

# Mail Alert サービス仕様書

この Mail Alert サービス仕様書（以下「本仕様書」といいます）は、SB テクノロジー株式会社（以下「SBT」といいます）が提供する「Mail Alert」（以下「本サービス」といいます）の提供内容、提供範囲、提供方法、提供水準、利用時間帯その他の諸条件を定めるものです。本仕様書は「NOZ SECURITY サービス約款」の一部を構成するものとします。なお、当該サービス約款において定義された用語は、本仕様書において別段の定めのない限り、本仕様書においても同様の意味に用いるものとします。

## 目次

1. サービス内容、範囲 .....	2
1.1 サービスの概要 .....	2
1.2 サービスメニュー .....	2
1.3 サービス内容 .....	2
1.3.1 提供内容 .....	2
1.3.2 利用条件 .....	2
2. サービスレベルアグリーメント（SLA） .....	3
2.1 サポートサービス .....	3
2.1.1 サポートサービスの内容 .....	3
2.1.2 サポートデスクへの問い合わせ担当者 .....	3
2.1.3 サポートデスク対応内容 .....	3
2.1.4 サポートデスク対応時間 .....	3
2.2 ソフトウェアのサポートライフサイクルポリシー .....	3
2.2.1 サポートライフサイクルポリシーについて .....	3
2.2.2 ソフトウェアバージョンとサポート期限について .....	3
3. 動作環境 .....	4
4. トライアル .....	5
4.1 トライアル内容 .....	5
4.1.1 トライアル提供内容 .....	5
4.1.2 トライアル利用上の注意点 .....	5
5. 利用開始について .....	5
6. 利用終了について .....	5
6.1 サービス停止の実施 .....	5
6.2 サービス停止時の注意事項 .....	5
7. その他禁止事項 .....	6
8. その他制限事項 .....	6
9. 契約に関する注意事項 .....	6

## 1. サービス内容、範囲

### 1.1 サービスの概要

本サービスは、複数の誤送信防止機能を持つ、メールセキュリティ製品です。本サービスは、SBT と直接または販売店（再販売店以降含む。以下「販売店」といいます）を通じて利用契約を締結されたご利用契約のご契約者に提供されるものとします。

### 1.2 サービスメニュー

本サービスのメニューは以下のとおりになります。

#### ■基本メニュー

メニュー	ご契約数
サービス利用料-単品	10 単位
サービス利用料-ADFS on Cloud 併用	10 単位
サービス利用料-Online Service Gate 併用	10 単位

#### 【ご契約時の注意事項】

- ※ 最低契約期間は 1 年となります。
- ※ 10 ID 単位のご契約となります。
- ※ ID のカウント方法は、ユーザ毎に「利用者数」「メールアカウント数」「クライアントデバイス数」の中で一番多い数でカウントとなります。

例) Aさんはメールアカウントを3つPC1台、Bさんはメールアカウント1つPC2台、という場合に利用ユーザ数は5となります。

#### ■オプションメニュー

なし

### 1.3 サービス内容

#### 1.3.1 提供内容

- ・ アプリケーション一式
  - ・ マニュアル一式
- ※ サービス利用開始までに必要な内容を開通通知にてご連絡します。

#### 1.3.2 利用条件

- ・ Outlook 専用のアドインツールとなります。

## 2. サービスレベルアグリーメント (SLA)

---

### 2.1 サポートサービス

#### 2.1.1 サポートサービスの内容

本サービスをご契約のお客様に対して、下記のサービスをご提供いたします。

- ・ 対象製品の最新バージョンライセンスや各種パッチをダウンロードする権利
- ・ サポートデスクへの電子メールによる問合せ（仕様のお問い合わせ）

#### 2.1.2 サポートデスクへの問い合わせ担当者

SBT から直接本サービスの利用権を購入した契約者に関しては SBT に通知（登録）していただいた管理責任者及び運用担当者（3名以内）からの問い合わせのみの受付とさせていただきます。販売店から本サービスの利用権を購入した契約者に関しては、問合せの一次窓口は販売店となります。

#### 2.1.3 サポートデスク対応内容

本サービスに関する仕様のお問い合わせ

本サービスにて提供するサポート・資料は全て日本語での提供とします。

※ Mail Alert の範囲ではなく、Office 365 標準機能に対するお問い合わせは Microsoft 社へご案内する場合があります。

※ Microsoft 社のサポート終了を迎えた OS および Office 環境におけるお問い合わせは、Mail Alert としてもサポート対象外となり受け付けることができません。

#### 2.1.4 サポートデスク対応時間

- ・ 電子メール送信による受付：24時間 365日（閏年 366日）（受付メールに対する返信は SBT 対応時間内での対応とします）
- ・ 対応：SBT 営業日の 10:00 - 17:00
- ・ 問い合わせ担当者からの問い合わせに SBT が対応する時間は 1ヶ月あたり 20時間までとします。
- ・ 問い合わせ受付後は速やかに受付のご回答及びその後の対応を開始するよう努めますが、保証値はベストエフォートとなります。
- ・ 問い合わせに対し商業上合理的な範囲で問題解決が出来るよう努めますが、全ての問題解決を保証するものではありません。

### 2.2 ソフトウェアのサポートライフサイクルポリシー

#### 2.2.1 サポートライフサイクルポリシーについて

本サービスのサポートにおいて適用されるものです。

#### 2.2.2 ソフトウェアバージョンとサポート期限について

ソフトウェアのサポートは 3つのフェーズに分かれます。新たなメジャーバージョンがリリースされた時点で、旧バージョンは、フルサポートを行うフェーズ 1から、限定的なサポートを行うフェーズ 2へと移行します。そして、その 1年後に Q&A 対応のみを行うフェーズ 3に移行します。フェーズ 3に移行後、1年で当該バージョンのサポートを終了いたします。

2024年3月22日現在における対象ソフトウェアバージョンと、サポート期限は以下の通りです。

製品名	バージョン	リリース日	フェーズ 1 終了日	フェーズ 2 終了日	フェーズ 3 終了日
Mail Alert	3.6	2021/1/28	2021/7/5	2022/7/5	-
	3.7	2021/7/6	2022/3/30	2023/3/30	2024/3/30
	3.8	2022/3/31	2022/11/3	2023/11/3	2024/11/3
	3.9	2022/11/4	2023/4/12	2024/4/12	2025/4/12
	3.11	2023/4/13	2024/3/21	2025/3/21	2026/3/21
	4.0	2024/3/22	現行バージョン	-	-

※V3.7以降の全バージョンにフェーズ3を適用します。

※各フェーズにおける対応内容は以下のようになります。

- ・ フェーズ1 (フルサポート)  
Q&A 対応、マイナーバージョンアップ、ホットフィックス (緊急バグ修正など) のリリース
- ・ フェーズ2 (リミテッドサポート)  
Q&A 対応、ホットフィックス (緊急バグ修正など) のリリース
- ・ フェーズ3 (延長サポート)  
Q&A 対応のみ

### 3. 動作環境

- ・ お客様は下記の利用環境のいずれかにてご利用いただく前提です。

OS	対応メールクライアント
Windows 10	Outlook 2016、2019、2021、および Outlook365 (32bit/64bit 版)
Windows 11	Outlook 2016、2019、2021、および Outlook365 (32bit/64bit 版)
Windows Server 2016	Outlook 2016 および Outlook365 (32bit/64bit 版)
Windows Server 2019	Outlook 2019、2021、および Outlook365 (32bit/64bit 版)
Windows Server 2022	Outlook 2019、2021 (32bit/64bit 版)

- ※ Windows Server ではリモートデスクトップサービス (ターミナルサービス) 環境にも対応しています。
- ※ Windows ストア アプリ版 Outlook には対応していません。
- ※ 「新しい Outlook」には対応していません。Outlook 上で「新しい Outlook を試す」を ON にすることはお控えください。
- ※ Microsoft 社のサポート終了を迎えた OS および Office は、Mail Alert としてもサポート対象外となります。

## 4. トライアル

---

- ・ 本番契約前に利用いただけるトライアルメニューとなります。

メニュー	契約数
無償トライアル	25

- ※ トライアルは 1 社 1 回、30 日間限定となります。
- ※ ご契約数は 25ID 固定となります。

### 4.1 トライアル内容

#### 4.1.1 トライアル提供内容

- ・ アプリケーション一式
- ・ マニュアル一式
- ※ サービス利用開始までに必要な内容を開通通知にてご連絡します。

#### 4.1.2 トライアル利用上の注意点

- ・ トライアル終了日翌日からトライアル利用を停止します。
- ・ トライアルは SLA の適用はありません。
- ・ トライアル環境から本番環境へのデータ移行は行っていません。

## 5. 利用開始について

---

- ・ あらかじめ同意された利用開始日までに、開通通知を送付します。利用開始日をもってサービスの利用開始となります。
- ・ サービスのご利用開始の際は申込書の記載が必要です。その他、契約方法、課金についての重要事項、注意事項の詳細については、「[契約ガイド](#)」をご確認ください。

## 6. 利用終了について

---

- ・ 契約期間の終了をもってサービス利用の終了となります。

### 6.1 サービス停止の実施

- ・ 契約終了日の翌日より下記の対応を実施します。
  - お客様データの削除

### 6.2 サービス停止時の注意事項

- ・ 削除したデータはいかなる場合も復元できません。
- ・ サービス解約申込み後、MailAlert をクライアント PC からアンインストールしてください。
- ・ その他、サービス停止時にお客様環境での作業が必要となる場合は、管理責任者及び運用担当者へ作業内容をご連絡させていただきます。

- ・ 終了時の契約方法、課金についての重要事項、注意事項の詳細については、「[契約ガイド](#)」をご確認ください。

## 7. その他禁止事項

---

- ・ 本サービスの利用にあたり禁止事項を設けています。違反を確認した場合、サービス利用を停止させていただきます。
  - 本ソフトウェアの複製を作成すること。
  - 第三者に対して譲渡、貸与、もしくは再許諾すること。
  - リバースエンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルを行うこと。

## 8. その他制限事項

---

- ・ その他、下記については SBT では対応できませんのであらかじめご了承ください。
  - お客様個別の監査対応。
  - SBT の提供するサービスに、SBT 以外の第三者から何らかのサービス等を受けた場合、当該サービス等について一切の責任を負わないものとします。

## 9. 契約に関する注意事項

---

- ・ トライアル、本番（新規、変更、解約/終了時）の契約方法、課金方法の詳細については別紙「[契約ガイド](#)」をご確認ください。
- ・ 契約にあたっては申込書の注意事項をよくご確認ください。

以上  
2024 年 11 月 1 日 改定