなく第三者（乙が保守サービスの遂行を委託する第三者を除きます。）に開示しないこと。
  - (2) この契約の目的の範囲内でのみ使用、複製及び改変すること。
2. 甲及び乙は、前項に定める秘密情報としての取扱いを要する情報を相手方に開示する場合、次の各号の方法によりこれを行うものとします。
- (1) 文書で提供する場合、その文書上に「Confidential」等秘密である旨を表示して相手方に提供すること。
  - (2) 電磁的方式（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式をいいます。以下同様とします。）により前号の表示を記録することが技術的に可能な場合は、電磁的方式により前号の表示を記録し、相手方に提供すること。
  - (3) 口頭で開示する場合、開示の際、当該情報が秘密情報としての取扱いを要するものである旨を相手方に告げ、当該口頭による開示後14日以内に、前2号に規定する方法により相手方に提供すること。
3. 本条第1項の定めは、次の各号のいずれかに該当する情報には適用されないものとします。
- (1) 相手方から開示される前に既に受領当事者が保有していた情報
  - (2) 相手方から開示された秘密情報によることなく、受領当事者が独自に開発した情報
  - (3) 公知の情報
  - (4) 受領当事者が秘密保持に係る義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
  - (5) 裁判所、警察、その他行政機関から法令に基づく開示要請があった場合で、当該機関へ開示する情報。
4. 本条第1項及び前項の定めは、本保守サービスの終了後も存続するものとします。

(個人情報の取扱い)

**第15条** 甲及び乙は、保守サービス遂行のため相手方より提供を受けた個人情報を保守サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者（第8条で委託する第三者を除きます。）に開示もしくは漏洩しないものとするとともに、個人情報の保護に関する法律（平成二十七年九月九日法律第六十五号。その後の改正を含みます。）を含め関連法令を遵守するものとします。

2. 乙の提供する保守サービスは、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（平成二十五年五月三十一日法律第二十七号。その後の改正を含みます。）が定める個人番号利用事務又は個人番号関係事務の全部又は一部の委託を受けるものではなく、また、乙は、「個人情報の保護に関する法律」（平成二十七年九月九日法律第六十五号。その後の改正を含みます。）が定める個人データの取扱いの全部又は一部の委託を受けません。

(輸出等の処置)

**第16条** 甲は、保守サービスにより提供されるハードウェア、プログラム、及び技術情報等の全部若しくは一部を単独で、又は他の製品と組み合わせ、若しくは他の製品の一部として、直接又は間接に次の各号に該当する取扱いをする場合、甲は、「外国為替及び外国貿易法」の規制及び米国輸出管理規則等外国の輸出関連法規を確認の上、必要な手続をとるものとします。

- (1) 輸出するとき。
- (2) 海外へ持ち出すとき。
- (3) 非居住者へ提供し、又は使用させるとき。
- (4) 前3号に規定するもののほか、「外国為替及び外国貿易法」又は外国の輸出関連法規に定めがあるとき。

(暴力団等の排除)

**第17条** 甲及び乙は、現時点及び将来にわたって、自己が次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、又は確約します。

- (1) 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者（以下総称して「反社会的勢力」といいます。）であること、又は反社会的勢力であったこと。
- (2) 反社会的勢力が経営を支配していること。
- (3) 代表者、責任者又は経営に実質的に関与している者が反社会的勢力であること。
- (4) 自己又は第三者の不正の利益を図る目的をもってするなど反社会的勢力を利用していると認められる

関係を有すること。

- (5) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を図るなど反社会的勢力に利益を供与していると認められる関係を有すること。
  - (6) 反社会的勢力と密接に交際をするなど社会的に非難されるべき関係を有すること。
  - (7) 暴力的又は法的な責任を超えた不当な要求行為を行うこと。
  - (8) 取引に関して脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為を行うこと。
  - (9) 風説を流布し、又は偽計若しくは威力を用いて、相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為を行うこと。
2. 甲及び乙は、自己がこの契約の履行のために用いる者（個人か法人かを問わず、数次の取引先等第三者を介して用いる者を含み、以下総称して「履行補助者」といいます。）が前項各号のいずれかに該当した場合、この契約の履行に係る当該履行補助者との契約の解除その他の必要な措置を講じることを確約します。
  3. 甲又は乙が前2項の表明又は確約のいずれかに違反した場合、相手方は通知その他の手続を要しないで、この契約の全部又は一部を解除することができ、解除により生じた損害の賠償を違反者に請求できるものとします。また、係る解除により違反者に生じた損害について、相手方は賠償義務を負わないものとします。

（存続条項）

**第18条** この契約の終了後も、第6条（責任の制限）、第7条（甲の責任）、第11条（知的財産権）、第14条（機密保持）、第15条（個人情報の取扱い）、第16条（輸出等の処置）、第17条（暴力団等の排除）、第22条（管轄裁判所）の規定は、有効に存続するものとします。

（契約内容の一部変更）

- 第19条** 乙は、いつでも自己の裁量において、予告することなく本約款及び保守サービス仕様書の内容を変更し、また、適応時期を決定することができるものとします。
2. 乙は、本約款または保守サービス仕様書の内容を変更した場合、乙が指定するホームページに掲載することで、甲に通知するものとします。

（契約の終了）

- 第20条** 乙と丙との契約の終了、丙又はその他の第三者の乙への債務不履行、その他、乙の支配が及ばない事由を原因として、乙から甲への保守サービスの提供が履行不可能と乙が判断した場合、乙から甲への一方的な通知をもって、本約款に基づく契約の全部又は一部を解除できるものとします。この場合、乙は甲に対して、損害賠償を含め、当該解除に関する一切の責任を負わないものとします。
2. 甲は、乙に文書で契約の終了を通知することで、契約期間の途中であっても、この契約を終了することができるものとします。この契約の全部又は一部が解約された場合であっても、甲は、これらの料金の返還を請求することはできないものとします。

（法令等の遵守）

**第21条** 甲及び乙は、この契約の履行に関し、法令等の定めを遵守するものとします。

（管轄裁判所）

**第22条** この契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所のみを管轄裁判所として処理するものとします。

（協議）

**第23条** この契約の履行について疑義を生じた事項及びこの契約に定めのない事項については、甲乙双方で協議し、円満に解決を図るものとします。

以上

## 保守サービスを提供するための必要条件／注意事項について

保守サービスは本書記載の内容に則ってご提供いたしますが、保守サービス提供に際し下記情報が必要です。保守契約時に弊社へご連絡頂きますようお願いいたします。下記情報を弊社にご連絡いただけていなかった場合、保守サービスをご提供できない場合があります。

下記内容をご確認いただきますと共に、ご理解いただき情報提供にご協力をお願いいたします。

### (1) お客様情報

会社名、所属、氏名、電子メールアドレス、緊急時の連絡先(電話番号)、シリアル番号

※ お客様情報が変更となる場合は、サポート窓口までご連絡ください。

※ ご契約いただいた製品において重要な問題等が発生した場合は、ご登録いただいた電子メールアドレスや緊急時の連絡先へご連絡させていただく場合がございます。

# 保守サービス仕様書

## 1 保守サービスメニュー

本書は、Fortinet, Inc. (以下、Fortinet 社) 製品 FortiMail Cloud における保守サービスの内容、方法について記述したものです。

保守サービスメニュー(表 1)の中から、ご契約いただいた保守サービスのみをご提供いたします。

※ 販売パートナー様と保守サービス契約を締結されている場合は、そちらが優先されますので、販売パートナー様にご確認ください。

### 1.1 FortiMail Cloud

以下のクラウドサービスの保守メニューは、基本保守サービスのみです。

- FortiMail Cloud

表 1 保守サービスメニュー

サービス区分	サービス内容
基本保守サービス	ソフトウェア保守 ・お問い合わせ窓口: 「サポート・お問い合わせシステム」 <a href="https://cs.hitachi-solutions.co.jp/">https://cs.hitachi-solutions.co.jp/</a> ・営業時間: 月～金曜日 9 時～18 時 (「国民の祝日に関する法律」に定める休日、年末年始(12/31～1/3)および弊社規定の休日(※)を除く) ・応答時間の保証はありません。

※ 弊社規定休日は弊社「サポート・お問い合わせシステム」(以降お問い合わせシステム)に掲載しております。  
<https://cs.hitachi-solutions.co.jp/>

#### ●注意事項

- (1) サブスクリプション形式(期間ライセンス/製品)で提供しているライセンス又は製品の有効期限が切れている場合、代替品に対するライセンスは発行できません。
- (2) Fortinet 社のライセンス発行システムにおいて、システム障害等の不測の事態が発生した場合はライセンスを発行することができません。そのためライセンスの回復(ライセンスのインストール)を必要とする場合には、設定情報の回復ができない場合があります。
- (3) 契約期間は原則 1 年単位です。保守サービス契約の起算日は別に定める契約書の契約開始日です。
- (4) 以下の条件に該当する場合は、本サービスの適用対象外です。
  - ・本製品の不適切な使用・誤用の場合(各製品の動作前提に適合しない環境でのご使用等)
  - ・本製品の修正、改変が行われた場合
  - ・天災地変等、いずれの責にも帰することができない原因により障害が生じた場合
  - ・Fortinet 社から入手できない情報等を必要とする保守サービス

### 1.2 個人情報の取扱いについて

保守サービスのご提供にあたり、お客様から頂いた個人情報は、「お問い合わせへの対応」のみで使用し、他の目的に利用することはありません。弊社のその他の個人情報に関する取扱いは、「個人情報保護に関して」をご覧ください。

- 個人情報保護に関して: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/privacy/>

## 2 基本保守サービスの詳細

・基本保守サービスでは、ソフトウェア保守を提供いたします。

### ●保守サービス内容

ソフトウェア保守	<p>弊社サポート員が一般的技術問い合わせ(製品仕様やマニュアル記載内容等)への回答を行います。お問い合わせいただく際には、ご契約頂いている FortiMail Cloud 製品(契約番号)が必要です。</p> <p><b>■ソフトウェア保守内容</b></p> <p>(1) 製品仕様に関する問い合わせ対応 弊社お問い合わせシステムからお問い合わせください。弊社から回答を差し上げた時点で完了とさせていただきます。</p> <p>(2) 製品不具合時の問題解決支援 製品に問題が発生した場合、問題解決の支援を実施します。お問い合わせはお問い合わせシステムから、次のいずれかの時点での回答により完了とさせていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 問題の原因および対策方法（回避策を含む）を提示したとき</li><li>● 問題が製品の仕様にかかわるもので、仕様通りの動作であることを提示したとき</li><li>● 問題が製品の問題（不具合等）でないことが判明したとき</li><li>● 問題の原因が製品に起因することが判明し、Fortinet 社による製品の対応内容（改良・修正の可否や対策時期）を提示したとき</li><li>● 一過性の問題などで原因追求が困難となり、調査が進展しないと判断したとき、あるいは再度現象が発生した場合の処置方法を提示したとき</li><li>● 本サービス対象外の問題であることが判明したとき</li><li>● その他、お客様との合意により完了と認められたとき</li></ul> <p>なお、お問い合わせの内容により、お客様から解析に必要な情報をご提供して頂く場合がありますので、ご協力をお願いいたします。</p> <p>(3) メンテナンス情報、技術情報等の提供 弊社お問い合わせシステムにてクラウドサービスのメンテナンス情報や技術情報を提供します。技術情報には新バージョンやパッチに関する情報を含みます。</p> <p>※ ソフトウェア保守は、Fortinet 社から入手できる情報の範囲内での対応に限らせていただきます。<u>また、導入支援、コンサルテーション、お客様先での問題調査は含まれません。</u></p> <p>※ ソフトウェア保守の使用言語は日本語です。但し、Fortinet 社提供の情報ははじめとする弊社作成物でない情報、資料等についてはこの限りではありません。</p> <p>※ 本問い合わせ先は、基本保守サービスをご契約いただいているお客様からのサポート受付専用です。ご購入前、保守サービスの仕様、契約内容のご確認、契約の更新などに関するお問い合わせにつきましては、製品および保守をご購入された販売パートナー様、または弊社営業担当者にご連絡ください。</p> <p><b>■お客様における作業分担</b></p> <p>(1) 調査資料の採取及び連絡 お問い合わせまたは問題を解決するために必要な調査資料の採取作業は、原則お客様が行うものとします。 また、弊社からの要請で、調査資料を弊社まで送付していただく場合があります。この場合の資料送付費用はお客様が負担するものとします。</p> <p>(2) 問題の切り分け 発生した問題は、最初にお客様自身で原因が本サービスの対象製品にあることを最低限切り分けた上でお問い合わせいただくものとします。</p>
----------	--

以上