

トレンドマイクロ ホットライン 24 サポートサービス規約

本規約は、トレンドマイクロ株式会社が提供する「トレンドマイクロ ホットライン24 サポートサービス」に関しての諸条件を定めるものである。

第1条 サポートサービス

1. トレンドマイクロ株式会社（以下「甲」という）は、「トレンドマイクロ ホットライン24 サポートサービス」の契約者（以下「乙」という）に対し、本規約所定の条件に従い、「トレンドマイクロ ホットライン24 サポートサービス詳細」（以下「サービス詳細」という）に記載され、かつ甲の使用許諾契約書に基づき乙または乙にシステム運用等を委託した会社（以下「本サービス対象顧客」という）が使用权を有する対象製品（以下「対象製品」という）に関する、サービス詳細記載のサポートサービス（以下「本件サポートサービス」という）を提供するものとする。ただし、甲により提供される本件サポートサービスは、サービス詳細記載の合理的な範囲内とする。
2. サービス詳細の内容に本規約と異なる事項が記載されている場合、サービス詳細が優先される。
3. 甲は、本件サポートサービスの内容を、甲の都合により変更できるものとする。ただし、この場合、甲は乙に対して、変更を行う1ヵ月前までに通知を行うものとする。
4. 本件サポートサービスの提供地域は、日本国内とする。
5. 本件サポートサービスの提供言語は、日本語とする。
6. 本件サポートサービスの提供期間は、第7条に定める契約期間と同一期間とする。

第2条 申込の手続

1. 本件サポートサービスの申込希望者（以下「申込希望者」という）は、甲に対し、甲所定の契約内容承諾書 兼 申込書（以下「申込書」という）および注文書を提出する。
2. 甲は、前項の申込を受け、第3条所定の対価を支払うことを条件として、申込希望者に対し「トレンドマイクロ ホットライン サポート請書」（以下「請書」という）を発行する。請書の発行をもって、本規約の内容により甲と当該申込希望者の間において「トレンドマイクロ ホットライン24 サポートサービス契約」（以下「ホットラインサポート契約」という）が成立するものとする。

第3条 対価および支払方法

1. 乙は、本件サポートサービスの対価として、甲または甲が指定する販売代理店（以下「販売代理店」という）が発行する請求書に記載される対価に消費税等を加算した金額を、甲または販売代理店が指定する支払期日までに、甲または販売代理店の指定する銀行口座へ振込むことにより支払うものとする。
2. 乙は、甲による本件サポートサービスの履行に付帯して発生した乙が負担すべき実費につき、甲または販売代理店が指定する支払期日までに、甲または販売代理店の指定する銀行口座へ振込むことにより支払うものとする。
3. 甲および販売代理店は、乙に対し、本規約に明示される場合を除き、本件サポートサービスに関連して乙より受領した金員をいかなる場合も返還する義務を負わないものとする。

第4条（著作権等）

1. 本件サポートサービスおよび本件サポートサービスの過程で甲が乙に開示または提供した一切のドキュメント等（以下「ドキュメント」といいます）に関する 著作権（著作権法第27条および第28条所定の権利を含む）、特許、商標権、意匠権、ノウハウおよびその他の知的財産権は、甲または甲にこれを許諾した第三者に独占的に帰属するものとする。
2. 前項に関わらず、乙は、著作権法上認められる範囲内で、ドキュメントにつき自ら使用する権利を有するものとする。ただし、甲の書面による承諾なくドキュメントを第三者（本サービス対象顧客は除く）に対して提供または公表してはならないものとする。
3. 乙は、甲の書面による事前の承諾を得ることなく、本規約のもとで乙が有する権利、各種コード、ソフトウェアおよびドキュメントを第三者へ貸貸、貸与、販売、譲渡または再許諾することはできないものとし、かつ、担保の目的に供することはできないものとする。
4. 乙は、甲の書面による事前の承諾を得ることなく、乙の顧客（本サービス対象顧客は除く）向けサービス（有償、無償を問わず営利目的または付加価値サービスとして第三者へ提供されるサービス）の一環として本件サポートサービスを利用することはできないものとする。

第5条 責任の制限

1. 甲は、乙に対する本件サポートサービスの提供に起因して、乙またはその他の第三者に生じた結果的損害、付随的損害および逸失利益に関して、一切の責任を負わないものとする。
2. 理由の如何を問わず、本件サポートサービスに関連して甲が乙またはその他の第三者に対して負担する責任の総額は、損害の原因となった本件サポートサービスに対して乙が当該損害が生じる直前の1年間に本件サポートサービスの対価として実際に甲または販売代理店へ支払った金額の100%を上限とする。ただし、甲のみに起因する故意または重大過失により乙に損害が生じた場合は、甲は乙に生じる直接かつ通常の範囲内の損害に限り責任を負うものとする。

第6条 本件サポートサービスの提供停止

- 甲は、以下の場合、乙へ事前の通知を行うことなく本件サポートサービスの全部または一部の提供を停止できるものとする。
- (1) 本件サポートサービスで使用するシステム（以下「システム」という）の緊急保守を行うとき
 - (2) 火災、停電等の不可抗力または第三者による妨害等により、システムの運用が困難になったとき
 - (3) 天災またはこれに類する事由により、システムの運用ができなくなったとき
 - (4) 上記以外の緊急事態により、甲がシステムを停止する必要があると判断するとき

第7条 守秘義務

1. 甲乙は、(a) 本規約、サービス詳細および申込書に記載の内容、ならびに、(b) 本件サポートサービスに関連して相手方から開示された営業情報、技術情報その他一切の情報（対象製品に関するシリアル番号、本件サポートサービスを受けようとする必要の電話番号、メールアドレス、パスワードおよびURL等を含む）につき、相手方の書面による承諾を得ることなく第三者（本サービス対象顧客は除く）に開示、漏洩しないものとし、かつ本規約に定める義務の履行に必要な場合を除き方法を問わず利用しないものとする。
2. 乙は、本件サポートサービスによる技術支援を受ける事を目的として乙から甲に提供された乙の情報を甲に送付する場合、甲が乙の情報を本件サポートサービスおよび乙を特定できない情報に加工し利用することに同意する。
3. 前項にかかわらず、下記各号に定める事項については前項の適用を受けないものとする。
 - (1) 開示を受けた時に既に公知である情報
 - (2) 開示を受けた後、自己の責によらず公知となった情報
 - (3) 開示を受ける前から自己が適法に保有している情報
 - (4) 相手方から受領した情報を使用または参照することなく独自に開発した情報
4. 乙がパートナー向けの本件サポートサービスの契約者である場合、乙は、対象製品に関する乙の顧客へのサポート提供を目的として、本件サポートサービスのもとで甲から提供を受けた情報を乙の顧客へ開示することができるものとするが、この場合、乙は、甲に対し、当該乙の顧客に本条の内容を遵守させることを保証するものとする。

第8条 契約期間

本件サポートサービスの契約期間は、本規約の規定に従い解除または解約される場合を除き、請書に記載される契約期間とする。

第9条 不可抗力免責

甲は、天災、戦争、暴動、内乱、法令の制定・改廃、公権力による命令・処分、同盟罷業その他の争議行為、輸送機関の事故等、甲の責に帰することのできない不可抗力によって、本規約に定める債務の履行を遅延し、もしくは履行不能を生じた場合はその責めを任じないものとする。

第10条 即時解除

甲乙は、相手方が次の各号のに該当した場合、催告および自己の債務の履行の提供をしないで、直ちに本件サポートサービスに関する契約の全部または一部を解除することができる。なお当該解除権の行使は、相手方に対する損害賠償請求を妨げないものとする。

- (1) 本規約に定める各条項に違反したとき
- (2) 支払の停止または破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算開始の申立があったとき
- (3) 手形交換所の取引停止処分を受けたとき
- (4) 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たとき
- (5) 営業廃止の決議をしたとき
- (6) 著しい背信行為のあったとき
- (7) その他財産状態が悪化し、また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
- (8) 対象製品に関する使用許諾契約ならびにサポート契約等の契約が終了したとき
- (9) 本規約に定める義務の履行が困難であると認められる相当の事由があるとき

第11条 反社会的勢力への対応

1. 甲および乙は、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者（以下「暴力団等」という）、には該当しないこと、および次の各号のいずれかーにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証する。
 - (1) 暴力団等が経営を支配しているまたは経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 - (2) 自己もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団等を利用していると認められる関係を有すること
 - (3) 暴力団等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
 - (4) 役員または経営に実質的に関与している者が、暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. 甲および乙は、自らまたは第三者を利用して、次のいずれかに該当する行為を行わないことを表明し、保証するものとする。
 - (1) 暴力的な要求行為
 - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
 - (4) 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手当事者の信用・名誉を棄損し、または相手当事者の業務を妨害する行為
3. 甲および乙は、本条第1項もしくは第2項の表明保証に反していることが判明した場合、または、新聞報道をはじめとする報道により、相手当事者が暴力団等もしくは本条第1項、第2項各号のいずれかに該当することが報道された場合には、何らの通知催告なしに、期限の利益を喪失させ、かつ本サービス契約を解除することができる。
4. 甲および乙は、本サービス契約に関連して、第三者との間で再委託にかかる契約（以下「関連契約」という）を締結する場合において、関連契約の当事者または代理もしくは媒介をする者が暴力団等あるいは本条1項または2項各号のいずれかに該当することが判明したときは、関連契約を締結した相手当事者に対して、関連契約の解除等必要な措置をとるよう求めることができるものとし、相手当事者がこれに従わなかった場合には、本サービス契約を解除することができる。

第12条 個人情報の取り扱いについて

1. 乙は、甲が乙に関する以下の個人情報（変更後の情報を含みます。以下「個人情報」といいます。）につき必要な保護措置を講じたうえで収集、利用し、同社が定める相当な期間保有することに同意します。
 - (1) 氏名、会社名、性別、生年月日、住所、電話番号、メールアドレス等、乙が第2条に基づき届け出た事項
 - (2) 購入製品、ユーザ登録日、契約の更新状況、対価の振込に関連して開示された情報等、乙と甲との契約にかかわる事項
 - (3) 乙から提出された問い合わせ内容およびアンケートへの回答内容等
2. 乙は、甲が、コンピュータまたはインターネットに関連するセキュリティ対策製品およびサービスの提供に関する事業において、以下の目的のために個人情報を利用することに同意します。
 - (1) サポートサービスの提供
 - (2) 契約の更新案内
 - (3) 甲の製品およびサービスに関する案内
 - (4) 甲の製品およびサービスに関連のある他社製品の案内
 - (5) セキュリティに関する情報の提供
 - (6) アンケート調査ならびにキャンペーン、セミナーおよびイベントに関する案内等のマーケティング活動
 - (7) 甲の製品またはサービスの開発を目的とした分析および調査ならびにベータテストの依頼に関する通知
3. 乙は、甲が前項の各行為を実施するにあたり、秘密保持契約書を締結したうえで同社の海外子会社および海外関連会社、販売代理店ならびに国内外の代行業者に対して本条第1項所定の個人情報を提供、もしくは、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託する場合があることに同意します。なお、当該個人情報と同社の子会社および関連会社、販売代理店ならびに代行業者に対して提供、もしくは、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託する場合には、適切な安全管理措置を講じた上で、電子メール、記憶媒体などの送付により行います。
4. 乙は、甲に対し、自己に関する客観的な事実に基づく個人情報に限り、開示するよう請求することができるものとします。なお、開示請求にあたっては、別途甲が定める手続および手数料が必要となります。開示請求により甲が個人情報の内容が正確または誤りであることが判明した場合、甲は速やかに当該個人情報の訂正もしくは一部削除に応じるものとします。
5. 前項にかかわらず、以下のいずれかに該当する情報については、甲は開示の義務を負わないものとします。
 - (1) 甲または第三者の営業秘密またはノウハウに属する情報
 - (2) 保有期間を経過し、現に甲が利用していない情報
 - (3) 個人に対する評価、分類、区分に関する情報
 - (4) 甲内部の業務に基づき記録される情報であって、これが開示されると業務の適正な実施に著しい支障をきたす恐れがあると同社が判断した情報
6. 乙は、甲が本条2項に記載される目的のために個人情報を利用することにつき停止および第三者への提供の停止の申し出を行うことができるものとし（但し、法令等に定めがある場合を除く）、同社は当該申し出を受けた場合利用停止の措置を講じるものとします。ただし、サポートサービスの提供または更新案内等、業務上必要な通知に同封または併記される製品案内、通知等についてはこの限りではありません。当該申し出に関するお問い合わせ、および個人情報の取り扱いに関するお問い合わせ先は、甲 個人情報保護担当（兼個人情報保護管理責任者）privacy@trendmicro.co.jpとなります。
7. 乙は、本契約が終了するかまたは解除された場合であっても、その理由の如何を問わず本条1項に基づきユーザ登録を行った事実に関する個人情報が甲により一定期間利用されることに同意します。
8. 乙が本条にご同意いただけない場合、本件サポートサービスに関する一部もしくは全部のサービス提供等を受けられない場合があります。

第13条 契約期間終了の効果

1. 解除、期間の満了またはその他の事由によって本件サポートサービスに関する契約期間が終了した場合、乙は、本件サポートサービスに関連して甲より納入されたすべての部品、部材、関連資料およびデータ等（その複製物を含む）につき、ただちに甲へ返却するか、または、甲の指示に従った処置を行うものとする。
2. 第3条、第4条、第5条、第7条、第16条および本条の各定めは、本件サポートサービスに関する契約期間が解除、期間の満了またはその他の事由によって終了したときであってもなおその効力を有するものとする。

第14条 譲渡禁止

乙は、本規約に基づく権利義務の一部または全部を、甲の事前の書面による承諾なしに第三者に譲渡もしくは担保の目的に供してはならない。

第15条 届出事項の変更

1. 乙において申込書に記入した内容に変更が生じた場合、乙は、その変更内容を書面により速やかに甲に通知しなければならない。
2. 乙による前項所定の通知がなされないことに起因して甲から乙に対する本件サポートサービスの提供がなされなかった場合、甲はその責任を負わないものとする。

第16条 合意管轄

ホットラインサポート契約に関連して甲乙間において争いが生じたときは、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とする。

第17条 本規約の改定

甲は、乙へ事前の通知を行うことにより本規約の内容を改定することができるものと、改定後の規約は、甲乙間の一切の関係に適用されるものとする。

第18条 協議事項

本規約の内容について疑義あるときは、甲乙双方誠意をもって協議のうえ決定するものとする。

トレンドマイクロ ホットライン 24 サポートサービス詳細

本サポートサービス詳細（以下「サービス詳細」といいます）には、ご契約のサポートサービス（以下「本サービス」といいます）に関する情報（対象製品、サービス内容、特約等）が記載されています。あらかじめご確認のうえ、本サービスをご利用ください。

なお、「トレンドマイクロ ホットライン24 サポートサービス規約」と異なる事項が本サービス詳細に記載されている場合、本サービス詳細の内容が優先して適用されます。

1. 対象製品

本サービス提供時においてトレンドマイクロ株式会社（以下「トレンドマイクロ」といいます）がスタンダードサポートを提供するトレンドマイクロ製品を、本サービスの対象製品とします（以下「対象製品」といいます）。そのため、以下のトレンドマイクロ製品は、ホットラインサービスのサポート対象外となります。

- ・トレンドマイクロがスタンダードサポートを提供していないトレンドマイクロ製品（OEM製品、SaaS製品など。詳細は各製品の製品使用許諾をご確認ください。）
- ・海外で購入されたトレンドマイクロ製品
- ・サポートサービス終了製品のご案内（<http://esupport.trendmicro.com/ja-jp/support-lifecycle/end-of-support/default.aspx>）に掲載された製品

各製品毎のサポート対象範囲は、トレンドマイクロのスタンダードサポートに準拠します。

詳細は「技術的なお問い合わせのサポート対象範囲（<http://esupport.trendmicro.com/ja-jp/support-lifecycle/techsupport/default.aspx>）」および「トレンドマイクロサポート情報（<http://esupport.trendmicro.com/ja-jp/default.aspx>）」の製品に関するQ&Aをご参照ください。

2. サービス内容

本サービス専用のフリーダイヤルを提供します。

このフリーダイヤルはお客様毎の専用電話番号ではなく、本サービスを利用されるすべてのお客様に共通の電話番号となります。

- ・電話番号はトレンドマイクロから送付する請書にてご確認ください。

本サービスでは、本専用電話番号経由でのお客様からのお問い合わせに対し、トレンドマイクロのエンジニアが電話による技術支援を行います。

また、本サービスでは、以下の状況が発生した場合、24時間体制で解決に向けた技術支援を提供します。

- 当社製品の不具合またはお客様社内におけるウイルス感染が原因で、お客様業務全体に極めて重大な影響を及ぼしており、有効な応急対策手段が確認できていない場合

尚、弊社営業時間（月～金曜日 9:00～12:00、13:00～17:30（祝祭日およびその振替日を除く））以外の対応は、状況確認と応急対策手段のご案内が主な内容となります。営業時間内の対応と比較し、対応に制限がございますのであらかじめご了承ください。

3. サービスの提供時間

- ・「2. サービス内容」に定める状況が発生した場合：月～日曜日 24時間受付、対応
 - ・「2. サービス内容」に定める状況以外の場合：月～金曜日 9:00～12:00、13:00～17:30（祝祭日およびその振替日を除く）受付、対応
- 上記の対応時間外に「2. サービス内容」に定める状況以外のお問い合わせをいただいた場合は、受付は行わず、翌営業日以降に再度問い合わせをいただくようご案内いたします。この際、インシデントの消費はありません。上記の対応時間内の問い合わせについては、インシデントを消費して、問題に対応します。

4. お問い合わせ方法

本サービスを利用して技術的なお問い合わせを行う場合は、「2. サービス内容」で定義する専用電話番号経由でお問い合わせください。

なお、本サービスから問い合わせを開始した場合は、その解決に至るまで本サービスをご利用ください。本サービス以外を利用して開始した問い合わせについては、その問題の解決途中で同一の問題に関して本サービスを利用することはできません。

5. 有効インシデント数

本サービスには5 インシデントパックと10 インシデントパックがあり、お客様の契約内容により、5 インシデントまたは10 インシデントが有効インシデントとして付与されます。

- ・付与されるインシデント数はトレンドマイクロから送付する請書にてご確認ください。

6. インシデントのカウント方法と消費ルール

本サービスでは、お客様が問い合わせる問題の最小単位を「1 インシデント」とカウントします。付与されるインシデント数が電話で問い合わせを行うことができる回数ではありませんのでご注意ください。

お客様が新規の問い合わせを行った時点で、その内容にかかわらず1 インシデントが仮消費されます。このため、新規の問い合わせを行う時点で少なくとも1つ以上の有効なインシデントが必要となります。新規の問い合わせ時に有効なインシデントがない場合、その問い合わせは受理されません。

なお、お客様からの問い合わせの内容に複数の問題（インシデント）が含まれているとトレンドマイクロが判断した場合、問題それぞれを1 インシデントとして数えます。

たとえば、問い合わせ内容が因果関係のない異なる2つの問題に分けられたとき、それぞれを1 インシデントとし、合わせて2 インシデントが消費されます。但し、因果関係の有無に関わらず、異なる種類の対象製品が含まれているとトレンドマイクロが判断した場合、対象製品それぞれを1 インシデントとして数えます。

また、障害原因が判明しない状況でお客様より問い合わせをいただいた場合、対象製品が原因であるかどうかを判断するための技術支援を提供し、その技術支援に対してインシデントが消費されます。

トレンドマイクロがお客様からの問い合わせに対してその問題が解決したと判断した時点で、消費されたインシデント数をお客様にお知らせします。

7. サービスの契約期間とインシデントの有効期間

本サービスの契約期間は1年間で、1年に満たない契約1年を超える契約もできません。本サービスの契約期間中は、付与されたインシデントが有効です。

なお、インシデントは本サービスの契約期間満了とともに消滅し、残ったインシデントを翌年以降に繰り越すことはできません。また、残りのインシデントに対する払い戻しも行いません。

お客様との都合による途中解約の場合も、同様に払い戻しは行いませんのでご注意ください。

本サービスの契約期間中にすべてのインシデントを消費した場合、その後は本サービスを利用した新規での問い合わせはできません。

本サービスの契約期間中も含め、インシデントの追加購入はできません。つまり、お客様が契約された本サービスに標準で含まれているインシデント数を増やすことはできません。

なお、お客様は複数の本サービスを契約することができます。この場合、複数の本サービスはそれぞれが独立した契約であり、インシデント数も契約ごとに管理し、消費する必要がありますが、複数の本サービスを同時に契約しても、1年間を契約期間とする個々の契約とみなされ、次年度分の契約期間を予約することにはなりません。つまり、2つの本サービスを契約しても、2年間の契約とすることはできません。

8. スタンダードサポート

本サービスは、対象製品に関するスタンダードサポートの有償のオプションサービスとして提供されます。このため、本サービスの利用にあたっては、本サービスの契約期間中に有効なスタンダードサポートが1つ以上必要です。

9. 契約開始日

本サービスの契約開始日は、トレンドマイクロからお客様へ送付される「トレンドマイクロ ホットライン サポート請書」に記載された契約期間に準じます。

10. サービスの提供範囲

1. お客様より事前に登録いただいたサポート窓口の正副担当者各1名に対して本サービスを提供します。役職名やグループ名では登録できませんので、必ず個人名で登録願います。
2. 対象製品に実装されていない機能に関する問い合わせ、対象製品のマニュアルや資料に掲載されていない事項に関する問い合わせには回答できません。
3. お客様からのすべての問い合わせに対して、回答を確約するものではありません。問い合わせ内容によっては回答できない場合があります。
4. 本サービスは、対象製品に関する技術的な問題や障害の修正を保証するものではありません。
5. 本サービスは、対象製品に関する技術的な問題や障害の解決を支援するもので、プログラム設計、開発、デバッグおよびプログラミングなどに関する問い合わせはサービスの対象外となります。
6. 対象製品の修正モジュール（HotFix、Service Pack）、改訂および新バージョンの導入については、お客様に行っていただくものとします。修正モジュール等の導入作業は、本サービスには含まれません。
7. 本サービスでは、対象製品の仕様上の制限や欠陥で生じた問題については、問題が特定されたところまでを回答の限度とします。ただし、既に解決策があれば提示します。
8. 対象製品以外のトレンドマイクロ製品に関する問い合わせには回答できません。
9. 問い合わせをされる対象製品は、本サービス提供時にトレンドマイクロが推奨する動作環境で良好な操作状況にあることが必要です。トレンドマイクロは、対象製品が良好な状態であるかどうかを確認する権利を有します。このトレンドマイクロによる確認作業には別途費用が発生する場合がありますが、別途トレンドマイクロが規定するサービス料金にて請求します。なお、お客様は、トレンドマイクロによる確認作業を拒否する権利を有しますが、確認作業を拒否された場合、当該確認作業を要する問い合わせには回答できません。