

Halcyon 製品 サポートサービス約款

第 1 条（適用および約款の構成）

1. 本約款は、高千穂交易株式会社（以下「当社」）が、Halcyon Tech, Inc.（以下「Halcyon」）のランサムウェア対策プラットフォーム（以下「本製品」）に関して提供する一次サポートサービス（以下「本サービス」）の提供条件を定めるものであり、本サービスの提供を受けるお客様（以下「ユーザー」）に適用されます。
2. 本製品の利用に関する条件は、Halcyon のエンドユーザー使用許諾契約／サブスクリプション利用規約（以下「EULA」）が規律します。本約款は、当社が提供する本サービス、および本サービスに関する当社・ユーザー間の権利義務を規律します。
3. 本製品の利用に関して本約款と EULA との間に矛盾が生じた場合、本製品の利用に関する事項については EULA が優先します。本サービスおよび当社・ユーザー間の事項については本約款が適用されます。
4. 本約款は、ユーザーが本製品を当社から直接購入した場合のほか、当社の正規リセラーを通じて購入した場合においても、適用されます。この場合の取引・請求条件は、ユーザーと当該リセラーとの間の契約によります。

第 2 条（定義）

「**本製品**」とは、Halcyon が提供するランサムウェア対策プラットフォーム（関連ソフトウェア、ライセンスソフトウェア、ドキュメントを含む）をいいます。

「**EULA**」とは、本製品の利用条件を定める Halcyon のエンドユーザー使用許諾契約／サブスクリプション利用規約（<https://www.halcyon.ai/policies/terms-of-service>、随時改定される最新版を含む）をいいます。

「**本サービス**」とは、本製品に関して当社がユーザーに提供する一次サポートサービス（別表 1 に定める内容）をいいます。

「**正規リセラー**」とは、Halcyon および当社が認めた、本製品をエンドユーザーに販売する販売パートナーをいいます。

「**注文書**」とは、本製品のサブスクリプション内容、数量、期間および料金を定める当社または正規リセラー所定の注文書をいいます。

第 3 条（EULA の適用および同意）

1. ユーザーは、本製品を利用するにあたり、EULA の全条項にいかなる変更も加えることなく同意し、これに拘束されることを承諾します。当社は EULA を改変する権限を有しません。
2. ユーザーは、Halcyon が随時改定する最新版の EULA に従うものとします。
3. ユーザーは、注文書への同意または本製品の利用開始をもって、EULA に同意したものとみなされることを確認します。

第 4 条（本サービスの内容）

1. 当社は、ユーザーに対し、本製品に関する一次サポート（L1）として、別表 1 に定める範囲のサービスを提供します。一次サポートには、問い合わせの受付、事象の一次切り分け、Halcyon へのエスカレーション、ランサムウェアインシデント発生時の Halcyon ランサムウェア対応センター（ROC）／インシデント対応への連携・取次、ならびにライセンス・契約更新に関する問い合わせ対応が含まれます。
2. 一次サポートで解決できない事象、本製品本体の不具合の最終的な修正、ならびに上位のサポート・保守は、Halcyon がユーザーに対して直接提供します。当社はこれを取り次ぎ、必要な連携を行います。
3. 本サービスは、別表 1 に定める受付時間に従い、当社の商業的に合理的な努力に基づき提供されるものであり、本製品本体の機能・性能・可用性を保証するものではありません。

第 5 条（ユーザーの協力義務）

1. ユーザーは、本サービスの円滑な提供のため、事象の再現に必要な情報、ログおよび環境に関する情報を、当社の合理的な要請に応じて提供するものとします。
2. ユーザーは、本製品を、EULA およびドキュメントに定める方法（ブロックモード等の所定の構成およびアンチタンパー機能の有効化、サポート対象バージョンの維持を含む。）に従って運用するものとします。当該構成を維持しないことに起因する事象は、本サービスの対象外となる場合があります。
3. ユーザーは、自己の管理する環境、ネットワークおよびデータの管理について責任を負うものとします。

第 6 条（責任分界点）

本製品および本サービスに関する責任分界は、原則として以下のとおりです。

領域	一次窓口・対応	最終責任
問い合わせ受付・一次切り分け (L1)	当社	当社
本製品本体の不具合・更新・可用性	当社	Halcyon
ランサムウェア対応・復旧支援 (ROC/IR)	当社	Halcyon
ユーザー環境・設定・データ管理	ユーザー	ユーザー

当社は、Halcyon による本製品、本製品のアップデート、保守、ROC サービスその他 Halcyon が提供する一切のサービスについて責任を負わず、ユーザーはこれらについて Halcyon に対して直接権利行使するものとします。

第 7 条（保証に関する確認）

1. 本製品に関する保証は、Halcyon とユーザーとの EULA が定めるものであり、当社は保証の主体ではありません。
2. 当社は、Halcyon を代理して、本製品に関するいかなる表明または保証も行わず、Halcyon を代理して契約を締結し、又は Halcyon に法的義務を負担させる権限を有しません。当社による説明・資料は参考情報であり、保証を構成しません。

第 8 条（免責および責任の制限）

1. ユーザーは、EULA に定める Halcyon の保証否認および責任制限を確認し、これに同意します。ユーザーは、本製品の使用または使用不能から生じる結果的、付随的、特別、懲罰的またはその他の損害について、Halcyon がその責任を負わないことを承諾し、Halcyon を当該損害に係る責任から免責します。
2. 当社の本サービスに関する責任は、当社の故意または重過失による場合を除き、当該損害の直接の原因となった事象が発生した時点の直前 [12] か月間にユーザーが当社（または正規リセラー経由の場合は当該リセラー）に支払った本サービスの対価の総額を上限とします。当社は、逸失利益、データの喪失その他の間接損害について責任を負いません。

第 9 条（データおよび個人情報の取扱い）

1. ユーザーは、本製品の利用にあたり、Halcyon のプライバシーポリシーおよびデータ処理補則（DPA）に従ってデータが取り扱われることを確認します。
2. ユーザーは、本製品が国外（米国等）に所在する Halcyon の環境において運用され、データが国外で処理・保存される場合があることを確認し、個人情報の保護に関する法律に基づく外国にある第三者への個人データの提供に必要な対応（本人の同意の取得または基準適合体制に係る対応）を、自らの責任において行うものとします。
3. 当社が本サービスの提供に際してユーザーの個人データを取り扱う場合、当社は、適用法令および当社プライバシーポリシーに従い、本サービスの提供に必要な範囲でこれを取り扱います。

第 10 条（料金）

本サービスおよび本製品サブスクリプションの料金、支払時期および支払方法は、注文書に定めるところによります。料金は、注文書に別段の定めがない限り返金されません。

第 11 条（提供期間・中断・終了）

1. 本サービスは、注文書に定めるサブスクリプション期間にわたり提供されます。
2. 当社は、保守・障害対応・Halcyon 側の事由等により、本サービスまたは本製品の提供を一時的に中断・停止する場合があります。
3. 当社の Halcyon との配信契約が終了その他の事由により本製品の提供を継続できなくなった場合、当社は速やかにユーザー（正規リセラー経由の場合は当該リセラーを通じて）に通知し、移行措置について誠実に協議するものとします。
4. 当社は、Halcyon による本製品の提供終了、中断、仕様変更、ライセンス停止その他 Halcyon の判断に起因してユーザーに生じた損害について責任を負いません。

第 12 条（本約款の変更）

1. 当社は、法令の変更、Halcyon の提供条件の変更、本サービスの内容変更その他の合理的な必要が生じた場合、本約款を変更することができます。
2. 当社は、本約款を変更する場合、変更後の内容および効力発生日を、相当な期間をもって、当社所定の方法（当社ウェブサイトへの掲示、電子メールによる通知等）によりユーザーに周知します。効力発生日以後にユーザーが本サービスを利用したときは、変更後の本約款に同意したものとみなします。

第 13 条（禁止事項）

1. ユーザーは、本製品を自己の内部業務目的のためにのみ利用するものとし、再販、再配布または譲渡を行ってはなりません。
2. ユーザーは、本製品（ライセンスソフトウェア）を、ホスティング環境またはマネージドサービス環境において、第三者のために使用してはなりません。

第 14 条（機密保持）

ユーザーおよび当社は、本サービスに関連して相手方から開示を受けた秘密情報を、本サービスの目的の範囲内でのみ使用し、相手方の事前の書面による承諾なく第三者に開示しないものとします。

第 15 条（再委託）

当社は、本サービスの全部または一部の提供を、当社の責任において第三者（以下「委託先」といいます。）に委託することができるものとします。

当社は、委託先に対し、本約款に基づき当社が負う義務と同等の義務（機密保持義務を含みます。）を遵守させるものとし、委託先の行為について当社自身の行為として責任を負います。

当社は、前二項の委託にあたり、本サービスの提供に必要な範囲で、ユーザーから開示を受けた情報を委託先に開示することができるものとします。

第 16 条（輸出管理および法令遵守）

ユーザーは、本製品の利用にあたり、米国輸出管理規則および日本国の関連法令を含む適用される輸出管理・制裁法令を遵守するものとします。ユーザーは、自己が制裁対象国・制裁対象者でないことを表明・保証します。

第 17 条（準拠法および裁判管轄）

1. 本約款は日本法に準拠し、これに従って解釈されます。本約款に関する紛争については、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。
2. 前項にかかわらず、本製品の利用条件を定める EULA は、EULA が別途定める準拠法および裁判管轄（公開版では米国法）に服します。ユーザーはこれを確認します。

制定日：[2026 年 7 月 1 日]

改定日：[2026 年 7 月 1 日]

高千穂交易株式会社

別表 1：本サービス（一次サポート）の内容

1. サポート範囲

- ・ 本製品に関する技術的な問い合わせ対応
- ・ 障害・不具合の受付、再現確認、Halcyon へのエスカレーション（一次切り分け）
- ・ ランサムウェアインシデント発生時の Halcyon ROC／インシデント対応への連携・窓口対応
- ・ ライセンス・契約更新に関する問い合わせ対応

2. 受付時間・連絡手段

- ・ 一次サポート受付時間：24 時間 365 日（当社所定の年末年始休業日〔12/29～1/4〕を除く）

技術的な問い合わせ対応時間：平日 9:00～17:00（日本時間）

※時間外に受け付けた技術的問い合わせは翌営業日以降の対応となる場合があります。

ランサムウェアインシデント・障害発生時の対応：24 時間 365 日

連絡手段：メール（原則）／電話（緊急度の高いインシデント時）

3. 除外事項

- ・ 本製品本体の不具合の最終的な修正（Halcyon の責任範囲）
- ・ ユーザーの環境・第三者製品・設定変更に起因する事象
- ・ 本製品をブロックモード等の所定構成で運用していないことに起因する事象

管理ダッシュボード（管理コンソール）の設定変更・ポリシー変更等の運用代行作業は、本サービス内容に含まれません。必要な場合は別途有償対応となります。