

## 教育機関等向け HENNGE One for Education サービス規約

### 第1条（規約の目的および適用範囲）

#### 1. 教育機関等向け HENNGE One for Education サービス規約

#### 第1条 （目的および適用範囲）

1. HENNGE One サービス規約（以下「本規約」といいます。）は、~~教育機関等における~~電子メールの送受信その他の電子デバイスの利用にかかる利便性を向上するため、HENNGE 株式会社（以下「HENNGE」といいます。）が提供する HENNGE One ~~for Education~~ サービス（以下「本サービス」といいます。）の内容および提供条件等を定めるものです。
2. ~~本規約は、本サービスを利用する全てのお客様は、あらかじめ別途本規約に同意の上、~~  
~~HENNGE または HENNGE から本サービスの販売の委託を受けた者（再委託または再々委託を受けた者を含みます。以下「販売受託者、合わせて「販売店」といいます。）との間の契約（以下「利用契約」といいます。）に基づき本に基づき、本サービスを利用する教育機関等（以下「エンドユーザ」といいます。）に適用されるものとします。~~

#### 第2条 ~~第2条~~（本サービスの内容）

1. ~~本サービスとは、(1) HENNGE Access Control、(2)が提供する HENNGE Secure Browser、(3) HENNGE Device Certificate、(4) HENNGE Lock、および (5) HENNGE Email DLP One に含まれる全ての全部またサービス、アプリケーション群を指し、その構成内容は一部を指すものとします。各サービスこちらの詳細は別紙 1.に定めるサイト (<https://support.hdeone.com/hc/articles/48862139147673>)にて定義されるものとします。~~
2. ~~お客様に提供される本サービスの具体的な内容および範囲その他取引条件は、利用契約にて定められるものとします。~~
3. HENNGE および販売店は、本サービスに付帯するものとして別紙 3.、別紙 4.に定める、別途定める条件（<https://support.hdeone.com/hc/articles/47854387469849>）にて、サポートサービスをエンドユーザお客様 に対し提供するものとします。

4. ~~第2条の2~~前項の規定は HENNGE 米国子会社（HENNGE Inc.）経由で利用契約をご締結のお客様には適用されないものとします。

### 第3条 （HENNGE Early Access Program）

1. ~~1.~~ HENNGE Early Access Program（以下「HENNGE EAP」といいます。）は、HENNGE が開発する新機能・新製品・新サービス（以下「本件各 β 版」といいます。）について、公式販売前に~~エンドユーザ~~お客様が試験的に利用できるプログラムです。~~エンドユーザ~~お客様は本規約に同意することにより、~~HENNGE EAP への参加および~~ HENNGE が別途定める「HENNGE Early Access Program 利用規約」（<https://support.hdeone.com/hc/ja/articles/4402391851417>、以下「HENNGE EAP 利用規約」といいます。）の内容および条件についても同意したものとみなされます。
2. ~~2.~~ 本件各 β 版は本サービスに含まれず、HENNGE EAP への参加および本件各 β 版の試験利用に関しては、HENNGE EAP 利用規約が~~本規約に優先して~~適用されるものとします。
3. ~~3.~~ 本件各 β 版は~~別紙 3.、別紙 4.第 2 条第 3 項~~に定めるサポートサービスの対象には含まれません。

## 第2条の3

### 第4条 （HENNGE One API）

1. ~~1.~~ HENNGE One API は、~~HENNGE が提供する HENNGE One~~本サービスと連携するための API です。
2. ~~2.~~ HENNGE One API 利用に関しては、HENNGE One API 利用規約（~~<https://support.hdeone.com/hc/ja/articles/17922669164697>~~ ~~)~~<https://support.hdeone.com/hc/ja/articles/17922669164697>）が本規約に優先して適用されるものとします。
3. ~~3.~~ HENNGE One API は~~別紙 3.、別紙 4.第 2 条第 3 項~~に定めるサポートサービスの対象には含まれません。

## 第3条

## 第5条 （外部サービスの連携）

- ~~1. 1. エンドユーザお客様は、第三者が提供する外部サービス~~  
~~（<https://support.hdeone.com/hc/ja/articles/23952460315673>）以下「連~~  
~~携外部サービス」といいます。）と本サービスを連携させて利用することができます。HENNGE は、本~~  
~~サービスと連携外部サービスとの連携の可否について、合理的な注意をもって随時検証し、検証済み~~  
~~のサービス一覧を公開（<https://support.hdeone.com/hc/articles/23952460315673>）~~  
~~するものとします。ただし、HENNGE は外部、当該サービスとの連携の実現を保証するものではありません。~~
- ~~2. 2. HENNGE は、連携外部サービスの仕様、不具合等に起因するいかなる損害について~~  
~~HENNGE は一切も、責任を負うものではありません。~~
- ~~3. 3. エンドユーザお客様は、連携外部サービスの利用については、当該サービス提供者が提供~~  
~~する定める利用規約等に従うものとします。ただし、当該外部サービスの利用規約等に定め~~

## 第6条 （利用契約のない事項について成立）

- ~~1. お客様は、本規約に同意の上、HENNGE に対し、利用を準用希望する本サービスの内容、ライセ~~  
~~ンス数その他本サービスの利用に必要な事項を記載した注文書を発行し、HENNGE がこれに対し~~  
~~承諾の意思表示を行ったときに本サービスの利用契約が成立~~するものとします。
- ~~2. 第4条~~本規約の内容と利用契約の規定の内容との間に齟齬が生じたときは、利用契約の規定が  
本規約に優先して適用されるものとします。

## 第7条 （最低利用期間）

- ~~1. 本サービスの最低利用期間は、利用契約で別途定める利用開始日から起算して 1 年間とします。~~
- ~~2. 前項に定める最低利用期間内にお客様が利用契約の解約を希望する場合、解約希望日の 1 ヶ月~~  
~~前までに、HENNGE 所定の方法により HENNGE に通知するものとします。~~
- ~~3. お客様は、前項に定める通知が HENNGE に到達した時点において未払いのサービス料金または遅~~  
~~延損害金がある場合には、直ちにこれを支払うものとします。~~

4. 本規約に別段の定めがある場合を除き、お客様は HENNGE に対して、利用契約で定められる契約期間の解約効力発生日以降の残余期間にかかるサービス料金相当金額を違約金として支払うものとします。

#### 第8条 (更新)

利用契約は、契約期間満了の 1 ヶ月前までに、お客様または HENNGE の別段の意思表示がない限り同一条件にて 1 年間更新され、以後も同様とします。

#### 第9条 (サービス料金)

1. お客様は HENNGE に対し、本サービス利用の対価として、所定のサービス料金（消費税および地方消費税相当額を含みます、以下同じ。）を支払うものとします。
2. サービス料金の金額およびその支払条件は、利用契約で別途定めるものとします。
3. お客様が HENNGE に支払ったサービス料金は、本規約に別段の定めがある場合を除き、取引条件の変更その他いかなる場合も返金されないものとします。
4. お客様は、本サービス利用期間中に第 17 条または第 18 条の規定により本サービスの提供を受けられない期間がある場合においても、かかる期間分も含めたサービス料金を支払うものとします。ただし、これらの規定に定める事由により本サービスを全く利用できない状態（以下「ダウンタイム」といいます。）が各月の月初から月末までの期間に通算 5 営業日以上となった場合、当該ダウンタイムの日数（1 日未満は切り上げ）に対応するサービス料金については、この限りではありません。
5. HENNGE は、少なくとも契約期間満了の 1 ヶ月前までにお客様に通知、または HENNGE のホームページ等において告知することにより、本サービスのサービス料金（その算定方法を含みます。）その他支払条件等を改定することができるものとします。

#### 第10条 (サービスの可用性保証)

1. HENNGE は、本サービスを構成するサービスのうち、別途定義するサービスレベル保証対象となるサービス（以下「SLA 対象サービス」といいます。）の機能が停止し、各月の稼働率が一定未満となった場合には、お客様の申請に基づき、当該申請日以降、利用契約が更新された場合の翌契約期間に HENNGE が請求する金額の一部を減額します。
2. 対象サービスおよび稼働率の定義、減額する金額その他詳細については、こちらのサイト（<https://support.hdeone.com/hc/articles/115009574067>）に定めるとおりとします。

## 第11条 （販売店経由のお客様の取り扱い）

1. 販売店との間で利用契約を締結されたお客様（以下「販売店経由のお客様」といいます。）については、本規約の以下の条項は適用されないものとします。

### 第 6 条 （利用契約の成立）

### 第 7 条 （最低利用期間）

### 第 8 条 （更新）

### 第 9 条 （サービス料金）

### 第 10 条 （サービスの可用性保証）

2. 販売店経由のお客様には販売店が定めるサービス料金が適用され、お客様は当該サービス料金を販売店に直接支払うものとします。支払条件その他はお客様と販売店との間で定めるものとし、当社は一切関与しません。

## 第12条 （本サービス利用のための設備設定・維持）

1. ~~1. エンドユーザ~~お客様は、自己の費用と責任において、HENNGE が定める本サービス提供条件に適合するよう~~エンドユーザ~~お客様の設備を設定および管理し、本サービス利用のための環境を維持するものとします。
2. ~~2. エンドユーザ~~お客様は、本サービスを利用するにあたり、自己の費用と責任と費用において、電気通信事業者等の電気通信サービスを利用して~~エンドユーザ~~お客様の設備をインターネットに接続するものとします。
3. ~~3. エンドユーザ~~お客様の設備、前項に定めるインターネット接続または本サービス利用のための環境に不具合があることにより、お客様が本サービスを利用できない場合であっても、HENNGE は~~エンドユーザ~~に対して本サービスの提供の義務責任を負わないものとします。

## **第5条**

## 第13条 （HENNGE One ~~for Education~~ アカウント利用者による利用）

1. ~~1.~~ 本サービスの利用は、HENNGE の設置する本サービス提供用設備（以下「HENNGE 設備」といいます。）のうち~~エンドユーザ~~お客様に割り当てられたもの（以下「テナント」といいます。）の範囲内で、~~エンドユーザ~~が所管または運営する学校等内において~~エンドユーザ~~に所属する役

~~員、職員、従業員、児童・生徒その他本規約の規定に基づきエンドユーザから本サービスの利用を認められた者（以下「お客様およびお客様の関連会社の役職員（契約形態を問わずお客様またはお客様の関連会社の業務に従事する者をいい、派遣社員および業務委託先を含みます。以下「HENNGE One for Education アカウント利用者」といいます。）に限定するものとします——。~~

~~2. エンドユーザお客様は、原則として本サービス申込時に第 5 条に基づき本サービスと連携を行う連携外部サービスのアカウント数と同じ HENNGE One ライセンス数（以下「契約ライセンス数」といいます。）にて利用契約を締結するものとし、HENNGE One アカウント利用者合計数は契約ライセンス数を超えてはならないものとします。なお、複数の連携外部サービスと連携して利用する場合、全ての連携外部サービスでのアカウント数の合算から重複する利用者分を除いた数と同じ契約ライセンス数にて契約するものとします。~~

~~3. 前項は、HENNGE が別途の定めを設ける場合を除き、全ての HENNGE One 提供プランに適用されます。~~

~~4. お客様は、本サービスを HENNGE One for Education アカウント利用者の利用に供するにあたり、自己——の責任において HENNGE One for Education アカウント利用者に本規約に基づく本サービスの提供条件を説明し、承諾を得るとともに、本規約に基づきエンドユーザお客様が負う義務と同等の義務を HENNGE One for Education アカウント利用者に遵守させるものとします。~~

~~5. 3. エンドユーザお客様は、自らが管理するテナントに所属する HENNGE One for Education アカウント利用者による利用が自己の利用とみなされることを承諾し、HENNGE One for Education アカウント利用者において生じる全ての事象に関し責任を負うものとし、HENNGE One for Education アカウント利用者が第 1927 条第 1 項各号に定める禁止事項に関する規定に違反した場合、速やかに当該違反を是正するものとします。~~

~~4. HENNGE は、HENNGE が本サービスに関して保守上、運用上または技術上必要であると判断した場合、HENNGE One for Education アカウント利用者が本サービスを通じて提供、伝送するあらゆるデータおよびログデータ（以下「エンドユーザデータ」といいます。）について、監視、分析、調査等必要な行為を行うことができるものとします。~~

~~5——. HENNGE は、エンドユーザデータについて、所有権、知的財産権その他いかなる権利も取得しないものとします。~~

## 第6条

### 第14条 (ユーザ ID およびパスワード)

1. ~~1.~~ エンドユーザお客様は、HENNGE One ~~for Education~~ アカウント利用者 以外の第三者に開示する場合を除き 対して、ユーザ ~~ID~~ ID およびパスワードを 第三者に開示もしくは貸与し、または第三者と共有しないとともに、第三者に漏洩することのないよう厳重に管理するものとします。ユーザ ID およびパスワードの管理不備、使用上の過誤、第三者の使用等により エンドユーザお客様 自身またはその他の者が損害を被った場合、HENNGE は責任を負わないものとします。
2. ~~2.~~ 第三者が エンドユーザお客様 のユーザ ID およびパスワードを用いて本サービスを利用した場合、HENNGE は、当該行為を エンドユーザお客様 による利用とみなし、エンドユーザお客様 は、かかる利用について的一切の責任を負担するものとします。また、当該行為により HENNGE が損害を被った場合、エンドユーザお客様 は、当該損害を補填するものとします。ただし、HENNGE の責に帰すべき事由によりユーザ ID およびパスワードが第三者に利用された場合は、この限りではありません。

## 第7条 (バックアップ)

### エンドユーザ

### 第15条 (テナントデータの取り扱い)

1. お客様は、第5—条第4項お客様のテナント上に定めるエンドユーザデータについては、これと同一のある、本サービスのアカウントを利用してお客様がアップロード、送信、受信、入力等により当社に対して提供した情報（以下「お客様データ等」）およびログデータを含むシステムデータ（以下、合わせて「テナントデータ」といいます。）を自らの責任においてバックアップとして保存しておくものとし、HENNGE は、エンドユーザデータの保管、保存、テナントデータのバックアップ等に関して、責任を負わないものとします。
2. ~~第8条~~ HENNGE は、HENNGE が本サービスの提供にあたり保守上、運用上または技術上必要であると判断した場合、テナントデータについて、監視、分析、調査等必要な行為を行うことができるものとします。ただし、個人データについては第33条を適用するものとします。
3. HENNGE は、お客様データについて、所有権、知的財産権その他いかなる権利も取得しないものとします。

## 第16条 （本サービスの仕様・内容等の変更）

1. ~~1.~~ HENNGE は、本サービスの機能向上、機能追加または修正等のため、~~エンドユーザ~~お客様の承諾を得ることなく、HENNGE の判断において本サービス内容の変更、本サービスの利用方法の変更、またはバージョンアップ（以下「サービスの変更等」といいます。）を行うことができるものとします。
2. ~~2.~~ サービスの変更等のうち、ユーザインターフェースの大幅な変更およびサービス URL の変更等、~~エンドユーザ~~お客様の操作方法に変更が生じる場合ならびに~~エンドユーザ~~お客様が本サービス利用のための環境を変更する必要がある場合には、HENNGE は、その旨を事前に、~~エンドユーザ~~お客様に通知することができるものとします。ただし、やむを得ない理由がある場合はこの限りではありません。  
~~3.~~
3. サービスの変更等に伴い~~発生する、エンドユーザ、お客様~~が使用する機器の設定その他本サービス利用のための環境の変更が必要となる場合については、~~エンドユーザ~~お客様がその費用と責任と負担においてこれを行うものとします。

## **第9条**

## 第17条 （本サービスの提供の中断）

1. ~~1.~~ 次の各号の一に該当する場合には、HENNGE は、本サービスの提供を中断することができるものとします。
  - (1) ~~(1)~~ HENNGE 設備または本サービス提供のために用いられる電気通信事業者その他の事業者の設備（以下「電気通信事業者等設備」といいます。）の保守、点検、工事または当該各設備についての障害の発生により当該各設備を使用できない場合
  - (2) ~~(2)~~ 電力供給の中断その他やむを得ない事由により HENNGE 設備または電気通信事業者等設備を使用できない場合
  - (3) ~~(3)~~ 政府機関による決定事項、戦争、破壊活動、武力闘争、輸出入禁止令、火災、洪水その他の激甚災害、感染症の世界的大流行、ストライキ等労働者の争乱、輸送機関の停止・遅延、インフラストラクチャ供給元に起因しない第三者のサービスや通信手段の障害・停止・遅延、ウイルス等による攻撃、サービス拒否攻撃、スパムメールの大量伝送、第三者のソフトウェアの不具合、本サービスを提供するために必要とされる原材料、補給品、電源、機器を確保できない事態等、HENNGE または電気通信事業者がサービスを提供することができない場合

(4) ~~(4)~~ その他 HENNGE が本サービスの中断が必要であると判断した場合

2. ~~2.~~ 前項により本サービスの提供を中断する場合、HENNGE はあらかじめエンドユーザお客様に対してその旨を通知することができるものとします。ただし、やむを得ない理由がある場合はこの限りではありません。
3. ~~3.~~ HENNGE は、HENNGE 設備に障害があることを知ったときは、エンドユーザお客様にすみやか速やかに通知することができるものとします。ただし、やむを得ない理由がある場合はこの限りではありません。
4. ~~4.~~ HENNGE は、HENNGE 設備に接続するために HENNGE が借り受けた電気通信事業者等設備について障害があることを知ったときは、当該電気通信事業者等設備を提供する電気通信事業者その他の事業者に修理または復旧を指示するものとします。
5. ~~5.~~ 第 1 項に規定する中断によりエンドユーザお客様が被った損害については、HENNGE は責任を負わないものとします。

## 第10条

### 第18条 (本サービスの利用の制限)

天災地変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合には、HENNGE は、災害の予防もしくは救援、交通、通信もしくは電力の供給の確保または秩序の維持に必要な通信その他の公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、電気通信事業法第 8 条に基づき、本サービスの利用を一部停止する等の措置を講ずることができるものとします。この場合、前条第 5 項の規定が準用されます。

## 第11条

### 第19条 (本サービスの廃止)

1. ~~1.~~ HENNGE は、自己の都合により本サービスの全部または一部の提供を廃止することができるものとします。
2. ~~2.~~ 前項により本サービスの全部または一部の提供を廃止する場合、HENNGE はその 6 ヶ月前までにその旨をエンドユーザお客様に通知することができるものとします。ただし、やむを得ない理由がある場合はこの限りではありません。

## 第20条 ~~第12条~~（利用契約終了後の処理）

1. ~~1.~~ 利用契約が終了した場合、~~エンドユーザ~~お客様は、本サービスの利用にあたって HENNGE から提供を受けたソフトウェア、およびそれに関わる全てのデータ（本サービス利用のためにエンドユーザのためにお客様が設置する設備等に格納されたソフトウェア、資料等の全部または一部の複製物を含みます。）を、利用契約終了後、速やかに、~~エンドユーザ~~お客様の責任で消去するものとします。
2. ~~2.~~ 前項の場合、HENNGE は、~~本サービスの利用にあたってエンドユーザが HENNGE 設備に記録した資料等の全部または一部の複製物（以下「テナントデータ」といいます。）およびその複製物~~を、利用契約終了後、速やかに消去するものとします。
3. ~~3.~~ HENNGE は、利用契約終了後に前項のテナントデータの消去に関して~~エンドユーザ~~お客様または第三者に生じた損害について、責任を負わないものとします。

## ~~第13条~~

### 第21条 （本サービスの提供の停止）

~~エンドユーザにつきお客様~~が、次の各号の一に該当する場合には、HENNGE は、~~エンドユーザ~~お客様に対し何等何らの催告をすることなく、本サービスの提供を停止することができるものとします。

- (1) ~~(1)~~ 支払い支払を停止し、または手形もしくは小切手を不渡りとしたとき
- (2) ~~(2)~~ 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、または特別清算開始等の申立があったとき
- (3) ~~(3)~~ 仮差押、差押、仮処分または競売等の申立があったとき
- (4) ~~(4)~~ 合併、解散または事業の全部もしくは重要な一部の譲渡または廃止を決議したとき
- (5) ~~(5)~~ 本サービスの運営を妨害し、または HENNGE の名誉、信用を著しく毀損したとき
- (6) ~~(6)~~ 第三者の本サービスの利用に重大な支障を及ぼす行為をおこなったとき、またはそのおそれがあるとき
- (7) ~~(7)~~ 本サービスの申込書に虚偽の記載があったことが判明したとき
- (8) ~~(8)~~ エンドユーザまたは HENNGE One for Education アカウント利用者お客様が本規約の規定に違反した場合
- (9) ~~第14条~~ お客様が利用契約に定める支払期日までに本サービスにかかるサービス料金を支払わないとき

## 第22条 （再委託）

HENNGE は、エンドユーザお客様に対する本サービスの提供に関して必要となる業務の全部または一部を、エンドユーザお客様からの書面による事前承諾を得る事なく HENNGE の判断において第三者に再委託することができるものとします。この場合、HENNGE は、再委託先に対して、本規約に基づき HENNGE が負う義務と同等の義務を負わせるとともに、再委託先に対する管理監督責任を負うものとします。

## **第15条**

## 第23条 （知的財産権の帰属）

本サービスおよび本サービスを提供するためのサービスその他の著作物および技術に関する著作権、特許権、商標権等の知的財産権は、HENNGE または原権利者に帰属します。

## ~~第1条~~ **第16条** (権利・義務の譲渡等)

エンドユーザ本規約において明示的に付与される権利を除き、HENNGE は、HENNGE の事前の書面による承諾なくしてお客様に対して、明示的または黙示的かを問わずいかなる権利またはライセンスも付与するものではありません。お客様は、本サービスの利用に関する権利または義務を第三者に使用許諾もしくは譲渡し、もしくは担保に供し、または承継させることはできません。

## **第17条** (損害賠償)

提案、意見その他のフィードバックを行った場合、当該情報を HENNGE の責に帰すべき事由に直接起因してエンドユーザに損害を与えた場合の HENNGE の損害賠償の責任範囲は、当該損害の発生日から起算して過去 12 ヶ月間に本サービスの利用に関してエンドユーザが実際に出捐した本サービス利用の対価の総額を上限とが自由に使用できることをあらかじめ承諾します。

## **第18条**

## 第24条 （免責事項）

1. 1. 本規約に別途定めのある場合を除き、HENNGE を本サービスおよび本サービスを通じてエンドユーザが利用できるすべて提供される全ての情報、コンテンツ、サービス資料およびアプリケーションは、「現状有姿」および「提供 かつ「利用可能な限度状態」で提供されれるものとし、HENNGE は、本規約で明示された場合を除き、適用となる法令により許される最大限の範囲において、本サービスの商品性、特定目的への適合性、所有権、および権利の非侵害を含む、明示的であるか、黙示的であるかにかかわらず、法定、またはその他のいかなる種類の保証も一切行わないものとします。エンドユーザは、自らの責任で本サービスを利用すること HENNGE は、本サービスまたは本サービスの使用の結果が、お客様のまたは第三者の要件を満たすこと、中断なく動作すること、意図した結果を達成すること、他の製品、システム、またはサービスと互換性があることもしくは動作すること、または安全であること、正確であること、完全であること、有害なコードを含まないこと、またはエラーがないことを保証しません。

前項の一般性を制限することなく、いかなる場合に同意したものとみなされます。

2. 2. 本サービスの提供に関しても、債務不履行、不法行為、その他請求の原因の如何を問わず、HENNGE が負う責任は、理由の如何を問わず前条の範囲に限られるものとし、HENNGE は、は、お客様が以下の事由によりエンドユーザに発生した被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず、賠償責任を負わないものとします一切の責任を負いません。

(1) 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力

(1) (2) エンドユーザお客様の設備の障害または HENNGE 設備もしくは電気通信事業者等設備までの、インターネット接続サービスの不具合等、エンドユーザまたは本サービス利用のための環境における問題により、HENNGE の施設または通信事業者等の施設への接続環境の障害が不能となったことにより発生する損害

(2) (3) HENNGE 設備または電気通信事業者等設備からの応答時間等インターネット接続サービスの性能値に起因する損害 (HENNGE の施設または通信事業者等の施設からの応答時間を含みます。)

(3) (4) お客様が HENNGE が定める指定した手順・および/またはセキュリティ手段等をエンドユーザが遵守しない措置に違反したことに起因して発生したる損害

(4) (5) HENNGE 以外の第三者が提供するサービスに起因して発生した (第 5 条に定める連携外部サービスを含みます。) に起因する損害

(5) ~~(6)~~ HENNGE の責めに帰すべき事由によらない、~~刑事訴訟法、犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制的処分その他裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分措置、裁判所命令その他強制的な処分に起因する損害~~

(6) ~~(7)~~ その他 HENNGE の責に帰すべからざる事由責めに帰することができない損害

3. 3. HENNGE は、~~エンドユーザおよび HENNGE One for Education アカウント利用者~~お客様が本サービスを利用することにより、~~エンドユーザお客様と HENNGE One for Education アカウント利用者~~または第三者との間で生じた紛争等について、責任を負わないものとします。

#### 第25条 第19条（責任の制限）

1. 本サービスまたは利用契約に関連して HENNGE がお客様に対して負う損害賠償責任の範囲は、債務不履行、知的財産権の侵害、不法行為その他法律上の請求原因の如何を問わず、HENNGE の責めに帰すべき事由に直接起因してお客様に現実発生した通常の損害に限定され、HENNGE の予見および予見可能性の有無を問わず、特別の事情から生じた損害および逸失利益は含まないものとします。
2. 前項に基づき HENNGE が負う損害賠償の金額は、当該損害の原因となった最初の事実が発生した日から前 12 ヶ月間においてお客様が実際に支払った本サービスの利用料金相当額を上限とします。

#### 第26条 （禁止事項）

1. 1. ~~エンドユーザお客様~~は本サービスの利用に関して、以下の行為を行わないものとします。
  - (1) ~~(1)~~ HENNGE もしくは第三者の著作権、特許権、商標権等の知的財産権その他の権利を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為
  - (2) ~~(2)~~ 本サービスの内容や本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為
  - (3) ~~(3)~~ 本規約に違反して、第三者に本サービスを利用させる行為
  - (4) ~~(4)~~ 一人分のユーザ I D を複数人で共有する行為。ただし、申込分のユーザ I D の数が実際に利用している HENNGE One ~~for Education~~ アカウント利用者の総人数を上回っている場合にはこの限りではありません。
  - (5) ~~(5)~~ 法令もしくは公序良俗に違反し、またほする行為
  - (6) HENNGE もしくは第三者に不利益を与える行為

- (7) ~~(6)~~ 他者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為
- (8) ~~(7)~~ 詐欺等の犯罪に結びつくまたは結びつくおそれがある行為
- (9) ~~(8)~~ わいせつ、児童ポルノまたは児童虐待にあたる画像、文書等を送信または掲載する行為
- (10) ~~(9)~~ 無限連鎖講を開設し、またはこれを勧誘する行為
- (11) ~~(10)~~ 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
- (12) ~~(11)~~ コンピュータウイルス、ワーム、トロイの木馬、その他の有害なコンピュータプログラム等を送信または掲載する行為
- (13) ~~(12)~~ 無断で第三者に広告、宣伝もしくは勧誘のメールを送信する行為、または第三者が嫌悪感を抱く、もしくはそのおそれのあるメール（迷惑メール）を送信する行為
- (14) ~~(13)~~ 第三者の設備等または HENNGE 設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為
- (15) ~~(14)~~ HENNGE のウェブサイト、サービス、関連するネットワークへの不正アクセス行為
- (16) ~~(15)~~ HENNGE Device Certificate を複製する行為
- (17) ~~(16)~~ 自らまたは第三者をして本サービスと類似する製品の調査、開発または販売を行う目的で本サービスを利用する行為
- (18) ~~(17)~~ 当社 HENNGE が提供する資産やサービスのセキュリティ機構に対して、事前の承諾を得ることなく無断で調査や検証を実施する行為
- (19) ~~(18)~~ その行為が前各号のいずれかに該当することを知りつつ、その行為を助長する態様・目的でリンクをはる行為

2. ~~2.~~ エンドユーザお客様は、前項各号のいずれかに該当する行為がなされたことを知った場合、または該当する行為がなされるおそれがあると判断した場合には、直ちに HENNGE に通知するものとします。

3. ~~3.~~ HENNGE は、本サービスの利用に関して、エンドユーザお客様の行為が第 1 項各号のいずれかに該当するものであること、またはエンドユーザお客様の提供した情報が第 1 項各号のいずれかの行為に関連する情報であることを知った場合、事前にエンドユーザお客様に通知することなく、本サービスの全部または一部の提供を停止し、または第 1 項各号に該当する行為に関連する情報を削除することができるものとします。ただし、HENNGE は、エンドユーザお客様の行為またはエンドユーザお客様が提供または伝送する（エンドユーザお客様の利用とみなされる場合も含みます。）情報（王

~~エンドユーザデータ~~お客様データその他のコンテンツを含みます。)を監視する義務を負うものではありません。

## **第20条 (利用目的の制限)**

~~エンドユーザは、~~

### 第27条 (第三者への提供)

1. ~~本サービスをエンドユーザは、お客様の利用の目的社内~~にのみおける利用することができる目的に  
限定されるものとし、お客様は、有償無償を問わず、エンドユーザ以下の行為を行ってはけません。  
(1) お客様が第三者に提供するサービス等に本サービスを組み込み、またはエンドユーザ組み  
込むこと  
(2) お客様が提供するサービスとして、もしくは付加サービスの一環として本サービスを利用すること  
はできません。
2. ~~第21条~~前項の定めにかかわらず、HENNGE の別途の書面による承諾を得た上で、お客様が本サー  
ビスを第三者の利用に供する場合、(以下、当該第三者を「第三者利用者」といいます。)お客様  
の責任において第三者利用者に本規約に基づく本サービスの提供条件を説明し、本規約に対する  
同意を得るとともに、本規約に基づきお客様が負う義務と同等の義務を第三者利用者に遵守させる  
ものとします。この場合、お客様は、第三者利用者による利用が自己の利用とみなされることを承諾  
し、第三者利用者において生じる全ての事象に関し責任を負うものとします。

### 第28条 (規約の改定)

#### ~~第1条~~(規約の改定)

1. ~~1.~~ HENNGE は、民法その他の適用となる法令の定めに従い、~~エンドユーザ~~お客様および  
HENNGE One ~~for Education~~ アカウント利用者から個別の同意を得ることなく本規約または本  
サービスの内容を改定または一部廃止できるものとします。
2. ~~2.~~ ~~前項~~の本規約の改定は、改定日に効力が発生するものとし、同日以降に~~エンドユーザ~~お客様  
が本サービスを利用した場合には、改定後の本規約が適用されます。
3. ~~3.~~ HENNGE は、本規約の改定を行う場合には、1 ヶ月前までにその旨を Web サポートサイト  
(<https://support.hdeone.com/hc/ja>) ~~上でエンドユーザ~~に通知するものとし

~~す。~~<https://support.hdeone.com/hc/ja>、以下「サポートサイト」といいます。）上でお客様に通知するものとします。ただし、文言の修正等、エンドユーザお客様に不利益を与えるものではない軽微な変更の場合には、この限りではなく、適切な周知方法によることができるものとします——。

## 第22条

### 第29条 （通知）

1. HENNGE からエンドユーザお客様への通知は、本規約に特段の定めのない限り、通知内容を電子メールの送信または~~（<https://support.hdeone.com/hc/ja>）に公開する Web~~サポートサイトに掲載する方法により行います。
2. ~~2.~~ 本規約において、HENNGE からエンドユーザお客様への通知を電子メールの送信または Web サポートサイトへの掲載の方法により行う場合には、エンドユーザお客様に対する当該通知は、それぞれエンドユーザお客様に電子メールが到達した時点または ~~Web~~サポート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. ~~3.~~ エンドユーザお客様は、エンドユーザお客様が本サービスの申込にあたり HENNGE に提出した情報（法人名、担当者氏名、契約ライセンス数、ドメインなどを含みますがこれに限りません。）に変更があった場合には、その変更の都度、自らまたは販売受託者販売店を通じて、速やかに HENNGE 所定の方法にて HENNGE に対し通知するものとします。

### 第30条 （不可抗力）

HENNGE は、地震、火災洪水、疫病、天災地変、停電、通信回線切断、その他不可抗力により生じた、本規約上の義務の不履行または履行遅延につき、何ら責任を負わないものとします。

### 第31条 （権利・義務の譲渡等）

**第23条**お客様は、HENNGE の事前の書面による承諾なくして、本サービスの利用に関する権利または義務を第三者に使用許諾もしくは譲渡し、もしくは担保に供し、または承継させることはできません。

### 第32条 （秘密保持~~）~~

~~1. HENNGE は、本サービスの提供に伴い、エンドユーザお客様より取得した情報（お客様データを除きます。以下「エンドユーザお客様秘密情報」といいます。）を第三者に開示または提供しないものとし、また、不正利用の防止または本サービスを含む HENNGE 取扱製品・サービスの提供・開発・改善・提案のために必要な範囲を超えてこれらを使用しないものとします。~~

~~ただし、次の各号の一に該当する場合には、HENNGE は、各号の場合に必要な範囲でエンドユーザ秘密情報を第三者に開示することができるものとします~~

~~(1) エンドユーザが本規約に違反し、または本サービスの提供を妨害する行為を行ったことにより、HENNGE が本サービスの円滑な提供を確保する必要がある場合~~

~~1. (2) HENNGE の子会社、関連会社または外部委託先に対し、不正利用の防止または、本サービスを含む HENNGE 取扱い製品・サービスの提供・開発・改善改良・提案の目的（以下「本利用目的」といいます。）のために必要な場合のみ使用します。~~

~~2. 2. HENNGE は、エンドユーザお客様秘密情報を、本利用目的のために HENNGE の子会社、関連会社および外部委託先に対して提供する場合を除き、第三者に提供しないものとします。~~

~~3. HENNGE は、お客様秘密情報についてエンドユーザお客様および特定の個人が識別されることがないようになうえ上で、統計目的で分析し、その統計結果を一般に公表することができるものとします。~~

~~4. 3. エンドユーザお客様は、以下の各号に掲げる情報（以下「HENNGE 秘密情報」といいます。）を、本サービスを含む HENNGE 取扱い製品・サービスの利用または検討以外の目的で使用してはならず、HENNGE の事前の書面による承諾なしに、当該目的のために HENNGE 秘密情報を知る必要のある自己の役員および従業員以外の第三者に対して開示または提供しないものとします。~~

~~(1) (1) HENNGE が秘密情報である旨を指定しまたは通知してエンドユーザお客様に提供した情報~~

~~(2) (2) 本サービスの利用に関連しまたはその過程で取得した HENNGE の営業上または技術上の情報~~

~~(3) (3) ユーザ ID、パスワードその他 HENNGE が本サービスのユーザに限定して提供する情報~~

~~5. 4. 第 1 項および前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当する場合には、受領者（エンドユーザお客様または HENNGE のうち、秘密情報を受け取る者。以下同じ。）は、開示者（エンドユーザお客様または HENNGE のうち、秘密情報を提供する者。以下同じ。）から取得した情報を第三者に開示することができるものとします。~~

- (1) ~~(1)~~ あらかじめ開示者の同意が得られている場合
- (2) ~~(2)~~ 法令に基づく場合
- (3) ~~(3)~~ 開示者より情報を取得した際に、当該情報を既に受領者が保有していた場合
- (4) ~~(4)~~ 開示者より情報を取得した際に、当該情報が既に公知となっている場合
- (5) ~~(5)~~ 開示者より情報を取得した後に、当該情報が **HENNGE 受領者** の責めによらずに公知となった場合
- (6) ~~(6)~~ 正当な権限を有する第三者から当該情報を適法に取得した場合
- (7) ~~(7)~~ 開示者より取得した情報によることなく当該情報を独自に開発・取得した場合

### 第33条 **第24条**（個人データの保護）

1. HENNGE は、~~本サービスの提供にあたり、テナントデータに含まれるお客様の個人データを、個人情報~~  
の保護に関する法令および各種ガイドラインを遵守し、~~次の各号に定める場合に、個人データ（個人情報~~  
の保護に関する法律に定める「個人データ」をいいます。以下同じ）を取り扱うものとします。

- (1) ~~本サービスの提供にあたり、HENNGE がエンドユーザのテナントを構築する場合~~
- (2) ~~本サービスの「HENNGE One 導入支援」において、エンドユーザの要請に従い、設定作業を HENNGE が代行する場合~~
- (3) ~~HENNGE Email DLP、HENNGE Access Control を利用するエンドユーザ向けに、エンドユーザの要請に従い、設定作業を HENNGE が代行する場合~~
- (4) ~~エンドユーザの要請に基づき HENNGE が製作したメールの解析プログラムを用いてエンドユーザのメールの解析を行った結果、エラー情報等を受領し分析等を行う場合~~
- (5) ~~第5条第4項の規定に基づき、HENNGE がエンドユーザデータについて、監視、分析、調査等必要な行為を行う場合~~

2. HENNGE は、~~個人データを、前項各号の利用目的の範囲内で取り扱い、当該範囲を超えて取り扱わないものとします。ただし、以下の各号の場合を除きます。~~

- (1) ~~あらかじめ個人データの本人の同意が得られている場合~~
- (2) ~~法令に基づく場合~~
- (3) ~~人の生命、身体—または財産の保護のために必要がある場合であって、個人データの本人の同意を得ることが困難である場合~~

(4) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、個人データの本人の同意を得ることが困難である場合

(5) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力の必要がある場合であって、個人データの本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

3. HENNGE は、利用契約が終了した場合、第 12 条第 2 項の規定に基づきテナントデータを削除することにより、個人データを削除するものとします。

4. HENNGE は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失または毀損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な組織的安全管理措置、人的安全管理措置——および技術的安全管理措置を講じ、継続的に改善するものとします。

5. HENNGE は、個人データの管理責任者を置くものとします。

6. HENNGE は、その役職員（契約形態を問わず HENNGE または HENNGE の関連会社の業務に従事する者をいい、派遣社員および業務委託先を含みます。）に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該役職員に対する必要かつ適切な監督を行うものとします。

7. HENNGE は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失、毀損その他の個人データの安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれが大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものが生じたときは、関係省庁等に報告をするものとします。その場合、報告前に、あらかじめエンドユーザに通知することにより個人データの本人に通知するものとします。

8. HENNGE は、個人データの取扱いの全部または一部を第 14 条の規定に基づき委託する場合は、その取扱いを委託する個人データの安全管理が図られるよう、委託先の選定を個人情報保護体制を確認した上で慎重に行い、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行います。

9. HENNGE は、個人データを第三者に提供または開示しないものとします。ただし、以下の場合を除きます。

(1) 個人データの本人が当該本人の個人データの提供または開示に同意している場合

(2) 第 1 項各号に定める利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部または一部を委託する場合

(3) 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

(4)HENNGEの個人情報保護方針の定めに基づいて個人データを共同利用する場合

(5)その他、個人情報保護法により認められる場合

10. HENNGEは、外国にある第三者に対し個人データを提供しないものとします。ただし、以下の場合を除きます。外国にある第三者に対し個人データを提供する場合には、HENNGEは、法令上許容される場合を除き、個人情報保護法上求められる基準に適合する体制を整備している者に対してのみ、個人データを提供し、かつ、当該適合体制が継続的に維持されるよう、必要な措置を講じます。

(1)個人データの本人が個人データの移転に同意している場合

(2)HENNGEが個人データの取扱いを委託する場合の委託先に提供する場合

(3)HENNGEの個人情報保護方針の定めに基づいて個人データを共同利用する場合

1. 11. エンドユーザにEUの一般データ保護規則（Generalデータ処理に関する別紙（“Data Protection Regulation”）またはEU離脱法2018（European Union（Withdrawal）Act 2018）により英国法となる一般データ保護規則（英国GDPR。以下、まとめて「GDPR」といいます。）の適用があり、エンドユーザがGDPRに定めるパーソナルデータ（personal data）の管理者（controller）として行動する場合、HENNGEは、前各項に加え、その適用がある限りにおいて、処理者（processor）としてGDPRの規定を遵守するものとします。この場合、HENNGEは、エンドユーザの書面（電磁的記録を含みます。）による指示に従い、エンドユーザのGDPRの遵守を支援する等、エンドユーザのために行動するものとします。エンドユーザは、自己の責任において、本サービスの利用に必要なパーソナルデータの使用に関する同意を取得する責任を負います。——Processing Appendix”、<https://support.hdeone.com/hc/articles/49607780332953>）に基づき、取り扱うものとします。

## 第25条

第34条（反社会的勢力等の排除）

1. 1. エンドユーザお客様および HENNGE は、自らまたはその役員（名称の如何を問わず、相談役、顧問、業務を執行する社員その他事実上経営（エンドユーザについては、経営または運営）に参加していると認められる者を含みます。）、職員、従業員および HENNGE One アカウ

ト利用者が、次の各号に記載する者（以下「反社会的勢力等」といいます。）に該当せず、今後も該当しないこと、また、反社会的勢力等との関係を持っておらず今後も持たないことを表明し、保証します。

(1) ~~(1)~~ 警察庁「組織犯罪対策要綱」記載の「暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等」その他これらに準ずる者

(2) ~~(2)~~ 資金や便宜供与、不正の利益を計る目的で利用する等により、前号に記載する者と人的・資本的・経済的に深い関係にあると認められる者

2. ~~2. エンドユーザお客様~~および HENNGE は、自らまたは第三者（HENNGE One ~~for Education~~ アカウント利用者を含む含みます。）を利用して、次の各号に記載する行為を行わないことを確約します。

(1) ~~(1)~~ 詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いる行為

(2) ~~(2)~~ 違法行為または不当要求行為

(3) ~~(3)~~ 業務を妨害する行為

(4) ~~(4)~~ 名誉や信用等を毀損する行為

(5) ~~(5)~~ 前各号に準ずる行為

3. ~~3. エンドユーザお客様~~および HENNGE は、相手方が前各項に関して必要な措置を要請した場合には、これに協力するものとします。また、本条各項に違反する疑いがあるとしてその旨を通知した場合、相当期間内に当該通知に対して、回答するものとします。

4. ~~4. エンドユーザお客様~~および HENNGE ~~は~~、相手方が本条各項に違反したとき（前項の回答が合理的な内容でない場合を含みます。）は、何らの義務を負うことなく、催告なしにただち直ちに本サービスの提供を停止または利用契約の解除を行う~~——~~ことができるものとします。

5. 本条の規定は、日本国内のお客様を対象とします。

## 第35条 ~~第26条~~（存続条項）

第 ~~35~~ 条第 2 項「外部サービスの連携」、第 ~~513~~ 条第 4 項「HENNGE One ~~for Education~~ アカウント利用者による利用」、第 ~~614~~ 条「ユーザ ID およびパスワード」、第 ~~7~~ 条「~~バックアップ~~」、第 ~~915~~ 条「テナントデータの取り扱い」、第 ~~17~~ 条第 5 項「本サービスの提供の中断」、第 ~~1018~~ 条

「本サービスの利用の制限」、第 ~~12~~20 条「利用契約終了後の処理」、第 ~~16~~23 条「知的財産権の帰属」、第 24 条「免責」、第 25 条「責任の制限」、第 30 条「不可抗力」、第 31 条「権利・義務の譲渡等」、第 ~~17~~ 条「損害賠償」、第 18 条「免責事項」、第 23 条「32 条「秘密保持」、第 ~~24~~33 条「個人データの保護」、第 25 条第 4 項「反社会的勢力等の排除」、第 ~~27~~ 本条および第 36 条「準拠法および裁判管轄」および本条の規定は、利用契約終了後についても、その終了原因にかかわらず、適用されるものとします。

## **~~第 27 条~~**

### 第36条 （準拠法および裁判管轄）

本規約の成立、効力、解釈および履行については、日本法に準拠するものとし、本規約および本サービスの利用に関して生じた、~~エンドユーザ~~お客様および HENNGE 間の一切の紛争に関しては、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 別紙

### 第37条 本別紙記載の（特約事項は、エンドユーザが販売受託者を通じて）

1. HENNGE One for Education に利用かかるライセンスの場合、本規約第 13 条を以下の意思を示したサービスについてのみ適用されますとおり読み替えるものとします。

#### 1. サービスメニュー

（1）HENNGE Access Control：シングルサインオン／アクセス制限等の目的に利用するためのアクセスコントロールサービスを提供します。

（2）HENNGE Secure Browser：PC、タブレット、スマートフォンその他のデバイスを安全に利用するためのアプリケーションを提供します。

#### （3）

### 第 13 条 （HENNGE One アカウント利用者による利用）

1. 本サービスの利用は、HENNGE の設置する本サービス提供用設備（以下「HENNGE 設備」といいます。）のうちお客様に割り当てられたもの（以下「テナント」といいます。）の範囲内で、お客様が所管または運営する学校等内においてお客様に所属する役員、職員、従業員、児童・生徒その他本規約の規定に基づきお客様から本サービスの利用を認められた者（以下「HENNGE One アカウント利用者」といいます。）に限定するものとします。
2. お客様は、本サービスを HENNGE One アカウント利用者の利用に供するにあたり、自己の責任において HENNGE One アカウント利用者に本規約に基づく本サービスの提供条件を説明し、承諾を得るとともに、本規約に基づきお客様が負う義務と同等の義務を HENNGE One アカウント利用者に遵守させるものとします。
3. お客様は、自らが管理するテナントに所属する HENNGE One アカウント利用者による利用が自己の利用とみなされることを承諾し、HENNGE One アカウント利用者において生じる全ての事象に関し責任を負うものとし、HENNGE One アカウント利用者が第 27 条第 1 項各号に定める禁止事項に関する規定に違反した場合、速やかに当該違反を是正するものとします。

HENNGE Device Certificate：サイバートラストデバイス ID（※3）を利用し、特定の端末に HENNGE Device Certificate をインストールし、有効な HENNGE Device Certificate を判断してアクセス制御を行う仕組みを提供します。

~~(4) HENNGE Lock : HENNGE Access Control へのログイン操作の過程において、ログイン確認の許可通知や、HENNGE Device Certificate の読み込み等の機能を搭載したアプリケーションを提供します。~~

~~(5) Cloud Protection、HENNGE Email DLP : Exchange Online (※2)、或いは、Google Workspace ビジネス向け Gmail ウェブメール サービス (※1) 上でのユーザの手動操作により送信されるメールが、送信制限機能 (https://support.hdeone.com/hc/ja/articles/360017461194) を超えない範囲の流量に限り、誤送信を予防するためのサービスを提供します。~~

## 2. 提供条件

~~→本サービスのご利用には、以下ヘルプセンターに記載の HENNGE One 動作環境の条件に該当する必要があります。https://support.hdeone.com/hc/ja/articles/360004121574~~

2. →HENNGE Device Certificate Connect をご利用の場合は、本規約の内容に加えてそれぞれ提供元の定める規定以下の規約にも従うものとします。ただし、当該提供元の規定規約に定めのない事項については、本規約を準用するものとします。

- a. HENNGE Device Certificate : サイバートラスト デバイス ID 利用約款  
(https://www.cybertrust.ne.jp/deviceid/repository/)(https://www.cybertrust.ne.jp/deviceid/repository/)

## 3. 導入支援

~~→導入支援の対応範囲は以下に限りです。~~

- ~~□機能全般についてご説明いたします。~~
- ~~□導入に必要な弊社標準資料をご提供いたします。~~
- ~~□導入および運用について、エンドユーザの要件に応じてご提案いたします。~~
- ~~□導入に必要な初期設定を代行いたします。~~

以下に掲げるような業務は、導入支援の対応範囲外となります（例の一部を列挙するものであり、導入支援における対応範囲外作業をこれらに限るものではありません。）。

- ☐ 課題管理表の作成、スケジュール管理等のプロジェクトマネジメント業務
- ☐ 標準資料のカスタマイズ、サンプルスクリプトの作成等、エンドユーザ固有のご要望に基づく資料の作成やツールの提供
- ☐ Microsoft 365（※2）・Google Workspace（※1）・Active Directory（※2）等の外部サービスに関する設定、接続、動作テスト等の作業

#### ・導入支援をご利用いただく際の留意事項

- ☐ お問い合わせはメールにて、HENNGE の営業日（土・日曜日、祝日、その他 HENNGE の休業日を除きます）10:00 ～ 18:00 で受け付けております。
- ☐ お問い合わせの内容や状況によっては、返信までにお時間をいただく場合がございます。
- ☐ お打ち合わせをご希望の場合は、原則 WEB 会議にて承ります。
- ☐ 導入支援中に発生した外部サービス起因の課題については、解決に向けてエンドユーザよりサービス提供企業（Microsoft Corporation / Google LLC 等）にお問合せいただく場合がございます。

#### 4. サポートメニューとサポート条件

| 項目   | 内容 |             | 備考                                                        |
|------|----|-------------|-----------------------------------------------------------|
| サポート | 日本 | 10:00～18:00 | 原則として、HENNGE の営業日（土・日曜日、祝日、その他 HENNGE の休業日を除きます）の対応となります。 |

|                                      |                       |             |                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|-----------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ト<br>対<br>応<br>時<br>間                | 国<br>内                |             | ※当日中の正式回答をお約束するものではありません。                                                                                                                                                                                               |
|                                      |                       | 24 時間(緊急対応) | 大規模障害等による緊急時は、サービス復旧を最優先とする 24 時間対応となります。ただしサポート時間外における情報提供はステータスダッシュボード上にて行います。                                                                                                                                        |
|                                      | 海<br>外                | 24 時間       | 24 時間受付可能です。ただし、優先度が「高」と判断されるケース以外は、日本国内の対応時間に準じます。<br>※当日中の正式回答をお約束するものではありません。                                                                                                                                        |
| サ<br>ポ<br>ー<br>ト<br>受<br>付<br>方<br>法 | 国<br>内<br>外<br>共<br>通 | 電話          | 営業時間外のお問い合わせは、本別紙 5.記載の対応優先度において両者が「高」と判断したケースのみをお受けします。<br>営業時間外におけるお問合せのうち、対応優先度「中」および「低」のケースにつきましては、当日中に受付のみを行うものとし、サポートについては翌営業日以降の対応となります。<br>※電話番号はサービス開始時にお知らせします。<br>※サポート対応品質向上のため、お客様とのやり取りは音声データとして録音しております。 |

|                                      |                             |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                             | 電子メール                 | <p>24時間受付可能です。ただし、回答は営業時間内に行われることを予めご了承ください。</p> <p>※緊急のお問い合わせはお電話にてご連絡ください。</p> <p>※電子メールアドレスはサービス開始時にお知らせします。</p>                                                                                                                                                                           |
| サ<br>ポ<br>ー<br>ト<br>範<br>囲           |                             | 本サービスの各種機能、本サービスの各種障害 | <p>通常サポート：お問い合わせの内容は、操作マニュアル、Web サポートサイトをエンドユーザーがご覧になっても解決できない内容のみ対象となります。</p> <p>緊急サポート：本別紙 5. 記載の対応優先度において、両者が「高」と判断したケースのみ対象となります。</p>                                                                                                                                                     |
| 設<br>定<br>代<br>行<br>サ<br>ー<br>ビ<br>ス | Support Plus を含む設定代行サービスの内容 |                       | <p>Support Plus オプションサービスご契約のご利用者様含む設定代行サービスは、HENNGE One サポート窓口担当者がエンドユーザーの HENNGE One 環境へ代理権限でアクセス後に設定代行を実施するサービスです。</p> <p>設定代行作業の内容</p> <p>以下、2 サービスの管理画面上でエンドユーザーのサービス利用に際して必要な設定変更をエンドユーザーのご要件に従って代行作業を実施します。</p> <p>1. HENNGE Access Control</p> <p>2. HENNGE Email DLP</p> <p>特記事項</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>→機密性の高い情報（シングルサインオンに関わる設定、ユーザのパスワード再設定等）へのアクセスを回避する目的で、HENNGE One サポート窓口担当者は代行作業をお断りする場合があります。</p> <p>→すべてのエンドユーザ——に対して原則として先着順での対応になります。</p> <p>→特定の申請フォームは準備していませんが、設定代行にかかる作業指示は必ずエンドユーザ——主体で実施いただく必要があります。</p> <p>→ご希望の要件が不明確な場合にはかかる設定内容について、HENNGE One サポート窓口担当者がエンドユーザ——に対して別途要件確認を実施する場合があります。</p> <p>→対応期日は、繁忙期にもよりますが軽微な設定変更の場合は最低 3 営業日から、大規模な設定変更の場合は 10 営業日以上の日数を頂戴しています。</p> <p>→細心の注意を払いながら設定代行作業は実施しますが、エンドユーザ——ご自身に必ず変更内容の動作検証をお願いしています。</p> <p>→設定代行作業は、HENNGE One サポート窓口担当者によるベストエフォート型での対応であり、すべてのエンドユーザ——の希望対応期日を約束するサービスではありません。</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

※サイバートラストデバイス ID その他の外部連携サービスを HENNGE One 以外の利用目的で使用される場合は、上記のサポート範囲対象外とします。

## 5. お問い合わせ管理と初期対応時間

### (1) ケース管理と対応優先度の定義

HENNGE は、エンドユーザからのお問い合わせに対し、相対的な優先順位に従い、ケースを管理し問題に対処します。

対応優先度は、以下の基準に基づいて割り当てます。

|   |                                                                                                                                                                                      |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高 | <ul style="list-style-type: none"><li>→ サービス機能の中断によってエンドユーザのビジネスの継続性に影響を与える問題</li><li>→ テナントデータ喪失、セキュリティ上の問題を引き起こす可能性のある問題</li><li>→ その他、エンドユーザと HENNGE の両者が「高」とすると合意したケース</li></ul> |
| 中 | <ul style="list-style-type: none"><li>→ 設定変更依頼 (Support Plus ご利用のエンドユーザを含む)</li><li>→ 回避策の提示が可能な問題</li><li>→ 特定の条件下でのみ発生しうる問題</li></ul>                                              |
| 低 | <ul style="list-style-type: none"><li>→ 一般的な操作手順、設定、機能に関するお問い合わせ</li><li>→ 緊急ではないご質問、ご依頼、ご要望全般</li><li>→ サポートナレッジに関するお問い合わせ</li></ul>                                                |

※ HENNGE One サポート窓口担当者による調査後、対応優先度を変更する場合があります。

例：回避策の提示により対応優先度を「高」から「中」に変更

※ 基準に関わらず、調査・解析を必要とする場合等、解決までに日数を要する場合があります。

### (2) 対応優先度ごとの初期対応時間の目標

HENNGE は、優先度ごとの初期対応時間の目標を定めています。

適切な初期対応を行うため、発生している問題、影響範囲、問題の再現性の有無および手順について、可能な限りお知らせください。

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 高 | 2 営業時間内の初期対応、およびサービス復旧を最優先とする対応。 |
| 中 | 6 営業時間内の初期対応                     |

|   |              |
|---|--------------|
| 低 | 8 営業時間内の初期対応 |
|---|--------------|

- ※1. ~~Google Workspace および Chrome は、米国 Google LLC の米国およびその他の国における商標または登録商標です。~~
- ※2. ~~Microsoft 365 および Edge は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標または登録商標です。~~
- ※3. ~~サイバートラストおよびサイバートラスト デバイス ID は、米国サイバートラストまたはサイバートラスト株式会社の商標または登録商標です。~~
- ※4. ~~Safari は、米国 Apple Inc. の米国およびその他の国における商標または登録商標です。~~
- ※5. ~~Firefox は、米国 Mozilla Foundation の米国およびその他の国における商標または登録商標です。~~

b. HENNGE Cloud Protection : WithSecure 利用規約

(<https://www.withsecure.com/jp-ja/about-us/legal/terms>)

c. HENNGE Connect : ngrok Terms of Service (<https://ngrok.com/tos>)

なお、第 19 条の定めにかかわらず、HENNGE Cloud Protection および HENNGE Connect の提供を廃止する場合は、HENNGE はその 1 ヶ月前までにその旨をお客様に通知するものとします。

また、HENNGE Cloud Protection の提供を廃止する場合、HENNGE Cloud Protection をご利用のお客様のお客様秘密情報をウィズセキュア株式会社に引き継ぐ場合があります。