

HENNGE One サービス規約

本HENNGE Oneサービス規約（以下「本規約」といいます。）は、お客様によ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（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。お客様は、HENNGE所定の申込書を提出することにより、本サービスの利用に際し、本規約の内容および提供条件等に従うことを承諾するものとします。

第1条（規約の適用）

本規約は、本サービスを利用する全てのお客様に適用されるものとします。

第2条（利用契約の成立）

1. お客様は、本規約の承諾後、HENNGEに対し、利用を希望するサービス名、アカウント数等（以下「契約条件」といいます。）を記載した注文書を発行するものとします。
2. お客様が前項の注文書を発行し、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。
3. HENNGEが第1項の注文書を受領した日からHENNGEの5営業日以内に、HENNGEから何ら意思表示がなされない場合、当該期間の満了日をもって前項の承諾の意思表示がなされたものとみなします。
4. 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3条（本サービスの内容）

1. 本サービスとは、(1)HENNGE Email DLP、(2)HENNGE Email Archive、(3)HENNGE Access Control、(4)HENNGE Secure Browser、(5)HENNGE Device Certificate、(6)HENNGE Lock、(7)HENNGE Connect、(8)HENNGE Secure Transfer、(9)HENNGE Cloud Protection、(10)HENNGE File DLP および (11)HENNGE Tadrill の全部または一部を指すものとします。各サービスの詳細は別紙1.に定めるものとします。
2. HENNGEは、本サービスに付帯するものとして別紙3.、別紙4.に定めるサポートサービスをお客様に対し提供するものとします。

第3条の2（HENNGE Early Access Program）

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、公式販売前にお客様が試験的に利用できるプログラムです。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. 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. 本件各β版は別紙3.、別紙4.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条の3（HENNGE One API）

1. HENNGE One APIは、HENNGEが提供するHENNGE Oneと連携するためのAPIです。
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>)が本規約に優先して適用されるものとします。
3. HENNGE One APIは別紙3.、別紙4.に定めるサポートサービスの対象には含まれません。

第4条（外部サービスの連携）

1. お客様は外部サービス (<https://support.hdeone.com/hc/ja/articles/23952460315673>) と本サービスを連携させて利用することができます。ただし、HENNGEは外部サービスの連携の実現を保証するものではありません。
2. 外部サービスの仕様、不具合等に起因する損害について、HENNGEは一切責任を負うものではありません。
3. お客様は外部サービスが提供す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のない事項については、本規約を準用するものとします。

第5条（最低利用期間）

1. 本サービスは、利用契約で別途定める利用開始日から起算して1年間を、最低利用期間とします。
2. 前項に定める最低利用期間内にお客様が利用契約を解約する場合には、本規約に別段の定めがある場合を除き、お客様はHENNGEに対して前項の最低利用期間中の残余の期間のサービス料金に相当する額を違約金として支払うものとします。

第6条（更新）

利用契約は、契約期間満了の1ヶ月前までに、HENNGEまたはお客様の反対の意思表示がない限り1年間更新され、以後も同様とします。

第7条（サービス料金）

1. お客様はHENNGEに対し、本サービスの利用について、以下の費用および料金を支払うものとします。
 - (1) 申込費用 本サービスの初期設定に際して発生する費用および手数料
 - (2) サービス料金 本サービスの利用の対価
2. 申込費用および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に支払った申込費用およびサービス料金は、本規約に別段の定めがある場合を除き、契約条件の変更その他いかなる場合も返金しないものとします。
4. お客様は、本サービス提供期間中に第13条または第14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および消費税等相当額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および消費税相当額については、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8条（本サービス利用のための設備設定・維持）

1. お客様は、自己の費用と責任において、HENNGEが定める条件に適合するよう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. お客様は、本サービスを利用するにあたり、自己の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. お客様の設備、前項に定めるインターネット接続ならびに本サービス利用のための環境に不具合がある場合、HENNGEはお客様に対して本サービスの提供の義務を負わないものとします。

第9条（ユーザによる利用）

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、お客様およびお客様の関連会社の役員（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ものをいい、派遣社員および業務委託先を含みます。以下「ユーザ」といいます。）に限定するものとします。
2. お客様は、原則として本サービス申込時に第4条に基づき本サービスと連携を行う外部サービスでのアカウント数と同数のHENNGE Oneライセンス（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必要があるものとし、ユーザの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、複数の外部サービスと連携して利用する場合、全ての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、本サービスをユーザの利用に供するにあたり、自己の責任においてユーザ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ユーザに遵守させるものとします。
5. お客様は、ユーザによる利用が自己の利用とみなされることを承諾し、ユーザにおいて生じる全ての事象に関し責任を負うものとし、ユーザが第25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。
6. 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、ユーザ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「お客様データ」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。
7. 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10条（ユーザIDおよびパスワード）

1. お客様は、ユーザに開示する場合を除き、ユーザ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、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、

2. 第三者がお客様のユーザ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、当該行為をお客様による利用とみなし、お客様は、かかる利用についての債務の一切を負担するものとし、また、当該行為によりHENNGEが損害を被った場合、お客様は、当該損害を補填するものとし、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11条（バックアップ）

お客様は、第9条第6項に定めるお客様データについては、これと同一のデータ等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、利用契約において特別の義務を負う場合を除き、HENNGEは、お客様データの保管、保存、バックアップ等に関して、責任を負わないものとし、

第12条（本サービスの仕様・内容等の変更）

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、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、
2. サービスの変更等のうち、ユーザインタフェースの大幅な変更およびサービスURLの変更等、お客様の操作方法に変更が生じる場合ならびに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、その旨を事前にお客様に通知するものとし、ただし、緊急またはやむを得ない事由によるサービスの変更等の場合はこの限りではありません。
3. サービスの変更等に伴い発生する、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については、お客様がその責任と負担においてこれを行うものとし、

第13条（本サービスの提供の中断）

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、
 - (1) HENNGEが本サービス提供のために設置する設備（以下「HENNGE設備」といいます。）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) 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) 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本サービスを提供することができない場合

(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. 前項により本サービスの提供を中断する場合、HENNGEはあらかじめお客様に対してその旨を通知するものとします。ただし、緊急またはやむを得ない事由によりあらかじめ通知することができない場合には、遅滞なくお客様に対してその旨を通知するものとします。
3. HENNGEは、HENNGE設備に障害があることを知ったときは、お客様にすみやかに通知するものとし、遅滞なくHENNGE One サービスの修理または復旧に努めます。
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. 本サービスの提供に際して不具合が発生した場合は、お客様およびHENNGEはそれぞれ遅滞なく相手方に通知し、両者協議のうえ各自の行うべき対応措置を決定したうえで、当該措置を実施するものとします。
6. 第1項に規定する中断により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14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6項の規定が準用されます。

第15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、サービスレベル保証対象となるサービス（以下「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、減額する金額については、別紙6.に定めるとおりとします。

第16条（本サービスの廃止）

1. HENNGEは、自己の都合により第3条第1項各号に定める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. 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お客様に通知するものとします。ただし、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。なお、別紙1の各サービスに含まれる機能の一部を廃止する場合は、HENNGEは適切な期間と方法を持ってお客様への周知を行うものとします。
3. 第1項によりHENNGE Cloud Protectionの提供を廃止する場合、HENNGE Cloud Protectionをご契約のお客様のサポート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。

4. 本サービスの全部または一部の提供を廃止する場合（別紙1の各サービスに含まれる機能の一部を廃止する場合を除く）、HENNGEは、お客様によってすでに支払われた廃止するサービスにかかるサービス料金のうち、本サービス廃止後の期間の、当該廃止するサービスの利用不能の日数（1日未満は切り上げ）に対応するサービス料金および消費税等相当額を返金するものとします。

第17条（お客様からの利用契約の解約）

1. お客様は、解約希望日の1ヶ月前までに、HENNGE所定の方法によりHENNGEに通知することにより、解約希望日をもって利用契約を解約することができるものとします。
2. 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申込費用、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。
3. 第1項に基づきお客様が解約を行う場合には、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た契約期間のうち残余の期間のサービス料金に相当する額を違約金として支払うものとします。

第18条（利用契約終了後の処理）

1. 利用契約が終了した場合、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。以下同じ。）を、利用契約終了後、速やかに、お客様の責任で消去するものとします。
2. 利用契約が終了した場合、HENNGEは、本サービスの利用にあたってお客様が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。）を利用契約終了後、速やかに消去するものとします。
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19条（本サービス提供の停止および利用契約の解除）

1. お客様につき、次の各号の一に該当する場合には、HENNGEは、お客様に対し何等の催告をすることなく、本サービスの提供を停止し、または利用契約を解除することができるものとします。
 - (1) 支払いを停止し、または手形もしくは小切手を不渡りとしたとき
 - (2) 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) 仮差押、差押、仮処分または競売等の申立があったとき
 - (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) 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) 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) 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) お客様が本規約および利用契約の規定に違反した場合（ただし、軽微な違反を除きます）
2. 前項に基づき本サービスの提供が停止されている期間中においても、お客様は、HENNGEに対する当該期間中のサービス料金の支払い義務を負うものとします。

3. 第1項に基づき利用契約が解除される場合、お客様はその時点で有するHENNGEに対する債務につき期限の利益を喪失し、直ちに全債務を一括してHENNGEに支払うものとしします。
4. HENNGEにつき、次の各号の一に該当する場合には、お客様は、HENNGEに対し何等の催告をすることなく、利用契約を解除することができるものとしします。
 - (1) 支払いを停止し、または手形もしくは小切手を不渡りとしたとき
 - (2) 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) 仮差押、差押、仮処分または競売等の申立があったとき
 - (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) お客様の名誉、信用を著しく毀損したとき
5. 前項に基づき利用契約が解除される場合、第5条第1項または第7条第3項の規定にかかわらず、HENNGEはお客様に対し、利用契約で定められた契約期間のうち残余の期間の日数（1日未満は切り上げ）に対応するサービス料金および消費税等相当額を返金するものとしします。

第20条（再委託）

HENNGEは、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、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します。

第21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等に関する著作権、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22条（権利・義務の譲渡等）

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23条（損害賠償）

HENNGEの責に帰すべき事由に直接起因してお客様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ヶ月間にお客様からHENNGEに対して実際に支払われたサービス料金の総額を上限としします。

第24条（免責事項）

1. 本規約に別途定めのある場合を除き、HENNGEを通じてお客様が利用できるすべての情報、コンテンツ、サービスは、「現状有姿」および「提供可能な限度」で提供され、HENNGEは、明示的であるか黙示的であるかにかかわらず、いかなる種類の保証も行わないものとしします。お客様は、自らの責任で本サービスを利用することに同意したものとみなされます。

2. 本サービスの提供に関して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、以下の事由によりお客様またはユーザに発生した損害については、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。
 - (1) 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力
 - (2) お客様の設備の障害またはHENNGE設備また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お客様の接続環境の障害
 - (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
 - (4) HENNGEが定める手順・セキュリティ手段等をお客様またはユーザが遵守しないことに起因して発生した損害
 - (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損害
 - (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の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
 - (7) その他HENNGEの責に帰すべからざる事由
3. HENNGEは、お客様またはユーザが本サービスを利用することによりお客様と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（禁止事項）

1. 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) HENNGEもしくは第三者の著作権、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) 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) 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) 一人分のユーザIDを複数人で共有する行為。ただし、申込分のユーザIDの数を実際に利用しているユーザ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) 法令もしくは公序良俗に違反し、またはHENNGEもしくは第三者に不利益を与える行為
 - (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
 - (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
 - (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
 - (9) 無限連鎖講を開設し、またはこれを勧誘する行為
 - (10) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
 - (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
 - (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
 - (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
 - (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
 - (15) HENNGE Device Certificateを複製する行為

- (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
 - (17) 当社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
 - (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. 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. HENNGEは、本サービスの利用に関して、ユーザの行為が第1項各号のいずれかに該当するものであること、またはユーザ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、事前にお客様に通知することなく、第3条第1項各号に定める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、ユーザの行為またはユーザが提供または伝送する（お客様の利用とみなされる場合も含みます。）情報（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。
 4. 前項に基づき、HENNGEが本サービスの全部または一部の提供を停止する場合、第19条第2項の規定を準用します。

第26条（再販）

お客様は、本サービスをお客様の利用の目的にのみ利用することができるものとし、有償無償を問わず、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場合には、HENNGEの事前の書面による承諾を得るものとします。

第27条（規約の改定）

1. HENNGEは、民法その他の法令に従い、お客様およびユーザ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. 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、同日以降にユーザ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. 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>）上でお客様に通知するものとします。ただし、文言の修正等、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28条（通知）

1. HENNGEからお客様への通知は、本規約または利用契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Webサポートサイトに掲載する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、HENNGEから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、お客様に対する当該通知は、それぞれ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. お客様は、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、ドメインを含みますがこれに限りません。など）申込書の記載事項に変

更があった場合には、その変更の都度、速やかにHENNGEに対しHENNGE所定の通知を行うこととします。

第29条（秘密保持）

1. HENNGEは、本サービスの提供に伴い、お客様より取得した情報（以下「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お客様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)お客様が本規約に違反し、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
 - (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・提案のために必要な場合
2. HENNGEは、お客様秘密情報について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したうえで、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。
3. 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) HENNGEが秘密情報である旨を指定しまたは通知してお客様に提供した情報
 - (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) 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
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（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（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) あらかじめ開示者の書面による 〃 の同意が得られている場合
 - (2) 法令に基づく場合
 - (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) 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) 開示者 〃 より情報を取得した後に、当該情報が受領者 〃 の責めによらずに公知となった場合
 - (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) 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30条（個人データの保護）

1. HENNGEは、本サービスの提供にあたり、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がおお客様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、お客様の要請に従い、設定作業をHENNGEが代行する場合
 - (3) HENNGE Email DLP、HENNGE Access Controlを利用するお客様向けに、お客様の要請に従い、設定作業をHENNGEが代行する場合
 - (4) Tadrillを利用するお客様向けに、標的型攻撃メールに関する報告の内容の確認および分析
 - (5) お客様の要請に基づきHENNGEが製作したメールの解析プログラムを用いてお客様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
 - (6) 第9条第6項の規定に基づき、HENNGEがおお客様データについて、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18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、あらかじめお客様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20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
11. お客様にEUの一般データ保護規則（General 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、お客様が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、お客様の書面（電磁的記録を含みます。）による指示に従い、お客様のGDPRの遵守を支援する等、お客様のために行動するものとします。お客様は、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。

第31条（反社会的勢力等の排除）

1. 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に参加していると認められる者を含みます。）、従業員およびユーザが、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) 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) 資金や便宜供与、不正の利益を図る目的で利用する等により、前号に記載する者と人的・資金的・経済的に深い関係にあると認められる者

2. お客様およびHENNGE は、自らまたは第三者（ユーザを含む）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) 詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いる行為
 - (2) 違法行為または不当要求行為
 - (3) 業務を妨害する行為
 - (4) 名誉や信用等を毀損する行為
 - (5) 前各号に準ずる行為
3. 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. 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、相手方に対して損害賠償義務を負うことなく、何らの催告なしにただちに本サービスの提供を停止または利用契約を解除することができるものとします。

第32条（存続条項）

本規約第4条第2項「外部サービスの連携」、第5条第2項「最低利用期間」、第7条第3項「サービス料金」、第9条第4項「ユーザによる利用」、第10条「ユーザIDおよびパスワード」、第11条「バックアップ」、第13条第6項「本サービスの提供の中断」、第14条「本サービスの利用の制限」、第16条第4項「本サービスの廃止」、第17条第3項「お客様からの利用契約の解約」、第18条「利用契約終了後の処理」、第19条第3項および第5項「本サービス提供の停止および利用契約の解除」、第22条「権利・義務の譲渡等」、第23条「損害賠償」、第24条「免責事項」、第29条「秘密保持」、第30条「個人データの保護」、第31条第4項「反社会的勢力等の排除」、第33条「準拠法および裁判管轄」、第34条「協議」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、有効に存続するものとします。

第33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、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。

第34条（協議）

本規約に定めのない事項または本規約の履行もしくは解釈につき疑義を生じた場合には、お客様およびHENNGE間にて誠意をもって協議し、円満解決を図るものとします。

別紙

本別紙記載の各事項は、お客様がHENNGEに提出した注文書に記載のサービスについてのみ適用されます。

1. サービスメニュー

- (1) 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) HENNGE Email Archive： 契約に基づいた一定の期間について、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) 上で送受信されるメールのうち、1ユーザあたり1日4000通を超えない範囲のメールを、一定の総容量、かつ、正常なインデックス作成が可能なメールデータに限り、検索可能な状態で保管するサービスおよびその他の付帯サービスを提供します。
- (3) HENNGE Cloud Protection： WithSecure™ Elements Collaboration Protection (※6)を利用し、Microsoft 365のメールをウィズセキュア独自の危険なメールアカウントと悪意のある受信トレイルールを検知します。高度な脅威検知では、疑わしいファイルを隔離された仮想サンドボックス環境で実行し、高度なセキュリティ分析サービスを提供します。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) HENNGE Device Certificate (※オプション)： 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。
- (7) 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。
- (8) HENNGE Connect： ngrok (※7) を利用し、HENNGE Access Control によるアクセス制御が可能なオンプレミスシステムへのシームレスなリモートアクセス環境を提供します。
- (9) HENNGE Secure Transfer： 一定の容量/ダウンロード数の制限の範囲内で、送信元のユーザまたは送信先のユーザがWebサービスにアップしたファイルを、送信元のユーザまたは送信先のユーザがWebサービスからダウンロードできるようにするためのサービスを提供します。
- (10) HENNGE File DLP： 複数のクラウドストレージの共有状況を一元で可視化し、合わせて権限設定を変更できる機能を通して、適切でない共有範囲が設定されている事による情報漏えいを防ぐためのサービスを提供します。
- (11) HENNGE Tadrill Standard： 回数無制限の標的型攻撃メール訓練の配信機能および不審メール報告機能を通して、標的型攻撃の対策を定着させるためのサービスを提供します。
HENNGE Tadrill Lite： 1ユーザーあたり年間2回までの標的型攻撃メール訓練の配信機能を通して、標的型攻撃の対策を定着させ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>

・HENNGE Device Certificate、HENNGE Cloud Protection、HENNGE Connect をご利用の場合は、本規約の内容に加えて提供元の定める規定にも従うものとします。ただし、当該提供元の規定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。

- ❑ 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/>)
- ❑ HENNGE Cloud Protection : WithSecure 利用規約
(<https://www.withsecure.com/jp-ja/about-us/legal/terms>)
- ❑ HENNGE Connect : ngrok Terms of Service (<https://ngrok.com/tos>)

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。
- ❑ 導入に必要な標準資料をご提供いたします。
- ❑ 導入および運用について、お客様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、お客様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、解決に向けてお客様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 |
|----|----|----|
| | | |

| | | | |
|----------|-------|-----------------------|--|
| サポート対応時間 | 日本国内 | 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。 ※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。 ※当日中の正式回答をお約束するものではありません。 |
| サポート受付方法 | 国内外共通 | 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。 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。 ※電話番号はサービス開始時にお知らせします。 ※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 | 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。 ※緊急のお問い合わせはお電話にてご連絡ください。 ※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。 |
| サポート範囲 | | 本サービスの各種機能、本サービスの各種障害 | 通常サポート：お問い合わせの内容は、操作マニュアル、Webサポートサイトをお客様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。 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>設定代行サービス</p> | <p>Support Plus を含む設定代行サービスの内容</p> | <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 サポート窓口担当がお客様の 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 以下、2サービスの管理画面上でお客様のサービス利用に際して必要な設定変更をお客様のご要件に従って代行作業を実施します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. HENNGE Access Control 2. HENNGE Email DLP <p>特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 サポート窓口担当は代行作業をお断りする場合があります。 ・すべてのお客様に対して原則として先着順での対応になります。 ・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お客様主体で実施いただく必要があります。 ・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 サポート窓口担当がお客様に対して別途要件確認を実施する場合があります。 ・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。 ・細心の注意を払いながら設定代行作業は実施していますが、お客様ご自身に必ず変更内容の動作検証をお願いしています。 ・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、すべてのお客様の希望対応期日を約束するサービスではありません。 |
|-----------------|------------------------------------|--|

※ 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、ご契約のお客様からのお問い合わせに対し、相対的な優先順位に従い、ケースを管理しお客様の問題に対処します。

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">・ サービス機能の中断によってお客様のビジネスの継続性に影響を与える問題・ 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・ その他、お客様とHENNGEの両者が「高」とであると合意したケース |
| 中 | <ul style="list-style-type: none">・ 設定変更依頼 (Support Plusご利用のお客様含む)・ 回避策の提示が可能な問題・ 特定の条件下でのみ発生しうる問題 |
| 低 | <ul style="list-style-type: none">・ 一般的な操作手順、設定、機能に関するお問い合わせ・ 緊急ではないご質問、ご依頼、ご要望全般・ サポートナレッジに関するお問い合わせ |

※ 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 |

6. サービスの可用性保証

HENNGEは、以下に明記する稼働率を対象サービスに対して保証しており、これを全てのHENNGE One 提供プラン基本ポリシーとしています。

(1) 可用性保証

下記に従い、99.9%の稼働率を保証します。

(2) 対象となるサービス

可用性保証の対象となるサービスは以下のとおりです。

| |
|------------------------|
| サービスメニュー |
| HENNGE Email DLP |
| HENNGE Email Archive |
| HENNGE Access Control |
| HENNGE Secure Transfer |

(3) 稼働率の定義

- ・ 稼働率は、ダウンタイム率とメール未達率の合算の数値を100%から減算した値とします。なお、同一起因によるものはどちらか大きい方を計算対象とします。
 - ダウンタイム率とは、各月のダウンタイム期間の合計ダウンタイム分数を各月の合計分数で割った数値とします。
 - ダウンタイム期間とは、ダウンタイムが10分以上続く状態が、HENNGEの監視システムによって観測された状態とします。10分未満の断続的なダウンタイムは、ダウンタイム期間として計測しません。
 - ダウンタイムとは、障害や問題が発生し対象サービスが完全に停止している時間の合計とします。HENNGE内でのメール配送遅延や、一時的に画面のアクセスがしにくい状況において、一部障害や問題が発生するが、基本的な対象サービスの利用継続が可能な場合はダウンタイムとして計測しません。ただし、その場合も早急な問題解決に取り組みます。
 - メール未達率とは、未達のメール通数を月次のメール全体通数にて割られた比率をメール未達率と定義します。
 - 未達のメールとは、HENNGE 設備内においてHENNGEの責によりお客様メールデータの欠損を検知し、かつ、当該データの復旧作業が技術的に不可能である事をHENNGEが判定したメールのことを指します。
 - メール未達率の計算対象となるサービスは、HENNGE Email DLP、HENNGE Email Archiveとなります。
- ・ ダウンタイム率、メール未達率が以下に掲げる要因によって生じた場合、または、それらの要因と関連する場合は、稼働率の算定対象として計測しません。
 - HENNGE Oneサービス規約の13条、14条
 - 第三者の流量制限によるSMTP不可、遅延
 - お客様またはお客様が指定・許可した第三者の転送設定等によるメールの無限ループの発生
 - お客様の利用するインターネット回線・ファイアウォール等、お客様環境に起因するアクセス不可
 - お客様アカウントへのアクセスを妨げるようなインターネット上の障害

- HENNGEおよび電気通信事業者その他の事業者が直接管理できないDNS関連の問題
- 管理者用画面のアクセス不可
- お客様の作為または不作為（または、お客様が指定・許可した第三者の作為または不作為）
- アクセス可能であるにもかかわらず、DNSのキャッシュ等によってアクセスできないように見えてしまう場合
- サービスプロバイダ起因で発生する連携機能の停止
- 主要DNSBLに誤検知されたことによるメール不達、遅延

(4) 月間稼働率が 99.9% 未満となった場合、翌年の契約期間の年額より以下の定めに従い本サービスの利用契約のサービス料金を減額します。

| 各月の稼働率 | 翌契約期間に減額する金額 |
|----------------|------------------|
| 99.0%以上99.9%未満 | 1ヶ月分に換算した料金の5% |
| 97.0%以上99.0%未満 | 1ヶ月分に換算した料金の10% |
| 95.0%以上97.0%未満 | 1ヶ月分に換算した料金の25% |
| 90.0%以上95.0%未満 | 1ヶ月分に換算した料金の50% |
| 90.0%未満 | 1ヶ月分に換算した料金の100% |

- ※1. Google Workspace、Gmail ウェブメール サービスおよび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、Exchange Online、EdgeおよびActive Directory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。
- ※6. WithSecure™ Elements Collaboration Protection は、ウィズセキュア株式会社における商標または登録商標です。
- ※7. ngrokは、ngrok Inc. における商標または登録商標です。