

MR-EndpointDetection サービス保守約款

1. 定義

MR-EndpointDetection（以下 MR-ED）は、CROWDSTRIKE.Ink の Falcon センサーを使ったサービスです。

お客様：株式会社テクノル（以下、テクノル）発行の「MR-ED 通知書」に記載された「使用権許諾先」、もしくは使用許諾先へ直接ないし間接的に販売をした代理店を指すものとし、「MR-ED 通知書」に記載された「使用権許諾先」は、ご契約前に CrowdStrike, Inc.の示す CROWDSTRIKE TERMS AND CONDITIONS に合意しているものとします。

MR-EndpointDetection（以下 MR-ED）サービス：株式会社テクノルが提供する CrowdStrike, Inc.（以下、CrowdStrike 社）の Falcon センサーを提供するサービスを指すものとします。

2. CrowdStrike サービス向け保守（以下、保守）

テクノルは、テクノルを通じて CrowdStrike ライセンスを購入されたお客様に対して無償で以下の内容を提供します。

- ① お客様がテクノルに E メールで行う質問に対して回答を行います。受付時間はテクノルの祝日およびの休業日を除く月曜日から金曜日の9時00分から12時00分、および13時00分から17時00分までとします。
- ② CrowdStrike サービスに関する質問、相談、不具合への対処情報をお客様に提供致しません。
- ③ お客様が報告した問題が、最新の CrowdStrike サービスにおける欠陥であるとテクノルもしくは CrowdStrike 社が判断した場合、その修正を CrowdStrike 社が提供するよう合理的な努力を実施するものとします。

3. 保守除外

以下はテクノルの提供する保守には含まれません。

- ① CrowdStrike 社が定める保守対象のソフトウェアバージョン/ホスト OS 環境以外を利用している場合、通常の保守対象外となり、ベストエフォートでの情報提供に限るものとします。

※CrowdStrike サービスの保守対象バージョン/ホスト OS については、下記 Web サイト参照。

Windows : <https://falcon.crowdstrike.com/support/documentation/23/falcon-sensor-for-windows>
mac : <https://falcon.crowdstrike.com/support/documentation/22/falcon-sensor-for-mac>
Linux : <https://falcon.crowdstrike.com/support/documentation/20/falcon-sensor-for-linux>

② テクノルの書面による指示を得ることなくお客様が自己の判断で CrowdStrike サービスを変更する試みに対してテクノルは保守を提供しないものとします。

③ CrowdStrike サービスを利用するデバイス (PC、スマートフォン、タブレットなど) 側やネットワーク環境の故障など CrowdStrike サービスに起因する問題ではないとテクノルが判断した場合、テクノルは保守を提供しないものとします。

④ お客様が CrowdStrike サービスを利用するにあたって適切なソフトウェアやパッチをインストールしていない場合に発生しうる問題に対してテクノルは保守を提供しないものとします。

⑤ CrowdStrike サービスに問題が発生した際に他のソフトウェア、デバイス、ネットワーク環境との切り分け作業はお客様が行うものとし、テクノルは可能な限りそれに係わる情報を提供するよう努力をするものとします。

⑥ テクノルは別途個別の契約を締結しない限り、いかなる場合も現地保守は行わないものとします。また、テクノルは現地保守を提供するための個別の契約を締結する義務を負わないものとします。

4. 特定要件に対しての実現方法 (設定方法、他製品連携、開発等) に関する対応は、保守の対象外とします。

① CrowdStrike サービスにより確認されたインシデントの調査や対処に関する対応は、保守の対象外として別途テクノルが提供する有償サービスにおいて提供するものとします。

5. お客様の責任 お客様が CrowdStrike サービスに関する問題を発見した場合、お客様はテクノルがその問題を再現するために十分な情報を提供するものとします。情報が不十分な場合、テクノルは保守を提供できない場合があります。

① お客様は、テクノルが保守を提供するために必要な事柄に対して合理的な協力を行うものとします。

② お客様は、テクノルが提供したすべての解決策、修正、および新しいリリースを、お客様の作業によって正しく適用します。これら解決策、修正および新しいリリースを正しく適用しなかった場合には、CrowdStrike サービスが使用不可能または不一致になることをお

お客様は了承し、これによって生じるすべてのリスクはお客様が負うものとします。

6. 期間

- ① 保守の提供期間は、「CrowdStrike 通知書」に記載された期間とします。
- ② 保守を延長する場合は、お客様はテクノルの定める CrowdStrike サービス契約更新料金を、テクノルおよび CrowdStrike 社での事務処理が契約期間終了日までに処理できる猶予期間をもって注文するものとします。

7. 権利譲渡の禁止 お客様は保守を受ける権利を第三者に譲渡することはできないものとします。

8. お客様の名称等の変更 お客様の名称、代表者、住所等に変更があったとき、お客様は速やかに書面によりその旨をテクノルに通知するものとします。

9. お客様の地位の変更 法人の合併によりお客様の地位の継承があったとき、合併後本属する法人もしくは合併により設立された法人について、継承したことを証明する書類を添え、お客様は継承の日から30日以内にその旨をテクノルに通知するものとする。尚、お客様の地位の変更は、CrowdStrike 社の同意を持って完了とします。

10. 約款の変更

- ① 本約款は保守の提供条件およびお客様とテクノル間の権利義務関係を定めることを目的とし、お客様とテクノルとの間の保守の利用に関わる一切の關係に適用されます。
- ② テクノルは、本約款を任意に変更することがあります。本約款を変更する場合、変更後の本約款の効力発生日および内容をテクノルが運営するウェブサイト上での掲示その他の適切な方法により周知し、またはお客様に通知します。テクノルは変更後の本約款の効力発生日以降にお客様が保守を利用したときは、お客様は、本約款の変更に同意したものとみなします。ただし、法令上お客様の同意が必要となるような内容の変更の場合は、テクノル所定の方法でお客様の同意を得るものとします。

11. 責任の制限

- ① テクノルは、本約款に基づき実施する保守を善良なる管理者の注意義務をもって行うものとします。
- ② 本約款に基づき実施する保守のテクノルによる保証は、本条に定める内容をもって全てとし、本約款に明示されていない限り、いかなる保証も行わず、いかなる責任も負わないものとします。

12. 終了 保守は、テクノル発行の「CrowdStrike 通知書」に記載された期間で終了するものとし、同時にお客様は権利を失うものとしします。

13. 守秘義務

① お客様およびテクノルは、CrowdStrike サービスの利用に関して知り得た秘密情報を、相手方の事前の書面による合意を得ることなく第三者に漏洩または開示してはならないものとし ます。また、秘密情報を CrowdStrike サービスおよび保守以外の目的に使用または利用してはならないものとし ます。

② 秘密情報とは書面もしくは口頭によって当事者の一方から相手方に秘密情報であることを明示した上で開示した情報とし ます。ただし以下に該当するものは秘密情報に含まないものとし ます。

□ 開示当事者が開示の時点ですでに公知の情報、または開示当事者の開示後、受領当事者の責によらずして公知となった情報。

□ 受領当事者が第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手した情報。

□ 開示者当事者が開示した時点で、受領当事者がすでに保有していた情報。

□ 開示当事者の秘密情報によらずして、受領当事者が独自に開発した情報。

14. 一般条項 本約款の解釈および履行における正当性は日本国法により管理するものとし ます。

15. 合意管轄 本約款に関し訴訟が生じた場合は、東京地方裁判所をもって第1 審専属管轄裁判所とし ます。

16. 協議事項 本約款の各条項の解釈について疑義が生じたとき、または定めのない事項については双方協議の上、円満に解決するものとし ます。お客様が本約款の内容に関して質問がある場合は以下住所に問い合わせることができるものとし ます。

株式会社テクノル

CrowdStrike 製品担当 〒031-0072 青森県八戸市城下 1-10-15

Email: mr-sales@technol.co.jp