

ESET 製品向け有償サポート利用規約

お客様（以下「お客様」といいます）が、キヤノンマーケティングジャパン株式会社（以下「当社」といいます）が提供する「ESET 製品向け有償サポート」を利用するにあたっては、所定の申込書（以下「申込書」といいます）をご提出いただくとともに、以下の利用規約（以下「本規約」といいます）に同意していただく必要があります。

第1条（定義）

本規約において、次の各号に定める用語は、それぞれ当該各号に定める意味を有するものとします。

- ① 「ESET 製品」とは、お客様が使用するコンピュータプログラム ESET Endpoint Security（すべての部品を含む）、ESET Endpoint アンチウイルス（すべての部品を含む）、ESET Endpoint Security for OS X（すべての部品を含む）、ESET Endpoint アンチウイルス for OS X（すべての部品を含む）、ESET NOD32 アンチウイルス for Linux Desktop（すべての部品を含む）、ESET Endpoint Security for Android（すべての部品を含む）、ESET File Security for Microsoft Windows Server（すべての部品を含む）、ESET File Security for Linux（すべての部品を含む）、ESET Security Management Center（すべての部品を含む）と ESET Remote Administrator（すべての部品を含む）を合わせたものをいいます。
- ② 「本サービス」とは、本規約に従い当社が提供する「ESET 製品向け有償サポート」をいいます。
- ③ 「問合せ登録者」とは、「本サービス」に関するお客様の窓口担当者をいい、「申込書」による連絡先の届出により当社に登録された方をいいます。なお、お客様は、「問合せ登録者」を変更する場合、別途定める方法に従い、当社に対して速やかに通知するものとします。

第2条（前提条件）

お客様が「本サービス」の提供を受けるにあたっては、「ESET 製品」のライセンサーとの間で、「ESET 製品」に関する適切なライセンス契約書（以下「ライセンス契約」といいます）が締結されていることを条件とします。

第3条（利用契約の成立）

お客様は、本規約の内容に同意の上、必要事項を記載した「申込書」を、当社または当社の販売店に提出するものとします。当社が当該「申込書」を受理し、「本サービス」の提供を承諾した場合には、お客様に対し、サービス開始通知書を送付するものとし、当該通知書の送付をもって、お客様と当社との間で「本サービス」の利用契約（以下「利用契約」といいます）が成立するものとします。

- 2) 前項による「申込書」の提出が行われた時点で、お客様は本規約に同意したものとみなします。

第4条（「本サービス」の内容）

「本サービス」の詳細なサービス仕様については別紙に記載のとおりとします。本規約各条項と別紙の定めが異なるときは、別紙の定めが優先して適用されるものとします。

- 2) お客様は、「本サービス」の利用に関して、当社に対して問合せを行う場合には、「問合せ登録者」を通じて行うものとします。
- 3) 当社は、「ライセンス契約」にてサポートの提供が否定されている障害について、いかなるサポート提供義務も負わないものとします。

第5条（再委託）

当社は、「本サービス」の全部または一部を第三者に再委託することができるものとします。その場合において、「利用契約」に基づく当社の責任は、何ら軽減されるものではないものとします。

第6条（利用料金）

「本サービス」の利用料金（以下「利用料金」といいます）は、当社または当社の販売店が別途提示するものとします。

- 2) お客様は、当社または当社の販売店からの請求に基づき、「利用料金」およびこれに対する消費税等相当額を、別途合意する支払条件により支払うものとします。

第7条（個人情報の利用）

当社は、お客様が当社に登録した「問合せ登録者」に関する個人情報（個人情報保護法に定めるものをいう。以下同じ）を、「本サービス」の提供の目的に利用し、また、当該目的のために必要な範囲で第三者に開示することができるものとし、お客様は、これを了承するものとします。

- 2) 当社は、「問合せ登録者」に関する個人情報を適切に管理するとともに、当該目的以外の目的への利用を行わないものとします。

第8条（免責）

当社は、「ESET 製品」のバグや瑕疵により、「ESET 製品」が使用できないことに起因して、お客様に生じた直接または間接の損害（逸失利益を含む。以下同じ）について、一切責任を負わないものとします。

- 2) お客様は、当社による「本サービス」の実施に伴い、「ESET 製品」が停止することがあることをここに了承するものとします。当社は、当該停止に起因してお客様に生じた直接または間接の損害について、一切その責任を負わないものとします。
- 3) 当社は、「利用契約」に基づく「本サービス」の提供にかかわらず、「ESET 製品」の正常稼働についていかなる保証も行わないものとします。また、当社は、第三者製品に起因する障害の対応を実施すること、あるいはお客様のデータや動作環境を復旧させることについても、いかなる責任も負わないものとします。

第9条（提供期間）

- 「本サービス」の提供期間（以下「提供期間」といいます）は、「利用契約」成立時に当社からお客様に対して送付するサービス開始通知書に記載のサービス期間とします。
- 2) お客様または当社のいずれかが相手方に対し、「提供期間」満了の2ヶ月前までに、書面で別段の意思表示を行わない場合、「提供期間」はさらに1年間延長されるものとし、以後も同様とします。なお、当該延長を行う場合であっても、お客様は、当社または当社の販売店に対して「申込書」を速やかに提出するものとし、当社または当社の販売店からの請求に基づき、「利用料金」およびこれに対する消費税等相当額を、別途合意する支払条件により支払うものとします。
 - 3) 本条の定めにかかわらず、「提供期間」中であっても、「ライセンス契約」が終了した場合は、当該終了時点をもって、当該「ライセンス契約」に係る「ESET 製品」は「本サービス」の対象外となるものとします。

第10条（解除）

- 前条の定めにかかわらず、当社は、お客様が本規約の定め違反し、相当期間を定めて催告したにもかかわらずその違反を改めない場合、何らの通知無くして「利用契約」を解除し、「本サービス」の提供を終了させることができるものとします。
- 2) 前条の定めにかかわらず、当社は、お客様が次の各号の一に該当した場合には、何らの催告無くして直ちに「利用契約」を解除し、「本サービス」の提供を終了させることができるものとします。
 - ①差押、仮差押、仮処分、租税滞納処分を受け、若しくは会社更生手続開始、破産若しくは競売を申し立てられ、または会社更生手続開始、民事再生手続開始若しくは破産の申し立てをしたとき
 - ②自ら振り出し、裏書若しくは引き受けた手形または小切手につき、不渡処分を受けたとき
 - ③前各号の他、お客様の資産、信用または事業に重大な変化が生じ、本規約に基づく債務の履行が困難になる恐れがあると認められるとき
 - 3) 前条の定めにかかわらず、当社は、お客様に対し3ヶ月前までに書面により通知することにより、「利用契約」を中途解約し、「提供期間」の満了前に「本サービス」の提供を終了することができるものとします。

第11条（解除時等の措置）

本規約が「提供期間」の満了前に解除その他の理由により終了した場合であっても、当社および当社の販売店は、受領済の「利用料金」をお客様に返金する義務を負わないものとします。ただし、当社の都合その他当社の責に帰すべき事由により本規約が「提供期間」の満了前に終了した場合は、この限りではないものとします。

第12条（反社会的勢力との取引等の禁止）

- お客様および当社は、自己（役員を含む）が反社会的勢力（暴力団を含むがこれに限らず、また団体、個人を問わない）の関係者に該当しないことをここに表明するものとし、また、当該関係者と取引し、または交際しないことを約するものとします。
- 2) お客様および当社は、相手方が前項に違反し、またはそのおそれがある場合には、何らの催告なく、直ちに「利用契約」を解除することができるものとします。

第13条（譲渡禁止）

お客様は、当社の事前の書面による承諾なく、本規約または「利用契約」に基づく権利義務の全部または一部を第三者に譲渡し、または承継させ、もしくは担保の用に供してはならないものとします。

第14条（合意管轄裁判所）

本規約および「利用契約」に関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第15条（協議）

本規約各条項の解釈につき疑義を生じた事項については、お客様および当社は、誠意をもって協議し、取り決めるものとします。

第16条（変更）

当社は、30日前までに e-mail または当社 Web サイトへの掲載にてお客様に対して事前に通知することにより、「本サービス」の内容および本規約の内容を変更又は追加等することができるものとします。お客様は、変更後の「本サービス」の内容または本規約に同意できないときは、第9条第1項の規定にかかわらず、当該予告期間中に当社に通知する

ことにより、「利用契約」を解約することができるものとします。その場合でも、当社は受領済みの利用料金を返金しないものとします。お客様が本項の定めに従い「利用契約」を解約しない場合、お客様は変更後の「本サービス」の内容および本規約に同意したものとみなされます。

以上

<別紙 1 >

サービス仕様

(1) ESET 有償サポート シルバー

<サービスメニュー>

| | メニュー項目 | 概要 |
|-----------|--|--|
| サポート体制 | 1. 受付時間 | 平日 8:00 ~ 20:00 (土日祝日、夏季・年末年始などの休業日を除く) |
| | 2. 専用窓口 (電話/メール) によるお問合せ受付 | 専用窓口「ESET 有償サポートセンター」にてお問合せを受け付けます。また、受け付けは窓口専任の技術者が直接対応します。 ※電話番号、アドレスは、本サービス加入後、別途ご案内します。 |
| | 3. 問合せ登録者 | お客様は2名までの「問合せ登録者」を届け出すことができます。 |
| サポートレスポンス | 4. 仕様、機能に関するお問合せ対応 | 「ESET 有償サポートセンター」専任の技術者が対応します。メールのお問合せは、午前中受け付けたものは当日中に返信、午後を受け付けたものは翌営業日の午前中までに返信します。 |
| | 5. 障害発生時のサポートレスポンス時間の保証 | 障害発生時のお客様からの問合せについて、別紙2「障害レベルとレスポンス時間」で規定した時間内で対応します。 |
| 障害対応 | 6. 障害時優先対応 | 一般のESETライセンスサポートセンターより優先的な対応を実施します。また、障害の解決までフォローアップを実施します。 |
| | 7. お客様環境に応じたサポート | 本サービス加入時にヒアリングシートをお送りいただく (任意) 事で、お客様の製品ご利用環境を把握した迅速なサポートを実施します。また、お問い合わせいただいた情報は「ESET 有償サポートセンター」にて履歴管理します。 |
| | 8. ウイルス検体の誤検出、未検出対応 | お客様は、ウイルス検体の誤検出や未検出について、調査を依頼することができます。ESET社のVirus Analysisラボにて、最優先で対応するものとします。調査に要する時間は、検体を入手後、6時間を目標とします。 |
| | 9. ESET 重障害発生時の緊急メール (エマージェンシーメール) の配信 | 重障害が発生した際、緊急連絡メールを配信します。障害発生をお知らせする第一報メールと、原因や対策が判明次第送られる続報メールが配信されます。 |
| 情報提供 | 10. ESET 製品情報提供 | ESET 製品に関する情報をメールで配信します。 |
| | 11. ESET 障害情報提供 (誤検出、未検出) | 製品の不具合情報、障害情報、日々の定義データベースのアップデートによる誤検出/未検出情報など、発生時にお客さま業務へ影響を与える可能性がある場合に、メールで情報提供します。 |
| その他 | 12. 導入、運用定着化支援 | ESET 製品構築 (乗換やバージョンアップ) 時の支援を実施します。 <ul style="list-style-type: none"> ・お客様推奨設定の提案 ・導入時の支援 ・本稼働時の支援 ・稼働後の運用定着までの支援 (定期フォロー) |

<別紙2>

障害レベルとレスポンス時間

| 障害レベル | 問題の種類 | レスポンス時間 |
|------------|--|---------|
| 4-Critical | システムやネットワークの停止、データの破損などビジネスが停止する問題 | 3時間以内 |
| 3-High | 正常に起動できない、システムやネットワークが不安定になるなどビジネスに大きな影響を与える問題 | 6時間以内 |
| 2-Moderate | 製品は機能するが、マイナーな機能やオプションが動作しないなど機能が限られる問題 | 12時間以内 |
| 1-Low | 軽微な影響を与える問題や追加機能要求など | 1営業日以内 |

※レスポンス時間は、最初のコンタクトまでにかかる時間であり、障害解決までの時間を保証するものではありません。