DIS パロアルトネットワークス 保守サービス利用規約

本利用規約（以下、「本規約」という）は申込者（以下、「甲」という）に対して、ダイワボウ情報システム株式会社（以下、「乙」という）が、申込書に記載された甲が利用する「パロアルトネットワークス株式会社」製品（以下、「Paloalto 製品」という）」の保守サービス(以下、「保守」という)、問い合わせに対するサポート（以下、「サポート」という）、運用支援サービス（以下、「マネージドサービス」という）に関し、提供する内容を定めるものとします。

第１条（目的）
本規約は、甲が利用するパロアルトネットワークス株式会社（以下、「Paloalto」という）製の Paloalto 製品の利用期間中に発生した故障と問い合わせとオプションで提供するマネージドサービスに関して、乙が甲に提供する保守、サポート、マネージドサービス（以下、「当該サービス」という）を規定します。当該サービスの対象となる Paloalto 製品は、乙が指定する Paloalto 製品の「ハードウェア」「仮想アプライアンス」「クラウド製品」です。当該サービスの対象となる Paloalto 製品は、Paloalto の販売終了製品に対するサービスの終了、または新製品の追加により変更される場合があります。また、当該サービスの範囲、内容は Paloalto 製品の仕様変更により変更される場合があります。保守は Paloalto 製品のハードウェアに提供されます。「仮想アプライアンス」「クラウド製品」はサポートのみ提供します。マネージドサービスは乙が指定するハードウェアに提供されます。

第２条（保守の範囲、内容）
保守は以下の範囲とします。
（１）甲より機器に故障、不具合等（以下、「障害」という）の連絡を電話及び Web 型の問合せシステム（以下、「DIS サポートポータル」という）で受け付けます。
①先出センドバック保守： 対応時間：平日 9:00～17:00（土・日・祝日、乙の指定休業日を除く）
DIS サポートポータルは 24 時間 365 日受付、返信は対応時間内となります。
②翌営業日オンサイト保守： 対応時間：平日 9:00～17:00（土・日・祝日、乙の指定休業日を除く）
DIS サポートポータルは 24 時間 365 日受付、返信は対応時間内となります。
③翌営業日オンサイト保守/マネージドサービス： 対応時間：平日 9:00～17:00（土・日・祝日、乙の指定休業日を除く）
DIS サポートポータルは 24 時間 365 日受付、返信は対応時間内となります。
④24 時間 365 日オンサイト保守 4 時間対応：対応時間：24 時間 365 日
⑤24 時間 365 日オンサイト保守 4 時間対応/マネージドサービス：対応時間：24 時間 365 日

（２）前項により受け付けた障害につき、電話及び DIS サポートポータルでのやりとりを通じてサポートエンジニアがハードウェアの障害かを診断します。
（３）前項によりハードウェアに障害があると乙が判断する場合、申込書により甲が選択したサービス内容に基づき、以下の保守を実施します。
①先出センドバック保守：乙が保有する機器（以下、「代替機」という）を申込書に記載された甲の機器の設置場所まで送付します。12 時までにハードウェア障害と診断され、発送に必要な情報の提供を受けた場合、代替機を当日中に発送します。12 時を越えた場合は翌営業日に代替機を発送します（代替機の在庫状況により送付までの対応可能時間は異なります）。代替機は乙の指定場所から発送されます。障害の発生した機器（以下、「障害機」という）と代替機との交換作業は甲が実施します。障害機の取り外しや代替機の設置作業などの支援は実施しません。障害機は乙が指定する場所まで乙の指示に従い甲の責任と費用で 1 週間以内に送付するものとします。1 週間を経過してもご返却いただけない場合、代替機費用相当額を請求させて頂く場合があります。交換された障害機の本体や部位等の所有権は乙に帰属します。
【作業範囲】
■ 乙の作業範囲
[1] 代替機の発送
■ 甲の作業範囲
[2] 障害機と代替機の交換
[3] 代替機の電源投入と Power LED の点灯確認
[4] PAN-OS の更新と設定の復旧
[5] 代替機の疎通確認
[6] 障害機の発送

【キッティング作業】
・甲の要請がある場合、キッティング作業を実施します。
・甲が PAN-OS のバージョンを指定する場合、乙は代替機の指定バージョンの PAN-OS をインストールします。指定可能な PAN-OS のバージョンは Paloalto にサポートされ、乙が Paloalto から入手可能なバージョンであることとします。
・甲が設定ファイルを提供する場合、乙は代替機に設定ファイルを保存します。設定のロードは甲が実施するものとします。乙は設定内容の修正は行わないものとします。
・PAN-OS 指定バージョンの連絡と設定ファイルの提供を 12 時までに甲が乙に実施した場合、乙は代替機を当日中に出荷します。
②翌営業日オンサイト保守：乙の社員または乙が選任した代行者を機器の設置場所に派遣し、障害機と代替機との交換作業を実施します。機器設置先への訪問時間は 12 時までにハードウェア障害と判定され、訪問に必要な情報の提供を受けた場合、翌営業日を目標に訪問します。甲の指定時間に間に合わない、またはその他事由により翌営業日訪問が困難となる場合は、甲と乙で協議の上、最短訪問を目標とします。対象地域は、離島及び乙が保守提供を行うことが困難と判断する地域を除く全国（但し、沖縄県は沖縄本島のみ）となります。オンサイト訪問にて交換された障害機の本体や本体・部位等の所有権は乙に帰属します。障害機は乙が派遣する作業員によって引き取ります。
・設置環境は屋内とし装置は床から 2m 以下に設置されており、装置の取り外し、取り付けについては甲の協力が前提となります。脚立を使った作業は範囲外とします。
・作業時は甲の立ち会いを必須といたします。
・作業前もしくは作業中に、作業実施が危険、困難と判断した場合（天候含む）は、作業を中止とする場合があります。
・乙の作業員の立ち会いは、「代替機の起動確認」までとなります。それ以降の甲の作業範囲の立ち会いは実施しません。
・作業完了報告書へのサインをもって作業終了といたします。
【作業範囲】
■ 乙の作業範囲
[1] 障害機と代替機の交換
[2] 代替機の電源投入と Power LED の点灯確認
[3] 障害機の回収
■ 甲の作業範囲
[1] PAN-OS の更新と設定の復旧
[2] 代替機の疎通確認

【キッティング作業】
・甲の要請がある場合、キッティング作業を実施して訪問をします。
・甲が PAN-OS のバージョンを指定する場合、乙は代替機の指定バージョンの PAN-OS をインストールします。指定可能な PAN-OS のバージョンは Paloalto にサポートされ、乙が Paloalto から入手可能なバージョンであることとします。
・甲が設定ファイルを提供する場合、乙は代替機に設定ファイルを保存します。設定のロードは甲が実施するものとします。乙は設定内容の修正は行わないものとします。
・乙は設定ファイルを保存するための再訪は行わないものとします。
・PAN-OS 指定バージョンの連絡と設定ファイルの提供を 12 時までに甲が乙に実施した場合、乙は翌営業日を目標に訪問をします。
③翌営業日オンサイト保守/マネージドサービス
本項②翌営業日オンサイト保守と同一の内容を提供します。
④24 時間 365 日オンサイト保守 4 時間対応： 乙の社員または乙が選任した代行者を機器の設置場所に派遣し、障害機と代替機との交換作業を実施します。機器設置先への訪問時間は、ハードウェア障害と判定され、訪問に必要な情報の提供を受けた場合、4 時間以内の到着を目標に訪問します。なお、甲の要請により実施するキッティング作業に要する時間は当該 4 時間には含まれないものとします。甲の指定時間に間に合わない、または天候、災害、交通事情、法令による規制、部材調達の遅延その他乙の責に帰さない事由により 4 時間以内の訪問が困難となる場合は、甲と乙で協議の上、最短訪問を目標とします。なお、4 時間以内の到着は目標時間であり、乙は当該時間内の到着を保証す
るものではありません。対象地域は、当社指定地域のみとなります。オンサイト訪問にて交換された障害機の本体や本体・部位等の所有権は乙に帰属します。障害機は乙が派遣する作業員によって引き取ります。
・設置環境は屋内とし装置は床から 2m 以下に設置されており、装置の取り外し、取り付けについては甲の協力が前提となります。脚立を使った作業は範囲外とします。
・作業時は甲の立ち会いを必須といたします。
・作業前もしくは作業中に、作業実施が危険、困難と判断した場合（天候含む）は、作業を中止とする場合があります。
・乙の作業員の立ち会いは、「代替機の起動確認」までとなります。それ以降の甲の作業範囲の立ち会いは実施しません。
・作業完了報告書へのサインをもって作業終了といたします。
【作業範囲】
■ 乙の作業範囲
[1] 障害機と代替機の交換
[2] 代替機の電源投入と Power LED の点灯確認
[3] 障害機の回収

DIS パロアルトネットワークス 保守サービス利用規約

■ 甲の作業範囲
[1] PAN-OS の更新と設定の復旧
[2] 代替機の疎通確認

【キッティング作業】
・甲の要請がある場合、キッティング作業を実施して訪問をします。
・甲が PAN-OS のバージョンを指定する場合、乙は代替機の指定バージョンの PAN-OS をインストールします。指定可能な PAN-OS のバージョンは Paloalto にサポートされ、乙が Paloalto から入手可能なバージョンであることとします。
・甲が設定ファイルを提供する場合、乙は代替機に設定ファイルを保存します。設定のロードは甲が実施するものとします。乙は設定内容の修正は行わないものとします。
・乙は設定ファイルを保存するための再訪は行わないものとします。
・PAN-OS 指定バージョンの連絡と設定ファイルの提供を乙が指定する期限までに甲が実施した場合、乙は訪問時にキッティング済みの代替機を持参します。
⑤24 時間 365 日オンサイト保守 4 時間対応/マネージドサービス
本項④24 時間 365 日オンサイト保守 4 時間対応と同一の内容を提供します。

（４）代替機はリファビッシュ品（修理完了品）または乙が動作すると判断した再利用品となる場合があります。また原則障害機と同じモデルを提供しますが、同等品となる場合があります。
（５）同梱または同時に購入されたアクセサリ類(AC アダプタ・マウントキット等)、単体購入されたパーツについては当該サービスの対象外となります。
（６）Paloalto 製品に接続され同時に利用する SFP モジュール、DAC ケーブルは事前に乙指定の方法で登録することで保守の対象となります。保守の内容は接続される Paloalto 製品と同一となります。SFP モジュール、DAC ケーブル単体で保守に加入することはできません。
（７）保守サービス向上のため、内容については予告なく変更される場合があります。
（８）保守は日本国内での提供のみとし、日本語での対応とします。
（９）製品の販売終了、製品に対するサービスの終了により、サービス内容が変更される場合があります。
（１０）機器交換中もライセンス期間は変更されません。
（１１）お問い合わせの際には、保守契約番号及び当該機器のシリアルナンバー、製品にて使用している PAN-OS のバージョンが必要です。事前に必要情報をご準備ください。
（１２）交換により、シリアルナンバーが変わりますが、保守期間中は、代替機に対しても保守が適用されます。

第３条（サポートの範囲、内容）
サポートは以下の範囲とします。
（１） 甲よりサポートの依頼を電話及び DIS サポートポータルで受け付けます。
①センドバック保守： 対応時間：平日 9:00～17:00（土・日・祝日、乙の指定休業日を除く）
DIS サポートポータルは 24 時間 365 日受付、返信は対応時間内となります。
②翌営業日オンサイト保守： 対応時間：平日 9:00～17:00（土・日・祝日、乙の指定休業日を除く）
DIS サポートポータルは 24 時間 365 日受付、返信は対応時間内となります。
③翌営業日オンサイト保守/マネージドサービス： 対応時間：平日 9:00～17:00（土・日・祝日、乙の指定休業日を除く）
DIS サポートポータルは 24 時間 365 日受付、返信は対応時間内となります。
④24 時間 365 日オンサイト保守 4 時間対応：対応時間：24 時間 365 日
⑤24 時間 365 日オンサイト保守 4 時間対応/マネージドサービス：対応時間：24 時間 365 日（２）提供する問合せサポートは下記になります。
①仕様に関する問合せ：Paloalto の仕様を元に回答いたします。
②動作に関する問合せ：Paloalto の公開ドキュメントを元に回答いたします。
③乙が必要と判断した場合、Paloalto にエスカレーションを行い回答いたします。
④Paloalto がサポートするファームウェアを提供します。
⑤仮想アプライアンスを動作させるハイパーバイザー、パブリッククラウドに対するサポートは対象外とします。
（３）サポートの提供条件は下記になります。
①DIS サポートポータルへ登録頂いた基本的なネットワークの知識を有するご担当者へサポートを提供いたします。
②製品のサポートバージョンは Paloalto がサポートを提供する PAN-OS のバージョンを対象とします。
③サポートの回答はベストエフォートにて行います（回答期日のご指定はできません。）
④サポートは日本国内での提供のみとし、日本語での対応とします。

第４条（マネージドサービスの範囲、内容）
マネージドサービスは以下の範囲とします。
（１）甲の依頼を電話及び DIS サポートポータルで受け付けます。
①先出センドバック保守：マネージドサービスは提供されません。
②翌営業日オンサイト保守：マネージドサービスは提供されません。
③翌営業日オンサイト保守/マネージドサービス：
対応時間：平日 9:00～17:00（土・日・祝日、乙の指定休業日を除く）
DIS サポートポータルは 24 時間 365 日受付、返信は対応時間内となります。
④24 時間 365 日オンサイト保守 4 時間対応：マネージドサービスは提供されません。
⑤24 時間 365 日オンサイト保守 4 時間対応/マネージドサービス：
対応時間：平日 9:00～17:00（土・日・祝日、乙の指定休業日を除く）
DIS サポートポータルは 24 時間 365 日受付、返信は対応時間内となります。

（２）提供するマネージドサービスは下記になります。
①設定変更
Paloalto が提供する Strata Cloud Manager Essentials（以下、「SCM」という）から設定可能な既存の Firewall ルールの設定変更を甲の依頼に基づいて実施します。依頼回数は月 10 回までとし、翌月に持ち越しをすることはできないものとします。Firewall ルールの新規作成は対象外となります。設定変更の受付および実施は、平日 9:00～17:00（土・日・祝日および乙の指定休業日を除く）に行うものとします。実施日時は乙が指定するものとし、実施日時の指定はできないものとします。
②PAN-OS のリモートアップデート
Paloalto が公開している PAN-OS の推奨バージョンが更新され乙が必要と判断した場合に、甲にリモートアップデート実施の連絡をします。リモートアップデートの実施日時は乙がリモートアップデート実施の連絡をした翌週土曜日の 9:00～17:00 を第 1 候補として甲と乙で協議の上、決定することとします。ただし、⑤24 時間 365 日オンサイト保守 4 時間対応/マネージドサービスの場合、甲の要望その他の事由により第 1 候補日での実施が困難な場合は、甲と乙で協議の上、平日夜間、土日祝日またはその夜間を含めた日時に変更して実施できるものとします。リモートアップデートの実施日時は契約番号単位で決定するものとします。甲はリモートアップデートの実施日に連絡可能な緊急連絡先を事前に確保するものとします。甲がリモートアップデートを希望しない場合、また緊急連絡先、リモートアップデート実施日など必要な情報を提供しない場合は、乙はリモートアップデートを実施しません。
【アップデートの方針】
PAN-OS のバージョンは[世代].[メジャー].[マイナー]-[ホットフィックス]で表されます。リモートアップデートは下記の基準に基づいて実施するものとし、[世代]、[メジャー]を指定してのリモートアップデートは実施しません。
・[マイナー]のアップデート
Paloalto が公開している PAN-OS の推奨バージョンが更新され乙が必要と判断した場合にリモートアップデートを実施します。
・[世代]、[メジャー]のアップデート
Paloalto により、甲が利用中の PAN-OS の［世代］または［メジャー］について End-of-Life が発表された場合、乙は甲に対しリモートアップデートの実施を案内します。甲がリモートアップデートを希望した場合、甲乙協議の上、実施日時およびアップデート先のバージョンを決定し、乙がリモートアップデートを実施します。
（３）マネージドサービスの提供条件は下記になります。
①マネージドサービスを提供する Paloalto 製品は、以下の機種とします。
PA-520・PA-540・PA-550・PA-560
②マネージドサービスは、SCM を利用してリモートで提供します。
③SCM の構築は甲が実施するものとします。
④甲の SCM のテナントに乙指定のアカウント（以下、「サポートアカウント」という）を乙指定の権限で登録するものとします。
⑤マネージドサービスへの加入は保守、サポート契約の新規申込みと同時に行う場合に限るものとし、保守、サポート契約の更新時または契約期間中に追加することはできないものとします。
⑥甲がマネージドサービス提供に必要な前提条件を満たさない場合、または乙がサービス提供に必要と判断する情報を甲が提供しない場合、乙は保守サービス開始後であってもマネージドサービスを提供しないものとします。
⑦マネージドサービスは日本国内での提供のみとし、日本語での対応とします。

第５条（契約と保守、サポート、マネージドサービスの開始）
（１）甲が、当該サービスの提供を受けるためには、乙が指定する Paloalto の

DIS パロアルトネットワークス 保守サービス利用規約

サポートを購入する必要があります。
（２）甲が、当該サービスの提供を希望する場合、本規約に同意のうえ、乙が甲に送付する『DIS パロアルト保守サービス申込書』（以下、申込書）に、乙が定める事項を記載し、乙または乙の販売店が指定する注文書とともに、乙もしくは乙の販売店に提出するものとします。保守の注文は製品の注文と同時に行うことを原則とします。保守の注文が製品の注文と同時に行われない場合、保守の提供開始が遅れる場合があります。
（３）乙は申込書を受領後、これを承諾する場合、登録完了の通知を申込書に記載された担当者へ E-Mail にて通知するものとし、乙の通知発信により申込書に記載された機器に関する当該サービスの契約（以下、「サービス契約」という）が成立するものとします。
（４）保守、サポートの開始する日（以下、保守サポート開始日）は契約成立日にかかわらず、乙が甲に通知する日とします。当該サービスの提供開始は、最短で乙が注文と申込書を受領した日から 14 日後とします。マネージドサービスの開始には第４条（３）の提供条件を満たす必要があります。
（５）サービス契約の契約期間は前項に定めるサービス開始日より乙が甲に通知する日までとします。サービス契約の満了日は甲が購入する Paloalto のサポート契約の満了日とします。なお、契約期間が１年未満の保守サポート契約を乙は提供しないものとします。
（６）Paloalto 製品の「ハードウェア」の保守、サポート契約は「ハードウェア」が Paloalto から出荷される日から 90 日または甲または乙がアクティベーションした日の早い方の日が開始日となります。

第６条（除外事項）
次の各項に定める事項は、サポートの範囲に含まないものとし、乙はこれらを実施する責任を負わないものとします。
（１）保守、サポート契約の契約期間外、または対応時間外に行う保守、サポート
（２）保守、サポート依頼品のシリアルナンバーが、申込書により登録したシリアルナンバーと異なる場合（保守サービスの提供により既に交換済みの場合は除く）
（３）乙による Paloalto への確認の結果、Paloalto 製品の不具合を認められなかった場合、もしくはその他サービス、ソフトウェア、機器または回線等に起因する場合のそれ以降の対応
（４）甲が行った設定やログなど、乙が必要とする情報を事前に提示しない場合、もしくは提示した設定変更等の作業を実施しない場合のそれ以降の対応
（５）取扱説明書や注意書き等に記載された使用条件や使用環境を著しく逸脱している場合
（６）物理的な損傷や汚れの修復
（７）誤った使用方法に起因する故障や損傷
（８）分解や改造による故障や損傷
（９）製品が接続している他の機器に起因して生じた故障や損傷
（１０）購入後の輸送や移動、落下や衝撃等の不当なお取扱いなどにより生じた故障や損傷
（１１）甲が独自にインストールしたソフトウェアに起因する故障や損傷
（１２）火災、天災（地震・水害・落雷・その他天変地異）、公害、塩害、異常電圧や指定以外の電圧使用による故障や損傷
（１３）戦争やテロリズム等の予期しない災害による故障や損傷
（１４）Paloalto 製品の仕様に起因する障害あるいは損傷の修復
（１５）日本国外で使用された場合
（１６）サポートへの Paloalto 製品と関連性がない問い合わせ
（１７）サポートへのお問い合わせに対する報告書やそれらに付随する書面、資料の作成
（１８）機器の予防交換
（１９）不具合の発生原因の調査分析、及び検証作業
（２０）現地での機器の障害切り分け設定変更作業
（２１）推奨設定のアドバイザリー及び設定代行
（２２）オンサイトでの PAN-OS のアップデート

第７条（保守、サポートの運用と甲の義務）
（１）本規約に基づく保守、サポートは、乙の社員または乙が選任した代行者（以下、「サポート要員」という）により行われるものとします。
（２）乙は都合により、サポート要員を随時交代できるものとします。
（３）甲は、乙の本規約の履行に伴い、保守、サポートを円滑に遂行するために必要として次の依頼する事項について協力し、便宜を図るものとします。
①機器の設置場所において保守を実施するために要する電力、作業スペースならびに回線料の負担、及び消耗品の乙への提供
②機器を Paloalto が定める設置条件のもとに設置しこれを維持すること。機器の設置環境が機器の稼働に悪い影響があると乙が判断し、改善を申し入れた場合に、これに応じること
③保守実施にあたり、乙が機器及び関連機器の一時稼働停止を申し入れた場合に、これに応じること
④保守実施に必要な場合、甲の機器及び関連機器を使用できること
⑤保守実施前に甲がデータ等の保護に必要な措置を行うこと
⑥保守実施に必要な技術資料等を乙に提供すること
（４）前項１号乃至６号に定める事項が甲の費用負担にて実施できない場合は、乙は甲に当該費用を請求できるものとします。
（５）本条の定めにかかわらず、甲が本条に定める協力事項を実施しなかった場合、乙は何らの責任を負うことなく、委託業務の全部または一部を実施しないことができるものとし、また、やむを得ず、乙が委託業務の全部または一部を実施した場合、それにより生じたいかなる損害についても乙は責任を負わないものとします。
（６）乙は原則として甲が申込書に担当者として明記された甲の従業員からのみ保守、サポートを受付けます。
（７）甲は、住所変更、社名変更等サポート申込時の登録データに変更が生じた場合、速やかに乙へ通知するものとします。甲が本通知を行わなかった場合、乙は甲に対して保守、サポートを提供できない場合があり、甲はこれを了承するものとするものとします。翌営業日オンサイト保守および 24 時間 365 日オンサイト保守 4 時間対応は代替機の手配状況により保守を提供できない可能性があります。
（８）甲は保守実施にあたり、乙が甲の都合による待機、安全教育の受講等、保守作業以外での拘束が発生する場合は別途費用を支払うものとします。
（９）乙の現地作業時間（入館～退館までの拘束時間）は、60 分以内とします。乙の要因以外で 60 分以上の現地待機が発生した場合は、甲は別途待機費用を支払うものとします。

第８条（登録番号）
（１）乙は甲へ発行する登録番号を契約番号として管理します。
（２）甲は、受領した登録番号を自己の責任を持って管理するものとします。不正使用が行われた場合、乙は一切の責任を負わないものとします。
（３）甲は受領した登録番号等をいかなる理由でも、第三者に譲渡、貸与、販売することはできないものとします。

第９条（保守、サポート、マネージドサービス料金と支払）
（１）甲は、当該サービスの対価として第４条３項に基づき甲に通知するサポート料金を乙もしくは乙の販売店からの請求書に従い、乙または乙の販売店が指定する期日、条件にて支払うものとします。
（２）保守、サポート料金は、乙による事前の告知をもって変更できるものとします。
（３）甲は契約期間中に税率が改定された場合は、改定日以降に適用される税率に基づき算出した消費税等差額を支払うものとします。

第１０条（有効期間、解約）
（１）本規約に基づく当該サービス契約の有効期間は、乙が甲に通知する期間とします。
（２）甲が当該サービス契約の更新を希望する場合、有効期間満了の４５日前までに第４条の手続きに準じて、乙または乙の販売店に更新の注文を提出するものとします。また、乙が指定する Paloalto のサポートも更新する必要があります。なお、更新できる期間は乙が定める上限があるものとし、乙は当該上限を超える期間は更新することができないものとします。
（３）甲は、当該サービス有効期間中であっても終了希望日の３ヶ月前に乙所定の書類を乙へ提出することで解約できるものとし、その場合乙が甲に通知する日をもって当該サービス契約は終了するものとします。
（４）有効期間中の解約、有効期間の終了のいずれの場合においても、乙が受取済みの当該サービス料金を返金することはないものとします。

第１１条（機密保持）
甲及び乙は、サポート実施に関連して知り得た相手方の業務上その他の情報であって、機密であると明確に指定されたものについては、本契約の有効期間中のみならずその終了後も第三者に開示または漏洩してはならないものとする。但し、次の各項の一つに該当する情報については、この限りではない。
（１）一般に入手出来る情報
（２）取得時に既に保有していた情報
（３）第三者から機密保持義務を負うことなく適法に入手した情報
（４）相手方の機密情報を使用することなく独自に開発した情報

第１２条（損害賠償）
（１）事由の如何にかかわらず、サービス契約において乙の責めに帰すべき事由により甲に損害が発生した場合、甲乙協議のうえ、甲は乙に対し、甲が被った直接損害を範囲とした損害賠償請求ができるものとします。但し、損害賠償金額は損害発生の直接の原因となった機器の当該サービス料金の 1ヵ年相当額を限度とします。
（２）次の各号のうち、乙の責に帰さない事由により発生した障害に対して、乙は一切その責任を負わないものとします。
①保守、サポート遂行中に発生したデータ破損、業務停滞等の障害
②甲の逸失利益、第三者から甲に対する請求等、甲において特別損失が発生した場合

DIS パロアルトネットワークス 保守サービス利用規約

第１３条（免責事項）
（１）乙は、当該サービスの提供及び機器がエラーや中断が無く稼働すること、エラーのすべてを補正すること、また、機器の提供または当該サービスの実施により甲の問題が解決されることを保証するものではありません。法律の許す範囲で本条の保証が唯一のものであり、商品性及び特定目的への適合性についての保証や条件を含め、本条以外の明示的あるいは黙示的な保証や条件は一切無いものとします。
（２）乙は、当該サービスを一般に公正妥当なものとして業界で認められている専門家としての水準で提供することを保証します。乙から提供を受けた当該サービスの内容が、保証された水準に達していない場合、甲は、当該サービスの実施日から３０日以内に乙に通知しなければならないものとします。
（３）前項に基づく通知を甲から受領した場合、乙は、当該サービスを再履行するものとし、乙が当該サービスについて甲に対して負う責任はこの再履行に限られるものとします。
（４）甲または乙は、いずれの当事者の責にも帰さない事由により生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、結果損害、売上の喪失、データもしくはデータの使用機会喪失については、損害賠償責任を負わないものとします。
（５）当該サービスにおいて乙から送付するメール、提供する情報には、Paloalto 他、乙の仕入先メーカーから提供された情報が含まれますが、これらの情報の誤り等から甲に損害が生じても、乙及び情報提供者の責任を問えないものとします。
（６）天災地変等の不可抗力、または乙の責に帰しえない事由により当該サービスの一部の履行遅滞もしくは不完全履行を生じた場合は、乙はその責を負わないものとします。
（７）機器がネットワークに接続されている場合、機器のセキュリティ機能を維持・向上し、不正アタックやウイルス攻撃等から防御することは本規約の範囲外であり、その責任は、甲と乙との間で特別な取り決めが無い限り乙はいかなる責任も負わないものとします。
（８）本条前項に定める他、次の各号のいずれかの事由に該当する場合は、乙はこれに対し一切責任を負わないものとします。
①当該サービスの実施後、機器に対して不正アタックやウイルス攻撃等があった場合
②当該サービスの実施に先立ち、機器の記録装置に含まれるデータは、別装置に退避されているものとみなし、乙の保守、サポート、当該サービス実施によって記録装置のデータが消去、毀損、または破壊された場合
③甲が本規約に基づく義務を履行しない場合
（９）マネージドサービスの契約が解除、期間の満了またはその他事由によって終了となった場合は、甲の責任で甲の SCM のテナントからサポートアカウントの削除を実施するものとします。サポートアカウントが削除されていないことにより発生した事故および誤用等による甲の損害に乙は一切の責任を負わないものとします。

第１４条（再委託）
乙は、保守、サポートの実施をその裁量により第三者に再委託できるものとします。乙は、再委託先に対し、本規約に基づく乙の義務を遵守させるものとします。

第１５条（一時中断）
次の各項のいずれかに該当する事由が生じた場合には、乙は事前に連絡することなく、保守、サポートの提供を一時的に中断することができるものとします。ただし、提供の中断が事前に予測できる場合は、乙は遅滞なくその旨を甲に通知するものとします。
（１）システムの定期的保守又は緊急保守を行うとき
（２）火災、停電等により提供ができなくなったとき
（３）天災地変、戦争、暴動、内乱、労働争議、その他の不可抗力の事態が生じたとき
（４）その他、運用上、技術上の理由により、乙において提供の一時的な中断が必要止むを得ないと認めたとき

第１６条（障害が生じた場合の措置）
システム障害、回線の異常等によって保守、サポートの提供を中断せざるを得ない事由が生じた場合には、乙はその修復に最善の措置を講じるものとします。なお、この場合及び前条に掲げる一時中断の場合における、修復遅延、修復不完全等に基づき甲に生ずる損害については、乙は一切の責任を負わないものとします。

第１７条（権利譲渡の禁止）
甲は、本契約上の地位及び権利をいかなる理由があろうとも譲渡、貸与、販売することはできません。ただし、乙は本規約上の地位及び権利を甲の承諾を得ることなく、第三者に譲渡することができるものとします。

第１８条（契約の終了）
（１）事由の如何にかかわらず Paloalto が機器の販売またはそのサポート等を終了したとき
（２）乙と Paloalto との対象保守に関する契約が終了した場合または乙と再委託先との対象保守契約に関する契約が終了し、Paloalto 製品の保守、サポートの継続が乙において困難となったとき
（３）有効期間満了日までに甲による更新手続きがなされなかったとき

第１９条（解除）
乙は、甲が本規約の各条項のいずれかに違反したときは、相当の期間を定めて当該違反を是正する旨甲に催告し、甲がこれに従わないときは、サービス契約を解除することができるものとします。
２．乙は、甲が次の各項のいずれかに該当するときは、事前の催告その他の手続きをすることなく直ちにサービス契約を取り消すことができるものとします。
（１）第三者からの差押え、仮差押えもしくは仮処分の申し立てを受け、または受けることが明白であるとき
（２）破産、会社更生手続開始、もしくは民事再生手続を開始、自ら申し立て、または第三者から申し立てられたとき
（３）支払停止もしくは振出した手形、小切手等が不渡りとなったとき、または手形交換所から不渡り処分を受けたとき
（４）営業停止または営業許可取り消し等の処分を受けたとき
（５）解散決議をしたとき
（６）本規約に基づく債務の支払を滞納したとき
（７）代表者、役員等が刑事罰を受け、または受けることが明らかであるとき
（８）役員、社員もしくは株主間の紛争により営業活動に支障をきたしたとき
（９）株主構成または経営主体の全部または一部に重大と認められる変更があり保守、サポート実施に支障があると判断したとき
（１０）財政状態が著しく悪化し、またはそのおそれがあると認められるとき
（１１）甲が個人事業主の場合でかつ甲が死亡・廃業等によりその事業の継続が困難であると乙が判断したとき

第２０条（反社会的勢力でないことの表明）
（１）甲及び乙は、相手方に対し、以下の各号に定める事項を表明し、保証するものします。
①自らが反社会的勢力（「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に定義する暴力団及びその関係団体等をいう。以下同じ）でないこと
②自らが反社会的勢力でなかったこと
③反社会的勢力を利用しないこと
④反社会的勢力を名乗るなどして相手方の名誉・信用を毀損し、もしくは業務の妨害を行いまたは不当要求行為をなさないこと
⑤取締役、執行役員及び実質的に経営に関与する者が反社会的勢力でないこと、ならびに、それらの者が反社会的勢力と交際がないこと
⑥自らの財務及び事業の方針の決定を支配する者が反社会的勢力でないこと、及び、反社会的勢力と交際がないこと
（２）甲及び乙は、自らが前項に違反していることを発見した場合、直ちに相手方にその事実を報告するものとする。
（３）甲及び乙は、相手方が本条第１項に違反した場合、催告その他何らの手続を要することなく、直ちに基本契約、個別契約の名称を問わず、甲乙間で締結した全ての契約の全部または一部を解除することができるものとする。
（４）甲及び乙は、相手方が本条第１項に違反したことにより損害を被った場合、契約解除の有無を問わず、当該損害について損害賠償を相手方に請求することができるものとします。

第２１条（合意管轄）
本規約に関して生じた甲乙間の紛争については、大阪地方裁判所をもって管轄裁判所とします。

第２２条（その他）
本規約にて提供される保守、サポートに関して、乙と甲の間に係争が生じた場合は、お互いに信義誠実の原則に従って解決するものとします。

第２３条（規約の変更）
（１）乙は本規約につき、ＷＥＢサイト
（https://www.idaten.ne.jp/portal/page/out/mss/paloalto/maintenance.html 等、乙が定めるサイト上のページ）において、同ＷＥＢサイトが稼働していない場合を除き、常時掲載するものとします。
（２）乙が本規約を変更する場合、効力発生日の３０日前までに、本規約を変更する旨、変更後の本規約の内容、効力発生日につき前項のＷＥＢサイト上のページへの掲載その他の方法により甲に告知するものとし、当該効力発生日をもって、当該変更後の本規約の効力が生じるものとします。

DIS パロアルトネットワークス 保守サービス利用規約

制定日：2023 年 10 月 1 日
改定日：2026 年 2 月 2 日
改定日：2026 年 10 月 28 日
改定日：2027 年 1 月 1 日
ダイワボウ情報システム株式会社