

テクニカルサポート利用規約

第1条（目的）

このテクニカルサポート利用規約（以下「本規約」）は、メシウス株式会社（以下「当社」）がお客様に提供する、テクニカルサポートサービス（以下「本サービス」）の内容および条件を定めるものです。

第2条（対象製品）

1. 本規約の対象となる製品（以下「本製品」）は、以下のいずれかに該当するものとします。
 - (1). Secure iNetSuite for .NET 4.0J
 - (2). Secure FTP for .NET 4.0J
 - (3). Secure Mail for .NET 4.0J
2. トライアル版や、ベータ版を含むプレリリース版は、本規約の対象外です。これらの使用者に対して、本サービスは提供されません。

第3条（利用者の条件）

当社は、以下の条件をすべて満たすお客様に対して、本サービスを提供します。

- (1) 本規約に同意していること
- (2) 本製品を「ソフトウェア使用許諾契約書」に基づき使用していること
- (3) 別途定める「メシウス Developer Solutions サイト利用規約」に同意し、当社 Web サイト上で本製品および登録情報を登録していること

第4条（本サービスの内容）

1. 本サービスは、本製品に関する次の各号に定める問題（以下、総称して「諸問題」）に対して、技術的な支援、助言または情報提供（以下、総称して「テクニカルサポート」）を行うものです。テクニカルサポートは諸問題の回避または修正版に関する情報提供、原因究明のための情報提供も含むものとします。
 - (1) セットアップ
 - (2) 使用方法
 - (3) 仕様または制限事項
 - (4) 不具合
2. 本サービスでは、新バージョンの使用権の許諾はありません。

第5条（本サービスの範囲）

1. 本サービスは、その受付から提供までを当社の判断により電子メール、当社の Web サイトもしくはサーバーのいずれかを通じて、当社の営業時間内に日本語で行います。電話での対応、書面や FAX での情報提供、お客様の機材を使用した検証、人員の出張や派遣などは行いません。
2. 本サービスは、回答期日の指定はお受けできません。
3. 本サービスは、本製品に関する事象のみを対象とします。本製品以外のソフトウェア、プログラミングやコンピュータなどに関する一般的な事象に関しては、本サービスの対象外です。
4. 当社は、お客様が作成したプログラムのデバッグおよびお客様の要望を満たす仕様を実装したサンプルプログラムの作成は行いません。
5. 本サービスは、本製品のドキュメントに記載された条件を満たす環境、または当社の Web サイトで対応を明記している環境下で、本製品を使用している場合にのみ提供されます。ただし、当社で明記する環境下であっても、OS

や開発環境の修正版、サービスパック、セキュリティアップデート、または、新しい OS や開発環境などの登場による技術の変化に伴い、やむを得ず本サービスの提供範囲となる環境条件が変更される場合があります。その場合、当社の Web サイトで、環境に関する情報を公開するものとします。

第 6 条（クローズの定義）

1. 本サービスは、お客様から質問された諸問題に対し、次の各号のいずれかに該当する場合にクローズ（その諸問題に関するサービスの提供完了）と定義します。これ以降、その諸問題に関しては、当社からお客様に対する連絡は行いません。
 - (1) テクニカルサポートの提供から 10 営業日が経過しても、お客様から何らの返答も得られないとき
 - (2) 諸問題の解決および回避ができない場合に該当すると当社が判断したとき
 - (3) お客様から諸問題が解決した旨の通知があったとき
2. 前項第 2 号に該当する場合、お客様からの要望により、調査結果または理由を明示するものとします。

第 7 条（提供期間）

当社は本サービスを次の各号に該当する期間内に提供します。

- (1) 本製品の販売を当社が継続している間
- (2) 本製品の販売を当社が終了した場合、販売を開始した時点から 36 か月、または販売を終了した時点から 12 か月のいずれか長い方の期間が経過するまで

第 8 条（免責事項）

1. テクニカルサポートは、諸問題の解決および回避を保証するものではありません。
2. 当社は、本サービスの利用に付随または関連して生ずる直接的または間接的な損失・障害などについて、いかなる場合であっても一切責任を負わないものとします。
3. 当社が本ソフトウェアの諸問題の解決または回避のために提供した情報の有効性は、予告なく変更される本ソフトウェアの改良や関わる技術の変化に伴い、その有効性を失う場合があります。

第 9 条（通知）

1. 当社からお客様への通知は、本規約に特段の定めのない限り、通知内容を電子メール、書面または当社のウェブサイトに掲載するなど、当社が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の規定に基づく当社からお客様への通知内容は、それぞれ電子メールの送信日、書面の交付日またはウェブサイトへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。
3. 前条の規定に基づき、本サービスの全部を廃止する場合、当社はお客様に対し、当該廃止の日より 1 ヶ月以上前に、電子メール、書面または当社のウェブサイトに掲載するなど、当社が適当と判断する方法により通知を行います。

第 10 条（停止）

1. 当社は、使用許諾書に基づく契約が終了または解除された場合、当該終了日または解除日をもって、当該本ソフトウェアにかかる本サービスの契約期間を打ち切るものとします。
2. 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、お客様に対し何らの催告を要せず直ちに本サービスの全部または一部の提供を中止できるものとします。
 - (1) 本規約に違反したとき
 - (2) 本規約の履行が困難、または不可能と判断したとき

- (3) 本規約に基づく義務を履行せず、相当期間を定めて書面による催告をした後もなおこれを履行しないとき
3. お客様、または当社の役員または使用人が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体またはその関係者、その他反社会的勢力であることが判明したときは、相手方は何らかの通知、催告を要せず直ちに本規約を解除できるものとします。

第 11 条（個人情報の保護）

1. お客様および当社は、本規約に基づき相手方より提供を受けた営業上その他業務上の情報に含まれる個人情報（個人情報の保護に関する法律に定める「個人情報」。以下同じ）を、本規約の目的の範囲内でのみ利用し、第三者に開示または漏洩しないものとするとともに、関連法令を遵守するものとします。
2. 当社は、当社プライバシーポリシー（<https://www.mescius.com/policy/privacy/>）に則り、お客様の個人情報を第三者に開示または漏えいしないものとするとともに、関連法令を遵守するものとします。
3. 前項の定めに関わらず、お客様および当社は、個人情報のうち法令の定めに基づきまたは権限ある官公署からの要求により開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先または当該官公署に対し開示できるものとします。この場合、お客様および当社は、関連法令に反しない限り、当該開示前に開示する旨を相手方に通知するものとし、開示前に通知を行うことができない場合は開示後、速やかにこれを行うものとします。
4. お客様および当社は、個人情報の目的外利用、漏えい、紛失、誤消去、改ざん、不正アクセスなどが生じないように必要な措置を講じなければならないものとします。
5. 本サービスの提供が中止された場合または契約期間が終了した場合において、お客様または当社いずれかが要求した場合には、ただちに個人情報を相手方に返還し、消去し、または廃棄するものとします。必要に応じて相手方に廃棄証明の提出を求めることができるものとします。
6. 個人情報に接したお客様および当社の従業員が退職するときは、退職後も秘密保持義務の遵守義務を負うことについて、契約書または誓約書で明らかにし、継続してその義務を負わなければならないものとします。

第 12 条（秘密情報の取り扱い）

1. 当社は、お客様から提供された情報のうち、秘密として指定された情報、または秘密であると判断される情報（以下、総称して「秘密情報」）をすべて厳重に扱い、お客様の事前の文書による同意なしに第三者への提供および開示などは行いません。秘密情報は、諸問題が解決し次第、当社が速やかに破棄するものとします。ただし、次の各号のいずれかまたは本条の第 2 項に該当するものは、この限りではありません。
 - (1) 提供の時点ですでに公知の情報
 - (2) 提供後、当社の責に帰せられない事由により公知となった情報
 - (3) 正当な権限を有する第三者から当社が入手した情報
 - (4) 提供される前から、当社が了知していた情報
 - (5) 当社が、お客様から提供された情報によらず独自に開発した情報
 - (6) 法令または官公庁からの要請により、提供または開示を求められた情報
2. 諸問題の解決を目的として、当社が本製品の開発元に調査を依頼する場合があります。その際、お客様から提供された秘密情報をお客様の同意を得た上で、開発元に提供または開示する場合があります。
3. 本条の規定は、本規約の第 7 条で定める提供期間の終了後も、有効に存続するものとします。

第 13 条（お客様の義務）

1. お客様は、登録情報に変更が生じた場合、専用ページまたは電子メール、お問い合わせフォームを通じて速やかに当社に通知するものとします。
2. お客様は、登録情報を自己の責任において管理するものとし、第三者による本サービスの不正使用の事実または

そのおそれがある場合は速やかに当社に通知するものとします。

3. 当社は、お客様が本条第1項または第2項の通知を怠ったことにより、当社からの通知の不到達その他の事由により損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。

第14条（禁止事項）

1. お客様は、いかなる事由によっても、本サービスを利用する権利を、第三者へ譲渡、販売、転貸することはできません。
2. お客様は、当社へ提供する、諸問題に関する情報（質問事項、サンプルコード、ファイルなど）に、個人情報または秘密情報を含めることはできません。やむを得ず個人情報または秘密情報を含める場合、お客様は必ず当社にその旨を通知し、当社はこれらの情報を本規約の第11条および第12条に従い管理するものとします。
3. お客様は、テクニカルサポートの一環として当社から提供された、本製品の修正版などのソフトウェアを、第三者へ譲渡、販売、転貸することはできません。ただし、再配布が許可されているファイルについては、「ソフトウェア使用許諾契約書」に記載されている制限の範囲内で配布することができます。

第15条（知的財産権および情報の帰属）

1. 当社とお客様との間で交換された情報や得られたノウハウなどは、当社に帰属するものとし、お客様の承諾なしに、当社のWebサイトなど、サポート業務の一環として公開できるものとします。ただし、本規約の第11条および第12条で定める個人情報および秘密情報は、一切公開しないものとします。
2. 本サービスに含まれるすべてのコンテンツ（記事、ソースコード、画像、ソフトウェアなど）の著作権、商標権、およびその他一切の知的財産権は、当社または各情報コンテンツ提供会社に帰属し、著作権法およびその他の知的財産権に関する法律並びに条約によって保護されています。
3. お客様は、本サービスを通じて当社から取得した技術情報について、複製、販売、出版その他営利目的での利用を行えないものとします。
4. お客様は、本サービスにより当社から入手した技術情報を、当社の承諾なく、インターネットなどの手段を用いて、不特定多数の第三者に公開することはできません。

第16条（準拠法および合意管轄）

1. 本規約は日本国法に準拠するものとします。
2. 本規約または本サービスにより、お客様と当社との間で紛争が生じた場合には、双方が誠意をもって解決にあたるものとし、訴訟の必要が生じた場合は、当社の本社所在地を管轄する地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄とします。

2007年4月16日

2012年4月2日 改定第1版公開

2014年8月1日 改定第2版公開

2023年11月1日 改定第3版公開

メシウス株式会社