

MDM Rescue サポートセンター契約約款

MDM Rescue サポートセンターは、株式会社A X S E E D（以下、「当社」）が提供するサービスです。MDM Rescue サポートセンターは、お客様が以下の内容についてご同意いただくことを条件として、サポートサービス（以下、「本サービス」）を提供いたします。

第1条（本サービスの対象者）

1. 本サービスの対象者は、本契約を締結したお客様およびお客様から本契約上の権利を譲り受けた第三者とし、本サービスの対象製品を使用する法人とします。
2. お客様は、第三者に本契約上の権利を譲渡する場合、当該第三者にお客様と同等の義務を負うものとし、当該第三者がお客様と同等の地位に立つことを承諾させるものとし、

第2条（本サービスの対象範囲）

本サービスの対象範囲は、別紙【付録1 MDM Rescue サポートセンター対象範囲】（以下【付録1】）に記載された範囲（以下「本サービス対象範囲」という）とします。

第3条（本サービスのサービス内容と利用条件）

1. 本サービスのお客様は、本サービスの提供開始可能時期以降、所有するスマートフォン・タブレット端末に関し、本サービスの依頼を電話により行なうことができます。なお、本サービス受付時間は、【付録1】の通りとします。本サービスの依頼先は、MDM Rescue サポートセンターより別途通知される「MDM Rescue サポートセンター」宛とします。
2. MDM Rescue サポートセンターは、本条第1項の依頼に基づき、お客様ご利用のMDM (Mobile Device Management) 製品のサポートや諸問題に対して、技術的な指導または助言（以下「技術的措置」という）を行ないます。かかる技術的措置は、【付録1】のサポートサービス時間内に、電話もしくはインターネットを通じて提供するものとします。
3. MDM Rescue サポートセンターは、本サービスの提供を行なうにあたり、お客様に諸問題の原因を特定するための調査協力（ネットワークのトレース、エラー・メッセージの状況把握、設定状況の確認など）をお願いすることがあります。この場合、お客様はMDM Rescue サポートセンターに協力し、MDM Rescue サポートセンターの指示に従って諸問題について説明いただくものとします。
4. 本サービスの提供は、お客様からの依頼があり次第、速やかに行なわれるものとします。ただし、お客様の本製品の使用状況等により、MDM Rescue サポートセンターが本サービスを有効に提供できないと判断した場合、MDM Rescue サポートセンターは本サービスの提供を拒否することができるものとします。
5. 本サービスにより、諸問題の原因がハードウェアに起因するものであることが判明し、MDM Rescue サポートセンターの判断により本サービスを終了した場合、依頼内容が解決されたか否かに拘らず、本サービスは提供されたものとみなします。また、本サービスの提供によりすべてのトラブルの解決を保証するものではありません。
6. 本サービスは、利用者データのセキュリティと機密性を確保し、利用者データをセキュリティまたは整合性に対する脅威から保護し、利用者データを不正アクセスや不正使用から保護します。また、本サービス提供の一部として、当社は利用者データの転送、保存、および処理を当社が管理するサーバ上で行います。利用者は、サービスを利用することにより、当社による利用者データの転送、処理、および保存について同意するものとします。
7. 本サービスは日本国内からの依頼に対して、日本語でのみ実施されるものとします。他言語の対応については個別カスタマイズとなります。

第 4 条 (サービスプラン)

1. 本サービスは、スマートフォン・タブレット端末数ごとにプランを設定したメニューにお申し込み頂き、費用は年間と月額の種類となります。

第 5 条 (契約期間)

1. 契約期間は初月から 12 ヶ月契約、以降は自動更新となります。

第 6 条 (お客様の義務)

1. お客様は、住所変更などで登録データに変更が生じた場合、速やかに MDM Rescue サポートセンターへ通知するものとします。お客様がかかる通知を怠った場合、MDM Rescue サポートセンターはお客様に対し、本サービスを提供できないことがあります。

2. お客様は、本サービスを受けるにあたり本約款を遵守するものとします。また、自己の責に帰すべき事由によると否とにかかわらず、不正使用が判明した場合、本サービスの提供は行われぬものとします。

3. お客様は、第 1 条第 1 項の第三者に本サービスを利用させる場合でも、本契約上の義務を一切免れないものとします。また、お客様は当該第三者に対し、責任をもって適宜、本契約の履行上必要な指示および指導を行なうものとします。契約者は、登録完了時に MDM Rescue サポートセンターより通知された各種情報を、自己の責任において管理するものとし、第三者による不正使用を覚知した場合は、速やかに MDM Rescue サポートセンターに通知するものとします。

4. 本サービスをご利用頂く際に必要な情報【次の各項目】を事前に提供頂くものとします。本人確認が取れなかった場合には、MDM Rescue サポートセンターはお客様に対し、本サービスを提供できないことがあります。

■ロックする場合の確認事項

- ①お客様氏名
- ②所属企業名

■ワイプする場合の確認事項

- ①お客様氏名
- ②所属企業名

【以下オプション】

- ③部署名
- ④セキュリティコード

- ③部署名
- ④セキュリティコード

5. 本サービスの対象者は、本サービスの利用にあたり次の目的で使用しないことに同意するものとします。

①本サービス対象の端末から得た情報を、第三者への誹謗中傷を含む権利侵害の目的で、若しくは、詐欺的な目的で利用し、又は、利用を助長すること。

②本サービス対象の端末から得た情報を、第三者への誹謗中傷を含む権利侵害の目的で、若しくは、詐欺的な目的で遠隔操作し、又は、遠隔操作を助長すること。

③本サービスを提供する端末に対して、ウィルス、ワーム、トロイの木馬、破損ファイル、その他の破壊的または不正な電子データを故意に配布すること。

④他の利用者による本サービスの使用や、本サービスを提供するための環境を妨害すること。

⑤本サービス、もしくは本サービス提供の為に当社が提供するアプリケーションその他一切の全部又は一部について、改変、無効化、妨害し、又は、これを試みること。

⑥本サービス、もしくは本サービス提供の為に当社が提供するアプリケーションその他一切に関して、テストまたはリバース エンジニアリングを行って限界や脆弱性を探すこと。

⑦その他当社が認める以外の方法で本サービスまたは本サービスのコンポーネントを使用すること。

6. 本サービス対象者が第7条5の項目を順守しない場合、当社は本サービスを停止または終了することができるものとします。

第7条（解約）

1. MDM Rescue サポートセンターは、以下の各号の事由に該当した場合、契約期間中であっても本サービスを解約することができるものとします。

① 本約款に違反し、MDM Rescue サポートセンター の書面（電子メールを含む）による是正催告にもかかわらず、当該催告から 30 日以内にかかる違反を是正しない場合。

② やむを得ない事由により、MDM Rescue サポートセンターが本約款の履行を著しく困難、あるいは不可能と認めた場合。

2. 前条の規定にかかわらず、第1条第2項に違反したサービス利用が明らかとなった場合、お客様の故意・過失を問わず MDM Rescue サポートセンターは直ちに本サービスを解約することができるものとします。

3. お客様は、MDM Rescue サポートセンター所定の退会届に必要な事項をご記入の上、毎月20日までに MDM Rescue サポートセンターに退会届が到着した場合、到着した月の翌末日を解約日とします。

第8条（返金）

1. MDM Rescue サポートセンターは、本契約に関してお客様が MDM Rescue サポートセンターに支払った料金の返還は行なわないものとします。ただし、以下の各号のいずれかに該当する場合は、MDM Rescue サポートセンターは、所定の方法により算出された金額をお客様に返還します。

① お客様の都合によることなく、第8条第1項②により MDM Rescue サポートセンター が解約をおこなった場合。

② MDM Rescue サポートセンターの責に帰すべき事由により、本サービスが提供できなかった場合。

2. 返金方法に関してはお客様指定の口座へお振込することを基本とします。

第9条（責任の制限）

1. いかなる場合においても、MDM Rescue サポートセンターおよびそのグループ内企業、またはこれらに対して情報や物品、その他のものを供給している者は、対象となる損害発生の可能性を了知しているか否とにかかわらず、間接的、直接的に発生したすべての損害（逸失利益またはデータの喪失、事業の中断、精神的損害、その他の金銭的損失およびそれらに付随する損害）等について請求原因の如何にかかわらず、一切責任を負わないものとします。

2. MDM Rescue サポートセンターは、お客様が本契約に定める通知を懈怠したことにより被った損害については、一切責任を負わないものとします。

3. 不可抗力その他、自らの責に帰すことのできない事由により、本契約に基づく義務の履行が遅延または不能となった場合には、MDM Rescue サポートセンターは、その遅延または不能につき責を免れるものとします。

4. お客様は、MDM Rescue サポートセンターから提供される各種情報等を自己の責任と管理の下において使用するものとし、機密情報の漏洩など本サービスの利用によりお客様に生じた第三者との紛争に関し、MDM Rescue サポートセンターは一切責任を負わないものとします。

第10条（財産的権利）

1. 本サービスのもとに MDM Rescue サポートセンターとお客様の間で交換される情報、およびこれにかかるノウハウ等は、MDM Rescue サポートセンターに帰属するものとし、MDM Rescue サポートセンターはこれらを使用、利用、

変更、複製、販売等を行なうことができるものとします。

2. お客様は、MDM Rescue サポートセンターから入手した技術情報については、複製、販売、出版、その他営利目的の公開を行なうことはできません。

第 11 条 (秘密保持)

1. お客様および MDM Rescue サポートセンターは、本契約の履行に関し相手方から開示を受けた情報のうち、秘密として指定された情報、または開示時の状況により秘密情報であると合理的に判断される情報（以下「秘密情報」という）をすべて秘密として厳重に保管し、相手方の事前の書面による同意なしにはこれを使用せず、かつ第三者に開示しないものとします。ただし、次の各項の 1 つに該当するものは、この限りではありません。

- ① 開示の時点で既に公知であった情報。
- ② 開示後、受領当事者の責に帰すことなく公知となった情報。
- ③ 受領当事者が第三者から、開示者に対する秘密保持義務に違反することなく取得した事情情報。
- ④ 受領当事者が、当該情報を開示される前から了知していた情報。
- ⑤ 受領当事者が、相手方から開示された情報によらず独自に開発した情報。

2. MDM Rescue サポートセンターからお客様に提供されるプレリリース製品や各種情報に関して MDM Rescue サポートセンターより開示される情報は、いかなる場合も MDM Rescue サポートセンターの秘密情報となります。また、両当事者は本約款のいかなる規定も秘密情報として扱うものとします。

3. 依頼者は MDM Rescue サポートセンターに対し、本サービスを受けるにあたり、問題解決、製品機能の拡張および修正、バグフィックスおよび不具合データベースの情報収集のために、自己の技術情報を開示し、それを使用する権利を許諾するものとします。

4. 本条に基づく受領当事者の秘密保持義務は、当該秘密情報を開示した日から 5 年間存続するものとします。

第 12 条 (個人情報の保護)

1. MDM Rescue サポートセンターは、本サービスの提供を通じてお客様から取得した個人情報を、お客様の同意のない限り、本サービスの目的以外で利用せず、また、漏えい、改変、滅失、き損しないように厳重に保管するほか、『個人情報の保護に関する法律』の趣旨にしたがって管理するものとします。

第 13 条 (管轄、準拠法等)

1. 本契約に関して、本約款に定めのない事項または疑義の生じた事項については、信義誠実の原則に則り、お互いに解決に向けて協議するものとします。

2. 前項の場合において、訴訟により解決する必要がある場合には、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

3. 本契約は、日本法に準拠し解釈されるものとします。

4. お客様および本契約上の権利を譲受した第三者は、本約款を保管し、本契約を遵守するものとします。

第 14 条 (本サービスの変更)

1. MDM Rescue サポートセンターは、事前にホームページ上の告知を行うことにより次の各項の変更ができるものとします。

- ① 本契約約款
- ② 本契約約款の付録
- ③ 運営会社

別紙

【付録1 MDM Rescue サポートセンター対象範囲】

1. サービス内容

- ①24/365 緊急時操作代行 対応時間：24 時間 365 日
スマートフォン/タブレット端末の遠隔ロック・解除/データ消去/端末初期化(ワイプ)の実施代行業務
- ②SPPM 管理操作代行 対応時間：午前 9 時～午後 18 時（平日）
電話及び遠隔サポートによる SPPM による運用管理業務支援（代行）サービス
- ③スマホ操作方法サポート 対応時間：午前 9 時～午後 18 時（平日）
スマートフォンの基本操作・ネット接続に関する相談サービス
- ④初期ポリシー相談・設定代行
セキュリティポリシー策定、管理ページ初期設定、運用方法支援まで、電話及び遠隔サポートで何回でも相談可能です。出張教育サポートは別途有料となります。
- ⑤初期キitting・サービス
スマートフォンの開梱、ネット接続（ダウンロード用）、MDM アプリのダウンロード、MDM アプリのインストール、MDM アプリ起動確認、梱包、発送業務、
※配送料は別途実費精算となります。
※Google アカウント登録、メール設定、パスワード設定、テプラ貼り、保護シール貼り等の上記以外の作業は別途お見積り
。

以上