

Orca Security 日本語サポート支援サービス実施要領

株式会社日立ソリューションズ

本日本語サポート支援サービス実施要領は、お客様（以下「甲」という）に、ご購入の製品を良好な状態でお使いいただくために、株式会社日立ソリューションズ（以下「乙」という）が行うサービスの方法、内容について記述したものです。

本日本語サポート支援サービス実施要領は、「日立ソリューションズ サポート・お問い合わせ サービス仕様書・約款」を補完することを目的として記述しています。「日立ソリューションズ サポート・お問い合わせ サービス仕様書・約款」と本日本語サポート支援サービス実施要領との間に、矛盾・重複する定めがある場合には、本日本語サポート支援サービス実施要領の定めが優先されます。

1. Orca Security 日本語サポート支援サービス 概要

乙が提供するOrca Security日本語サポート支援サービス は、甲が、Orca Security, Inc.（以下「Orca Security社」という）のOrca Securityクラウドサービスを利用するうえでの保守サポートを日本語で支援することを目的として提供します。

乙は、本日本語サポート支援サービス実施要領に基づき、甲がOrca Securityクラウドサービスを正常且つ円滑に使用出来るよう、甲に対して日本語による技術サポート、およびメーカーサポート窓口への問い合わせを代行するものとします。

2. サービス範囲

(1) 対象サービス

日本語サポート支援サービスの対象サービスは、乙からご購入いただいたOrca Securityクラウドサービス（以下「対象サービス」という）とします。

(2) 適用サービス

本日本語サポート支援サービス実施要領に記載のサービスが提供されます。

(3) 対象地域

本日本語サポート支援サービスの対象地域は、日本国内のみとします。

(4) 言語

本日本語サポート支援サービスは、日本語で実施します。ただし、Orca Security社から提供された資料および対象サービスに付属のドキュメントのうち英語で記載されているものについては、記載されている内容のまま情報等を提示します。

(5) 対応時間／受付窓口

本日本語サポート支援サービスの対応時間と受付窓口は次の通りです。

対応時間

月曜日～金曜日（祝日、乙の非営業日を除く）9:00～17:00

対応時間外の問い合わせに関しては、乙の翌営業日での対応となります。

受付窓口

「日立ソリューションズ サポート・お問い合わせ」での受付になります。

URL : <https://cs.hitachi-solutions.co.jp/>

3. サービス体制

本日本語サポート支援サービスは、乙、または乙が指定する会社、またはOrca Security社の専門技術者が実施します。これらを総称して、以下「乙のサポート技術者」とします。

4. サービス期間

本日本語サポート支援サービスのサービス期間は、対象サービスのライセンス有効期間と同様とします。

5. サービスの解約、更新、取り消し、中止

(1) 解約

甲がサポート契約の途中解約を行った場合においても、乙は残存期間に相当する費用の返還は行わないものとします。

(2) 更新

本日本語サポート支援サービスの更新は、サポート契約終了の45日前までに、甲が乙へ更新の申込が必要となります。

サポート契約期間の満了をもって、本日本語サポート支援サービスを終了する場合は、サポート契約終了の45日前までに、甲が乙へ更新しないことを連絡してください

い。

(3) 取消し

乙は、以下の事由の一つに該当する場合、サービス期間中いつでも本日本語サポート支援サービスを取り消しできるものとします。

- 甲が請求書に記載された期日までにサービスの対価を全額支払わなかった場合。
- 甲が、甲を支援する乙のサポート技術者に対する協力を拒否した場合。
- 甲が、本日本語サポート支援サービス実施要領に定める条件に従わなかった場合。

(4) 中止

乙が販売元の理由により本製品の販売またはサポートを中止する場合は、甲に対し速やかに事前の書面による通知を行うことにより、本件製品の販売またはサポートを中止することができるものとします。

乙が本日本語サポート支援サービスを取り消す場合、乙は請求書に記載された甲の宛先に、解除または解約の通知を書面により送付するものとします。当該通知には、解除または解約の理由、解除または解約の発効日が記載されるものとします。乙が本条項に基づきサービスを解除または解約する場合、甲は乙に支払済の対価あるいは乙に支払うべき対価について、いかなる払戻請求権も付与されないものとします。

6. サービス内容

甲は乙に、対象サービスに関して、問題解決の支援を提供します。甲が定める甲の担当者（「お客様登録」で定める正副各1名）は、WEBで乙にご購入サービスの機能、使用方法に関する問題点や疑問点等の問合せを依頼できます。乙は、甲からの依頼に対し、迅速に対応し、調査、回答または問題解決の支援を行います。

(1) 問合せの種類

甲は乙に、対象サービスに関して、以下の範囲で問合せを行うことができます。

一般の問合せ

- 対象サービスの機能、使用方法などに関する事項。ただし対象サービスが検出する仮想資産およびセキュリティ警告に対する個別の解説およびセキュリティ対策支援は本日本語サポート支援サービスには含みません。
- 対象サービスのセットアップ、オペレーションなどの操作方法に関する事項。

障害に関する問合せ

- 対象サービスの障害に関する事項。

お問い合わせに関して、応答時間の保証は行いません。また、オンサイトの対応はありません。

(2) 問合せの終了

乙による質問への回答は、以下の内容をもって完了とします。

- ①一般の問合せに対し、回答を提示した場合
- ②障害に関する問合せに対し、対策または回避策を提示した場合
- ③障害に関する問合せに対し、再発時の処置方法を提示した場合
- ④障害に関する問合せに対し、仕様通りの動作による旨を提示した場合
- ⑤障害に関する問合せに対し、対象サービスに関するものでない旨を提示した場合
- ⑥一過性の問題で原因が特定できない事象の場合
- ⑦問題の原因が本サービスのソフトウェアにあることが判明し、乙が改修時期を提示した場合。あるいは、Orca Security社から、対応できない旨の連絡を受け、乙がその旨を提示した場合。

(3) 本サービスの適用外事項

本サービスとして、以下のことはサービス適用の対象外とさせて頂きます。

- ①対象製品のカスタマイズに関するサポート
- ②実作業（現地作業を含む）によるサポート
- ③テストデータの作成提供やプログラムの作成提供
- ④その他、乙が本サービスの適用外と判断した事項
- ⑤最新版・改良版（パッチを含む）の提供※

※機能強化または一般的な問題解決のためのソフトウェアの改修およびリリースはOrca Security社の裁量で行われます。

7. 日本語サポート支援サービス実施における甲の責任および条件

本日本語サポート支援サービスの実施にあたって、甲は下記の事項を実施するものとします。甲が、本日本語サポート支援サービス実施要領に提示する責任および条件を遵守しなかった場合には、乙は、サービスを提供する義務を負わないものとします。

(1) 問い合わせ前提

甲は対象サービスの管理画面にアクセス可能であることを前提とします。

(2) 調査資料の採取および送付

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、甲が行うものとします。

また、乙からの要請で、調査資料を乙へ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甲が負担するものとします。

(3) 問題の切り分け

対象サービスを利用する甲のシステムにおいて問題が発生して問い合わせを行う場合、甲は対象サービスが原因であることを可能な限り切り分けた上で、乙に問い合わせいただけるものとします。

(4) アクセス許諾権限

甲は、乙のサポート技術者が、本日本語サポート支援サービスを提供する目的で、対象サービス、および保管されたデータにアクセスし使用することができることを明示的に表明し保証するものとします。

(5) 乙のサポート技術者との協力

甲は、乙のサポート技術者に協力し、当該担当者が与えた指示に従うものとします。乙のサポート技術者は障害調査時にWebEX等によるリモート対応を依頼する場合があります。

(6) HELP

Orca SecurityのHELPは、甲が直接Orca Security社のWebサイトより確認いただくものとします。乙は、Orca Security Helpのご提供・訂正を実施いたしません。

8. 注意事項

- (1) 問題解決のために、乙は対象サービスの各コンポーネントを提供している製品ベンダーに対して、甲から得られた情報を開示する場合があることを予めご了承いただけるものとします。
- (2) 対象サービスと甲が所有する他製品との問題の切り分けは、本サービスに含まれていません。
- (3) 甲のシステムの設定や操作作業は甲が行うものとし、乙による設定や操作作業は本日本語サポート支援サービスには含まれていません。
- (4) 対象サービスの導入や設計に関するコンサルテーションは、本日本語サポート支援サ

ービスに含まれていません。

- (5) 本日本語サポート支援サービスの全部または一部は、乙から外部の会社へ再委託する場合があります。
- (6) 対象サービスは原則として、ご購入後の返却や発注のキャンセルを行うことはできません。
- (7) サポート料金は、為替レートの変動等の要因で、隨時変更される場合があります。
- (8) 火災・天災（雷、洪水、竜巻、地震および台風を含むがこれらに限定されない）、誤使用、事故、サポート対象ソフトウェアの不適切な使用、変更、不適切な物理的環境または運用環境、甲（または甲の代理人）による不適切なメンテナンス、あるいは乙が責を負わない対象サービスに起因する不具合に起因して損害が発生した対象サービスに対するサポートは含みません。
- (9) 本日本語サポート支援サービスはサポート対象サービスの仕様に基づく利用のみを対象とします。
- (10) 乙は、本日本語サポート支援サービスを、明示又は默示を問わず、商品性、特定目的適合性、第三者の特許、著作権、営業秘密、商標その他の知的財産権（以下「知的財産権」といいます。）の非侵害性を含みますがこれに限定されないいかなる保証も提供するものではありません。乙による本日本語サポート支援サービスの実施に関して、乙の責に帰すべき事由により甲に損害が生じた場合には、乙は当該損害発生時から遡って12か月間に甲が乙に対して支払った本日本語サポート支援サービスの対価相当額を上限として損害賠償責任を負うものとします。ただし、乙の責に帰すべき事由によらない損害、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は、乙は責任を負わないものとします。
- (11) 乙は、Orca Security社または乙が作成していないソフトウェアの問題について何らの責任も負いません。Orca Security社または乙が作成していないソフトウェアの問題の解消は本日本語サポート支援サービスに含まれていません。
- (12) 乙は、Orca SecurityをORCA SECURITY END USER LICENSE AGREEMENTで同意した内容以外で利用した場合、何らの責任も負いません。ORCA SECURITY END USER LICENSE AGREEMENTで同意した内容以外で利用して発生した問題の解消は本日本語サポート支

援サービスに含まれていません。

- (13) ハードウェア障害に対する対応は、本日本語サポート支援サービスに含まれていません。
- (14) 本製品を国際的な平和及び安全の維持の妨げとなる使用目的を有する者に提供したり、また、そのような目的に自ら使用したり第三者に使用させたりしないようにお願いします。輸出等される場合には甲にて外為法の定めるところに従い必要な手続きをお取り下さい。
- (15) 個人情報の開示・漏洩等に関する事項
乙は、本日本語サポート支援サービスに関連して甲から開示され、または知り得た個人情報を善良なる管理者の注意をもって管理するものとし、甲の書面による事前の承諾を得ることなく、本サービス以外の目的のために利用し、または第三者に利用させ、もしくは開示、漏洩しないものとします。かかる個人情報保護義務に違反した場合、乙は甲に生じた損害を賠償します。
乙は、個人情報を甲が指定または甲の承諾を得た方法に従い管理・保管すると共に、個人情報の漏洩、目的外利用、紛失、改ざん等の防止その他個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じるものとします。
- (16) 本日本語サポート支援サービス実施要領に定めなき事項および解釈上の疑義は、甲および乙が誠意を持って協議し解決するものとします。
- (17) 本日本語サポート支援サービス実施要領の記載事項は、予告なく変更される場合があります。

以上