

エンドユーザ向け HENNGE One サービス規約

第1条（規約の目的及び適用範囲）

1. エンドユーザ向け HENNGE One サービス規約（以下「本規約」といいます。）は、電子メールの送受信その他の電子デバイスの利用に係る利便性を向上するため、HENNGE 株式会社（以下「HENNGE」といいます。）が現在利用可能な技術のもとで開発し、提供する HENNGE One 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、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」といいます。）との間の契約（以下「利用契約」といいます。）に基づき本サービスを利用するエンドユーザに適用されるものとしします。

第2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 Secure Transfer、(6) HENNGE SMTP Relay Service および(7) HENNGE Device Certificate の全部または一部を指すものとしします。各サービスの詳細は別紙 1. に定めるものとしします。
2. HENNGE は、本サービスに付帯するものとして別紙 3. に定めるサポートサービスをエンドユーザに対し提供するものとしします。

第3条（外部サービスの連携）

1. 本サービスの提供にあたり、エンドユーザは HENNGE が許諾する外部サービスプラットフォーム（以下「外部サービスプラットフォーム」といいます。）を本サービスと連携させて利用することができます。ただし、HENNGE は外部サービスプラットフォームの連携の実現を保証するものではありません。
2. 外部サービスプラットフォームの不具合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. Google Inc. が提供する G Suite にかかる事項は、G Suite の利用規約（http://www.google.com/apps/intl/ja/terms/reseller_premier_terms.html）に従うものとしします。ただし、G Suite の利用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します。
4. Microsoft Corporation が提供する Microsoft Office 365 にかかる事項は、Microsoft サービス規約（<https://www.microsoft.com/ja-jp/servicesagreement/>）に従うものとしします。ただし、Microsoft Office 365 の利用にかかる契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します。
5. サイバートラスト株式会社が提供する サイバートラスト デバイス ID にかかる事項は、サイバートラスト デバイス ID 利用約款（https://www.cybertrust.co.jp/deviceid/repository/CybertrustDeviceid_Terms_v2.0）

pdf) に従うものとします。ただし、サイバートラス デバイス ID の利用約款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。

6. その他 HENNGE が連携を許諾する上記以外の外部サービスプラットフォームにかかる事項は、いずれも、当該サービスプロバイダが提供する利用規約等に従うものとします。ただし、当該プラットフォーム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4条 (本サービス利用のための設備設定・維持)

1. エンドユーザは、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エンドユーザ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. エンドユーザは、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エンドユーザの設備をインターネットに接続するものとします。
3. エンドユーザの設備、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場合、HENNGE はエンドユーザ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。
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、エンドユーザに所属する役員、従業員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「HENNGE One アカウント利用者」といいます。）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。

第5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。）のうちエンドユーザ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、エンドユーザの所属する法人、団体、機関内での利用に限定されます。
2. エンドユーザは、本サービスを HENNGE One アカウント利用者へ供するにあたり、エンドユーザの責任において HENNGE One アカウント利用者へ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が負う義務と同等の義務を HENNGE One アカウント利用者へ遵守させるものとします。
3. エンドユーザは、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19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。

第6条 (ユーザ ID およびパスワード)

1. エンドユーザは、HENNGE One アカウント利用者に開示する場合を除き、ユーザ I D 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 I D 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. 第三者がエンドユーザのユーザ I D 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による利用とみなし、エンドユーザは、かかる利用について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 I D 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）

エンドユーザは、第4条第4項に定めるエンドユーザデータについては、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、HENNGE は、エンドユーザデータの保管、保存、バックアップ等に関して、責任を負わないものとします。

第8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、エンドユーザ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. 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、エンドユーザの操作方法に変更が生じる場合ならびにエンドユーザ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、エンドユーザに通知することができるものとします。
3. サービスの変更等に伴い発生する、エンドユーザ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、エンドユーザがその責任と負担においてこれを行うものとします。

第9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ます。
 - (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) 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、ストライキなど労働者の争乱、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など、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) 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 はあらかじめエンドユーザに対してその旨を通知することができるものとします。
 3. HENNGE は、HENNGE 設備に障害があることを知ったときは、エンドユーザにすみやかに通知することができるものとします。
 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. 第 1 項に規定する中断によりエンドユーザ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（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（本サービスの廃止）

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. 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に通知することができるものとします。

第 12 条（契約終了後の処理）

1. 利用契約が終了した場合、エンドユーザは、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が設置する設備など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、エンドユーザの責任で消去するものとします。

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。）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、利用契約終了後にテナントデータの消去に関してエンドユーザ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（本サービスの提供の停止）

エンドユーザにつき、次の各号の一に該当する場合には、HENNGE は、エンドユーザ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) エンドユーザが本規約の規定に違反した場合

第 14 条（再委託）

HENNGE は、エンドユーザ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（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 16 条（権利・義務の譲渡等）

エンドユーザは、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 17 条（損害賠償）

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します。

第 18 条 (免責事項)

1. 本規約に別途定めのある場合を除き、HENNGE を通じてエンドユーザ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、以下の事由によりエンド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) エンドユーザ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エンド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) 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、エンドユーザが本サービスを利用することによりエンドユーザ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 19 条 (禁止事項)

1. エンドユーザ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、商標権など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 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 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) 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) デバイス証明書を複製する行為
 - (16) 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. エンドユーザは、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、エンドユーザの行為が第 1 項各号のいずれかに該当するものであること、またはエンド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、事前にエンドユーザ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、エンドユーザの行為またはエンドユーザが提供または伝送する（エンドユーザの利用とみなされる場合も含まれます。）情報（エンドユーザ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、本サービスをエンドユーザ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、エンドユーザ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。

第 21 条（規約の改定）

1. HENNGE は、エンドユーザおよび HENNGE One 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. 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、エンドユーザーに通知することができるものとします。

第 22 条 (通知)

1. HENNGE からエンドユーザーへの通知は、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. 本規約において、HENNGE からエンドユーザー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、エンドユーザーに対する当該通知は、それぞれエンドユーザー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。

第 23 条 (情報の保護)

1. HENNGE は、本サービスの提供に伴い、エンドユーザーより取得した情報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。
2. 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、HENNGE は、エンドユーザーより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) あらかじめエンドユーザー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、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、エンドユーザーの同意を得ることが困難である場合
 - (4) 公衆衛生の向上又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、エンドユーザー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、エンドユーザー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. エンドユーザーが本規約に違反し、または本サービスの提供を妨害する行為を行った場合には、HENNGE は本サービスの円滑な提供を確保するために、必要な範囲で当該エンドユーザーに関する情報を使用し、または第三者に提供することができるものとします。

第 24 条 (個人データの保護)

HENNGE は、本サービスの提供にあたっては、エンドユーザーが保有する個人データ (個人情報の保護に関する法律の第 2 条に定める「個人データ」をいいます。以下同じ) を原則として取り扱わないものとします。ただし、次の各号に定める場合は、個人データの提供を受けて業務を行うことがあります。

- (1) 本サービスの「HENNGE One 導入コンサルティングサービス」において、エンドユーザーの要請に従い、設定作業を HENNGE が代行する場合

- (2) HENNGE Email DLP または 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
- (3) 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
- (4) 第 4 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

第 25 条（反社会的勢力等の排除）

1. HENNGE およびエンドユーザは、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 HENNGE One アカウント利用者が、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) 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、不正の利益を計る目的で利用するなど、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者
2. HENNGE およびエンドユーザは、自らまたは第三者（HENNGE One アカウント利用者を含む。）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. エンドユーザは、HENNGE 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. HENNGE は、エンドユーザ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、催告なしにただちに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。

第 26 条（裁判管轄）

本サービスの利用に関して生じた、HENNGE およびエンドユーザ間の紛争に関しては、日本国法を準拠法とし、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

本別紙記載の事項は、エンドユーザが販売受託者を通じて HENNGE に利用の意思を示した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 :送信中継用 SMTP サービスと、送信中継用 SMTP サービス経由でエンドユーザの手動操作により送信されるメールについて、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 送受信およびアーカイブ中継用 SMTP サービスと、一定の期間について、送受信およびアーカイブ中継用 SMTP サービス経由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 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。
- (4) 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。
- (5) 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 HENNGE One アカウント利用者または送信先の HENNGE One アカウント利用者が Web サービスにアップしたファイルを、送信元の HENNGE One アカウント利用者または送信先の HENNGE One アカウント利用者が 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。
- (6) HENNGE SMTP Relay Service (※オプション) : 送信中継用 SMTP サービスと、一定の流量について、送信中継用 SMTP サービス経由でメールを送信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。
- (7) HENNGE Device Certificate (※オプション) : サイバートラスト デバイス ID 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。
※ 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。

2. 提供条件

対応メールサービス

下記のとおりとします。ただし、利用するサービスの種類により、別途定める場合があります。

- ① 送信およびアーカイブ中継用 SMTP サービスに対しメールを送信するサービス : Office 365, Exchange Online、G Suite ビジネス向け Gmail ウェブメール サービス

- ② 受信中継用 SMTP サービスがメールを送信する先のサービス : Office 365, Exchange Online、G Suite ビジネス向け Gmail ウェブメール サービス
- ※ Office 365, Exchange Online 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。
- ※ G Suite および Gmail ウェブメール サービスは、米国 Google 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。

操作画面の対応ブラウザ

下記のいずれかとします。

- ① Chrome、Safari、Firefox、Edge、Internet Explorer 11 の最新バージョンとその前のメジャーリリース（新バージョンがリリースされると、最新バージョンのサポートが開始され、同時に 2 世代前のバージョンのサポートを終了します）
- ※ Edge, Internet Explorer 11 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。
- ※ 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。
- ② G Suite の対応ブラウザ
<http://www.google.com/support/a/bin/answer.py?hl=ja&answer=33864> に準ずる。
- ③ Office 365 の対応ブラウザ (<https://products.office.com/ja-JP/office-system-requirements/>) に準ずる。

3. 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 4. 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。
		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 4. 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。
サポート登録人数		最大 1 名まで	サポート対応時に HENNGE が対応するお客様側の担当者の人数は最大 1 名までとします。

※ 標準サポートサービス範囲外の対応の一部は、別途ご用意するプレミアムサポートサービスとして提供されます。サービス内容につきましては、弊社営業窓口まで直接お問い合わせください。

4. 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"> ・ 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 ・ 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、エンドユーザと HENNGE の両者が「高」であると合意したケース
中	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設定変更依頼 ・ 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

※ サポートエンジニアによる調査後、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など、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