

# IT Expert Service サービス利用規約

## 第1条 定義

本規約における用語の定義は次のとおりとします。

- (a) 「富士ゼロックス」とは、その本店を日本国東京都港区赤坂 9-7-3(郵便番号 107-0052)に置く日本国法人である富士ゼロックス株式会社を意味します。
- (b) 「本サービス」とは、富士ゼロックスまたは富士ゼロックスの販売会社が、有償・無償を問わず、インターネットを経由してお客様に提供するサービスで、かつ、お客様が発行または提出する当該サービスの注文書・申込書(インターネット経由でサービスを注文または申し込む場合はその画面)により本規約を当該サービスの利用の条件として引用または表示するものをいいます。
- (c) 「サービス提供者」とは、お客様が本サービスの利用のため発行または提出する注文書・申込書により特定される、本サービスをお客様に提供する富士ゼロックスまたは富士ゼロックスの販売会社をいいます。
- (d) 「サービス契約」とは、サービス提供者所定の注文書によるお客様からの申込みに対して、サービス提供者が発行した注文書により承諾した、本サービスに関する契約を意味し、その契約条件は、注文書/注文書に記載の契約条項、サービス利用規約等に規定され、サービス提供先・サービス料金等の契約内容は、注文書/注文書に添付の契約明細等に記載されます。
- (e) 「対象機器」とは、お客様が所有する PC、ネットワーク機器、その他のハードウェア機器のうち、本サービスの対象となるサービス提供者所定のネットワーク機器、ハードウェアを意味します。
- (f) 「機器」とは、本契約対象の機械装置を意味します。
- (g) 「ネットワーク機器」とは、機器を有線で接続するハブまたはルーター等のネットワーク機器類のうち別途サービス提供者が提示する書類(以下「IT 環境確認シート」という)に記載される機器類を意味します。
- (h) 「対象ソフトウェア」とは、機器に搭載されたコンピューター・プログラムのうち本サービスの対象となるサービス提供者所定のコンピューター・プログラムを意味します。
- (i) 「サービス提供先事業所」とは、日本国内におけるサービス契約記載のサービスの利用先を意味します。
- (j) 「契約日」とは、注文書締結日になります。
- (k) 「サービス開始日」とは、契約明細に記載された本サービスの提供を開始する日をいいます。なお、サービス開始は、契約日以降にサービス提供者から発するサービス開始通知メールにてお客様へ通知され、通知メールに記載されたサービス開始日よりサービスが提供されます。

## 第2条 本サービスの利用

- 1) お客様は、本利用規約に従うことを条件に、本サービスを利用することができます。
- 2) サービス提供者は、お客様が本サービスを利用するにあたり、ファイルサイズ、格納できるデータの量、データを一度に処理できる量、その他の技術的制約などの合理的な利用上の制限を課することがあります。お客様は、本サービスの技術的な条件のために本サービスが停止する可能性があることを了解します。
- 3) 本サービスの内容および提供条件は、「サービス提供条件一覧」のとおりとします。

## 第3条 利用環境

本サービスの利用には、ある特定の技術的な利用環境(サービスに適応する対象機器、インターネットへのアクセスおよびサービス提供者が指定するソフトウェア(別途お客様に料金をご負担いただく場合があります)など)が必要となる場合があります。

前記の利用環境には定期的なアップデートおよび更新後の利用環境も含まれ、当該更新が本サービスの品質に影響を与える可能性もあります。

お客様は、これらの利用環境の要求を実現することはお客様自身の責任であり、サービス提供者または富士ゼロックスが当該利用環境の要求の実現につき何ら責任を負わないことに同意します。

## 第4条 サービス用ソフトウェアの扱い

- 1) サービス提供者は、本サービスの一部としてまたは本サービスとともにお客様の対象機器にインストールされるソフトウェア(以下「サービス用ソフトウェア」という)の譲渡不可かつ非独占的な使用権を、有償または無償でお客様にライセンスすることがあります。サービス用ソフトウェアは本サービスの目的でのみ、別途サービス提供者が認める方法によって使用されます。
- 2) お客様がサービス用ソフトウェアの全部または一部を複製、変更、頒布、販売、貸与することは厳に禁止されています。

ます。また、お客様は、サービス用ソフトウェアのソース・コードの抽出を試みることもおよびリバースエンジニアリングもできません。

- 3) お客様がサービス用ソフトウェアのインストール時または使用開始時に、別途サービス提供者または富士ゼロックスによって指定されるサービス提供条件一覧を遵守する旨同意することを了承いたします。

## 第5条 規約の変更

- 1) 当社は、本利用規約を変更することがあります。この場合の利用条件は、変更後の利用規約によります。
- 2) 本利用規約の変更にあたっては、当社はお客様にその内容を当社が指定する Web サイトまたは電子メール、その他の方法により通知するものとします。ただし、この通知がお客様に到達しない場合であっても、変更後の利用規約を適用するものとします。

## 第6条 契約期間および解約条件

- 1) サービス開始日から 36 ヶ月後が契約満了日となります。ただし、当該契約期間満了の 2 ヶ月前までにお客様サービス提供者いずれからも書面により本契約を終了させる意思表示がない場合、注文書第 3 条第 1 項の定めにかかわらず、更に 3 年間更新するものとし、以後の更新も同様とします。
- 2) 契約日から 1 年未満で、お客様が本契約を解約した場合または注文書第 13 条にもとづきサービス提供者がサービス契約を解除した場合、お客様は解約または契約解除までの「サービス料金」のほかに、解約または契約解除の時期に応じて次に定める解約加算金をサービス提供者に支払うものとします。
  - (a) 契約日から 8 ヶ月までの解約／解除については、1 年分のサービス料金の残金を解約加算金とします。
  - (b) 契約日から 9 ヶ月から 12 ヶ月までの解約／解除については、サービス料金 3 ヶ月分相当額を解約加算金とします。
- 3) 注文書第 3 条第 2 項の定めにかかわらず、サービス開始日から 1 年経過後のお客様による本契約の解約については、サービス提供者に対して 3 ヶ月前までに書面で意思表示を要するものとし、当該通知なしに解約を希望する場合には、解約までのサービス料金のほかに、サービス料金 3 ヶ月分相当額を解約加算金としてサービス提供者に支払うものとします。
- 4) 本サービスの変更契約はお客様が、書面による変更注文書をもって契約変更手続きを行った場合、当月 20 日までの契約変更分につきましては、翌月 1 日からのサービス変更利用とします。当月 21 日以降の契約変更分につきましては、翌々月 1 日からのサービス変更利用とします。契約変更分の料金支払いにつきましても、サービス変更利用日よりのお支払いとなります。

## 第7条 サービス提供者の責任

- 1) サービス用ソフトウェアの不具合およびリモート接続による本サービスに起因して生じたお客様の損害について、サービス提供者は一切の責任を負わないものとします。
- 2) お客様が前項第 3 条または第 4 条を履行しないことに起因し、サービス提供者が第三者から損害賠償等を請求された場合、お客様はお客様の費用と責任でサービス提供者を防御し、当該請求を解決するものとします。
- 3) お客様が前項第 3 条または第 4 条を履行しないことに起因して発生した損害については、サービス提供者はその責任を負わないものとします。
- 4) サービス提供者は、日本に所在または居住するお客様に対して本サービスを提供するものとし、日本以外に所在または居住するお客様に対して本サービスの提供責任を負いません。

## 第8条 機能変更・停止

- 1) サービス提供者は、機能改良、サービス契約または本利用規約の条件で本サービスを継続させる目的もしくは不正アタック、ウイルスなど新たな攻撃手法の出現に対応する目的で、お客様に貸与しているサービス用ソフトウェアを交換すること、もしくはサービスの仕様または提供内容をお客様の承諾を得ずに変更または停止することができるものとします。この場合、サービス提供者はお客様に、当該変更内容を事前に通知するものとし、当該通知の内容はサービス契約および本利用規約に優先して適用されるものとします。

- 2) 前項にもとづき、サービス提供者のリモートによる作業が発生する場合、当該作業はサービス提供者所定の営業日・営業時間内に実施するものとします。
- 3) お客様が使用するサービス用ソフトウェアを本条第 1 項に記載する目的または故障等により、サービス提供者が交換する場合、当社は仕様変更後のサービス用ソフトウェアをお客様に貸与することがあります

#### 第 9 条 サービス提供の制限・中断

- 1) サービス提供者は、天災、事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ときは、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事項を内容とする通信、その他公共の利益のために緊急に行うことを要する通信を優先的に取り扱うため、提供中断を含め本サービスの提供を制限する措置をとることがあります。
- 2) サービス提供者は、本サービスで使用するサービス提供者の設備の保守、工事、法定点検、または障害等やむを得ないときには、本サービスの全部または一部の提供を中断できるものとします。
- 3) 本サービスの全部または一部の提供を中断する場合、サービス提供者はお客様に対し、その旨を事前に通知します。ただし、緊急やむを得ないときはこの限りではありません。
- 4) 本条の定めにより、本サービスの全部または一部が中断、制限された場合といえども、サービス料金等は返還されないものとします。

#### 第 10 条 一部サービスの終了

利便性の低下または代替サービスの出現等の理由により、本サービスのうち一部のサービスの利用者が極めて少なくなった場合、サービス提供者は 6 ヶ月前までに当該サービスの利用者に通知し、当該サービスの提供を終了することができるものとします。

#### 第 11 条 サービス料金

本サービスのサービス料金は、月額料金とします。「サービス開始通知メール」に記載のサービス開始日より月額料金として計算します。なお、本契約を月の途中で解約した場合、日割り料金を請求いたします。

#### 第 12 条 料金と支払い

- 1) お客様は、富士ゼロックスまたはサービス提供者からの請求にしたがって、本サービスの対価(以下、「サービス料金」という)を、請求書に記載されたか、あらかじめ合意された支払い方法および支払期日に従って支払います。サービス料金にかかる消費税および送金手数料は、お客様の負担とします。
- 2) お客様が支払期日までにサービス料金を支払わなかったとき、富士ゼロックスまたはサービス提供者は、年利 12% の日割り計算された遅延損害金を請求することができるものとします。
- 3) お客様は、お客様が第三者から提供を受ける電話サービス、インターネット接続サービス等、本サービスを利用するにあたって必要となる、本サービス以外のサービスの対価を第三者との契約に従って支払うものとします。富士ゼロックスおよびサービス提供者は、これらの第三者が提供するサービスの対価に関し、何ら責任を負いません。
- 4) お客様が支払われたサービス料金は、本規約に別段の定めがある場合を除き、返金されないものとします。
- 5) お客様が、サービス提供者とサービス料金の支払いに関し、別途書面で合意している場合には、当該合意が本条 1) ないし 4) の定めに優先するものとします。
- 6) (i)本契約締結後の著しい経済変動、(ii)サービス提供者の提携事業者の料金改定、または(iii)その他本サービスの提供コストが大幅に上昇する事由が生じた場合、サービス提供者は料金改定日の 2 ヶ月前までに書面でお客様に通知することにより、サービス料金を改定することができるものとします。ただし、料金改定がお客様に不利とならない場合、サービス提供者は、料金改定日の前日までにお客様に通知することにより、当該料金を改定することができるものとします。

## 第 13 条 お客様の発注取消

お客様がサービス提供者に注文書を交付した後、サービス提供者の責任に起因しない理由で当該発注を取り消した場合、お客様は契約日から 12 ヶ月分のサービス料金を、サービス提供者に支払うものとします。

## 第 14 条 ユーザーおよびユーザーの管理

### 1) ユーザー

お客様は、お客様とサービス提供者との本サービスの利用に関する契約にもとづき本サービスを利用する個人(以下「ユーザー」という)に対し、本規約の義務を遵守させ、そのユーザーの行為およびユーザーによって引き起こされた結果に責任を負います。

お客様とユーザーの間で紛争、訴訟等の問題が発生した場合、サービス提供者および富士ゼロックスは一切その責任を負わないものとします。

### 2) お客様担当者

サービス提供者は、お客様に、次の役割を負う担当者(以下「お客様担当者」という)を選任していただきます。

(a) お客様のユーザーが本サービスを使用するためのユーザー管理

(b) サービス提供者との連絡

お客様は、サービス提供者に、お客様担当者を通知するものとします。お客様担当者を変更する場合、サービス提供者に通知するものとします。

3) ユーザーの使用および管理、ならびにそのセキュリティの維持に関する責任はお客様が負うものとします。ユーザーの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害について、サービス提供者および富士ゼロックスは、何ら責任を負わないものとします。

4) サービス提供者は、Microsoft Active Directory に登録した者をユーザーとみなすものとし、お客様はこれに同意します。

5) Microsoft Active Directory に登録した 1 つのユーザー は、1 ユーザーのみに対し付与され使用されるものであり、複数のユーザーにより共用されてはなりません。

お客様は、Microsoft Active Directory に登録したユーザーを第三者に開示、譲渡、貸与、交換または共有してはならないことを認識し、お客様担当者およびユーザーが、Microsoft Active Directory に登録したユーザーを第三者に開示、譲渡、貸与、交換または共有しないよう管理するものとします。

6) 第三者がユーザーとして本サービスを利用する場合であっても、Microsoft Active Directory のユーザーが一致しているかぎり、当該第三者による本サービスの利用はお客様による使用として、お客様は、サービス料金ならびに適用となる税金をサービス提供者に支払うものとします。

## 第 15 条 サービスレベル

1) 本サービスに提出される要請・問合せ・障害は全て、富士ゼロックスのチケットシステムで“インシデント”として記録され、性質に基づき分類され、以下の優先レベルに従って、その要請・問合せ・障害の影響、深刻さに基づいて優先順位をつけられる。以下の SLO\*値達成までの時間は、本サービスの営業時間で換算します。

\*SLO (Service Level Objective) : サービス提供者である富士ゼロックスがお客様に対し、提供するサービスに関してどの程度の品質を目標とするかを明示したものの。

項目	SLO レベル	SLO 値	説明
SLO 達成率	以下レベルごとの着手期限の達成	100%	下記のレベルごと SLO 値の達成率
問合せレベルごとの着手期限	Critical	1h 以内	お客様、主要な IT 環境、ビジネスに対する業務を完全に停止させるインシデント、あるいは多くの従業員の生産性に影響を与えるイベントを引き起こすインシデント
	Urgent	3h 以内	お客様、主要な IT 環境、ビジネスに対する業務を著しく支障をきたす、あるいは低下をもたらすインシデント。あるいは、ある程度

			の数の従業員の生産性に影響を与えるイベントを引き起こすインシデント
	Normal	8h 以内	影響を受けた従業員あるいはビジネスに対する業務に最小限の支障を来す、あるいはパフォーマンスの低下をもたらすインシデント
	Low	24h 以内	上記以外のインシデント (新規ユーザー設定要請や通常の追加・変更要請)
	NO SLO	規定なし	事前取り決め対象外の問合せ

#### 第 16 条 お客様データおよびコンテンツ

- 1) お客様は、お客様およびユーザーならびに第三者が本サービスに格納または提供するコンテンツについて、サービス提供者および富士ゼロックスが一切の責任を負わないことに同意するものとします。
- 2) お客様は、お客様およびユーザーが本サービスに格納し、または提供するお客様データの内容について、サービス提供者が確認する義務を負わないことに同意するものとします。  
サービス提供者および富士ゼロックスは、常にお客様データが社会通念上不適切なものでないかおよび本規約を遵守したものであるかを判断する権利を留保するとともに、当該お客様データが本規約に違反し、その他社会通念上適切でないと思われるときは、いつでも、予告なく、独自の裁量により、そのお客様データを事前に選別、移動、拒絶、修正および/または削除することができます。
- 3) サービス提供者および富士ゼロックスは、いかなる場合においても、本サービスの利用によって生じるお客様データおよびプログラムの破損、消失に対して責任を負わないものとします。
- 4) お客様は、本サービスの品質向上、仕様改善または必要に応じたお客様への提案のために、お客様が本サービスを利用したログまたは利用履歴を、サービス提供者が収集することに同意するものとします。

#### 第 17 条 適用除外

- 1) 本サービス対象の機器、アクセサリ、アタッチメント、消耗品 または関連する対象機器の電気/ケーブル配線作業
- 2) 輸送やクライアントの過失による従業員の代理業者の事故、空調または湿度制御の障害、または通常の使用以外の原因に起因する修理や損傷
- 3) 必須機器の故障前の不十分なバックアップ、または何らかの理由で失われたデータの再入力
- 4) IT 機器またはソフトウェアへの管理アクセス権を介してクライアントが行ったサーバーまたはネットワーク構成の変更に起因する直接的または間接的な損失または損傷

#### 第 18 条 制限事項

- 1) 本規約に明示された場合を除き、お客様は、次の行為をしてはならないものとします。
  - (a) 本サービス上の権利を第三者に譲渡する、または本サービス上の権利に担保権を設定する、あるいは設定しようとする行為
  - (b) 本サービスの全部または一部を構成部分として組み込んだプログラムを作成し、(i)当該プログラムの開示、販売、賃貸または(ii)第三者に使用許諾する行為
  - (c) 本サービスの一部または全部をリバースエンジニアリングする行為
  - (d) サービス提供者が提供または許可した利用方法およびインターフェース以外の手段で、本サービスにアクセスする行為
  - (e) 第三者に本サービスの使用または便益を提供することでサービスの提供者としてふるまう行為
  - (f) サービス提供者または第三者の財産権、著作権、プライバシーその他の権利を侵害する行為
  - (g) サービス提供者または第三者に不利益もしくは損害を与える行為
  - (h) 本サービスの提供を妨害する行為
  - (i) コンピューターワーム、トロイの木馬、コンピューター・ウイルス、またはその他有害もしくは悪意のあるプログラム(以下「有害プログラム」という)を、送信またはばら撒く行為
  - (j) 違法、中傷的、名誉毀損、プライバシー侵害、脅迫的、不法、侮蔑的、迷惑、悪意的、人種・民族差別的、

- 性的または猥褻な行為その他社会通念上不適切な目的のために本サービスを使用する行為
- (k) 法令に違反する、あるいは違反しようとする行為
  - (l) 第三者に(a)ないし(k)のいずれかの行為を行わせること
- 2) お客様は、次の事項に合意するものとします。
- (a) サービス提供者または富士ゼロックスが本サービスに関連して提供する指示書その他の関連書類等の書面に記載される指示事項に従うこと
  - (b) 本サービスの運営を妨げないよう、合理的な注意を払って本サービスを利用すること
- 3) お客様は、次の事項に自ら責任を負うものとします。
- (a) 本サービスの利用に必要なすべての機材・機器の調達
  - (b) 本サービスの利用を通じてアップロードし、ダウンロードし、転送し、または格納するあらゆるデータの使用
  - (c) 定常的なデータのバックアップおよびバックアップデータの保守・管理およびウイルス対策ソフトの導入等の有害プログラムへの感染予防対策。

## 第 19 条 再委託

サービス提供者は、その裁量により、本サービスの全部または一部を第三者に再委託できるものとします。ただし、サービス提供者は、再委託により本規約にもとづくお客様に対する責任を免れるものではありません。

## 第 20 条 機密保持

- 1) お客様およびサービス提供者は、本規約にもとづき知り得た情報のうち相手方が機密として指定した情報および本サービスにもとづきお客様がサービス提供者の管理するデータセンターに格納するデータ(以下「機密情報」という。)を事前に相手方の書面による承諾を得ない限り、これを第三者に開示または漏えいしないものとします。ただし、次のいずれかに該当する情報はその範囲から除くものとします。
- (a) お客様またはサービス提供者が相手方から提供される以前に合法的に知っていたことを立証した情報
  - (b) お客様またはサービス提供者の違反行為によらず、出版物その他によって公知であるか公知となった情報
  - (c) お客様またはサービス提供者が独自に開発したことを立証した情報
- 2) お客様およびサービス提供者は、相手方の機密情報を善良なる管理者の注意義務をもって管理するものとします。
- 3) お客様は、サービス提供者が前条にもとづき「本サービス」の全部または一部をサービス提供者の指定する者に再委託する場合、サービス提供者がお客様の機密情報を当該再委託先に開示することに同意するものとします。
- 4) サービス提供者は、お客様の機密情報を「本サービス」の履行もしくは必要に応じたお客様への提案または情報提供以外の目的で使用しないものとします。なお、サービス提供者が富士ゼロックス株式会社以外の場合、サービス提供者は富士ゼロックス株式会社および「本サービス」の履行に必要な関連会社にお客様への提案および情報提供の送信を委託できるものとします。
- 5) 第 3 項または第 4 項にもとづき、サービス提供者がお客様の機密情報を再委託先等に開示する場合、サービス提供者は当該再委託先等に本条におけるサービス提供者と同等の義務を課すべく適切な措置を講じるものとします。
- 6) お客様およびサービス提供者は、相手方から開示された機密情報を「本サービス」の終了後直ちに相手方に返還するものとします。
- 7) 本条は、本契約終了後 3 年間有効に存続するものとします。

## 第 21 条 個人情報

- 1) お客様およびサービス提供者は、相手方が管理する顧客、従業員等の個人情報(個人情報の保護に関する法律第 2 条第 1 項の個人情報の定義に該当する情報をいう。以下同じ。)であって、本契約に関連して知り得た情報(以下「個人情報」という。)を前条に定める機密情報の一部として取り扱うものとします。
- 2) お客様およびサービス提供者は、前項の個人情報の全部または一部が、前条第 1 項の各号のいずれかに該当するものであっても、前条第 1 項ただし書の定めは適用せず、これをそれぞれ機密情報として取り扱うものとします。
- 3) 個人情報には前条第 7 項の存続期間を適用せず、お客様およびサービス提供者は、本契約終了後も個人情報に関して守秘義務を負うものとします。

## 第 22 条 サービス提供者による本サービスの終了

- 1) サービス提供者は、注文書および本利用規約各条に定めるほか、次のいずれかに該当する場合には、サービス提供者の裁量により、本サービスの全部または一部のお客様に対する提供をいつでも終了することができます。
  - (a) 法によりサービス提供者または富士ゼロックスが本サービスを終了することが義務付けられた場合(お客様に対する本サービスの提供が違法である、または違法となった場合など)。
  - (b) サービス提供者または富士ゼロックスが、本サービスの全体または一部を中止することを決定した場合(法律の変更により、お客様の国・地域で本サービスの提供を継続することが实际的でなくなった場合など)。
  - (c) その他、サービス提供者が相当の理由をもって本サービスの提供を継続することが不適当と判断した場合。
- 2) サービス提供者は、前項のほか、商業上の合理的な理由にもとづき、当該サービスの提供を終了させることができます。ただし、この場合、サービス提供者は当該終了日の 6 ヶ月前までに、事前にお客様に通知するものとします。

## 第 23 条 サービス終了時の措置

本サービスの提供が終了した時、サービス提供者は、ユーザーを無効にし、お客様の本サービスへの利用を停止するとともに、本サービスに残存するデータ等が存在する場合には、これを消去するものとします。お客様は、本サービスの終了までに、お客様の費用と責任において、お客様データをバックアップまたは自らの記録装置に移動しておくものとします。

## 第 24 条 損害賠償

お客様がサービス提供者の責任に帰すべき事由を原因として現実に発生した損害の賠償を求めるすべての場合において、サービス提供者は、本契約に別段の定めある場合を除き、通常かつ直接の損害についてのみ、かつ損害発生の直接の原因となった本サービスのサービス料金の月額を限度として、お客様の損害を賠償するものとします。

## 第 25 条 その他

### 1) 準拠法

サービス提供者の所在地が日本国内である場合、本規約は日本法に準拠しこれにもとづき解釈されるものとし、本規約から生じまたはこれに関連する紛争は東京地方裁判所を第一審の専属的裁判所とします。  
サービス提供者の所在地が日本国外の場合、本規約はサービス提供者の本店の所在する地域、州または省における法令に準拠しこれにもとづき解釈されるものとし、本規約から生じまたはこれに関連する紛争はサービス提供者の本店の所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的裁判所とします。

### 2) 譲渡禁止

お客様は、本規約または本規約にもとづく権利および義務の一部または全部を、サービス提供者からの事前の書面による同意なく譲渡することはできません。サービス提供者または富士ゼロックスは、自己の関連会社が、本規約を遵守することを条件に、お客様の事前の同意を得ることなく、本規約または本規約にもとづく権利および義務の一部または全部を当該関連会社に譲渡することができるものとします。

### 3) 輸出規制

本サービスを通じてデータ、ソフトウェアまたはその他のコンテンツを転送、掲示またはアップロードするなどの、本サービスおよび本ソフトウェアの利用には、お客様の所在国その他の輸出規制関連法令が適用される場合があります。お客様は、適用されるすべての輸出規制関連法令を遵守することに同意します。

### 4) 権利不放棄

本規約に定めるサービス提供者の全部または一部の権利放棄は、サービス提供者が書面により署名したものでない限り、法的効力はありません。サービス提供者が本規約にもとづくある権利を放棄した場合においても、他の機会における同じ権利の放棄とはみなされません。

### 5) 可分性

本規約のいずれかの部分が、無効または執行不能とされたときは、その部分は、両当事者の本来の意図が可能な限り反映される形で、適用法令に則して解釈され、残余部分については、完全に有効に存続するものとします。

6) 完全合意

本規約は、お客様とサービス提供者との間における完全な合意を構成し、お客様による本サービスの利用について規定するものであり、本サービスに関するお客様とサービス提供者との間における従前の合意と置き換えられます。

7) 契約条項の存続

本規約において、その性質から本契約の終了または満了後も有効に存続すると考えられる条項は、そのように解釈されるものとします。

8) 反社会的勢力の排除

- (a) お客様およびサービス提供者は、自らが反社会的勢力(「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に定義する暴力団およびその関係団体等をいう。)でないこと、反社会的勢力でなかったこと、反社会的勢力を利用しないこと、反社会的勢力を名乗るなどして相手方の名誉・信用を毀損もしくは業務の妨害を行ったりは不当要求行為をなさないこと、自己の主要な出資者または役職員が反社会的勢力の構成員でないことを表明し、保証します。
- (b) お客様およびサービス提供者は、前項の規定を、自己の委託先および自己の調達先にも順守させるよう努力するものとします。
- (c) お客様およびサービス提供者は、前二項に対する違反を発見した場合、すみやかにこれを是正するものとし、当該違反が相手方に影響を与えると判断した場合には、直ちに相手方にその事実を報告します。
- (d) お客様およびサービス提供者は、相手方が前三項に違反した場合、催告なく、直ちに本契約を解除することができるものとします。この場合、相手方に損害が発生しても、その損害は賠償しないものとします。
- (e) 本契約締結以前に、お客様サービス提供者間で反社会的勢力との取引防止に関して合意している場合、当該合意内容を優先して適用するものとします。

9) 期限の利益の喪失・解除

- (a) お客様が次の各号のいずれかに該当した場合、お客様は、サービス提供者に対して負担する一切の債務について期限の利益を失い、サービス提供者に対してその時点で負担する債務を即時履行する義務を負うものとします。
  - ・ 本契約条項のいずれかの義務に違反したとき
  - ・ 差押、仮差押、仮処分、競売、破産、民事再生、特別清算、会社更生、特定調停その他これらに類する手続の申立または公租公課の滞納処分のいずれかの事由が生じたとき
  - ・ 手形または小切手の不渡り等、信用を著しく失墜する事由が生じたとき
- (b) お客様が前項各号のいずれかに該当した場合、サービス提供者は何ら催告を要せず、ただちに本契約の全部または一部を解除できるものとします。

以上



サービス提供条件一覧

「IT Expert Service」の各サービスの内容、提供条件、制限事項等を次のとおり定めます。

IT Expert Service	
■基本サービス	
サービス名	サービス内容・提供条件・制限事項等
IT Expert Service	<p>1) 本サービス内容は次のとおりとします。</p> <p>① サービス用ソフトウェアを通じた情報の収集と提供                      (a) サービス提供者は、サービス提供先事業所の機器、ネットワーク機器およびそれらが存在するサブネット上の情報をサービス用ソフトウェアにより収集できるものとします。</p> <p>② 障害発生箇所・原因の特定支援                      (a) 対象機器および対象ソフトウェアに障害が発生した場合、サービス提供者はお客様の要請にもとづき、メールまたは電話またはリモート接続により障害発生箇所または原因の特定を支援します。                      (b) お客様は、サービス提供者への支援要請前にサービス対象の機器、ネットワーク機器ソフトウェアが表示するコードをサービス提供者に通知するものとします。</p> <p>③ サービス用ソフトウェアの再インストール・環境再設定                      (a) 前項②の障害発生箇所・原因の特定支援の結果、サービス用ソフトウェアの再インストールが必要とサービス提供者が判断した場合、お客様またはお客様指定の技術者の訪問要請により、サービス用ソフトウェアを再インストールします。                      (b) 前号のサービス用ソフトウェアの再インストールに起因するお客様のコンピューター・プログラムまたはデータ等の損失、毀損その他のお客様損害については、サービス提供者はその責任を負わないものとします。                      (c) ネットワーク機器の再設定が必要な場合、お客様指定の技術者がサービス提供者に提示する IT 環境確認シート記載の状態に再設定します。ただし、IT 環境確認シートの提示がない場合、お客様指定の技術者がネットワーク機器の工場出荷時の状態に再設定します。</p> <p>④ 業者訪問要請代行                      (a) 前項②の障害発生箇所・原因の特定支援の結果、対象機器の修理が必要とサービス提供者が判断した場合、当該対象機器の修理依頼先事業者に対する訪問修理要請または引取り修理要請を代行します。ただし、当該要請時期が修理依頼先事業者の営業日・営業時間外に該当する場合、サービス提供者は、当該修理依頼先事業者の翌営業日に訪問修理要請または引取り修理要請を代行するものとします。                      (b) 前号の修理等は修理依頼先事業者所定の条件に従うものとし、当該修理等に要する費用はお客様の負担とします。</p> <p>⑤ 操作支援                      (a) ユーザーからの対象ソフトウェアや機器の一般的な操作に関する問合せに対し、電話またはメールで回答するものとします。                      (b) サービス提供者が電話による対応が困難と判断した場合、ユーザーの承諾を得てリモート接続で対応します。                      (c) (a)および(b)の回答等は、対象ソフトウェアの所定のマニュアルまたは取扱説明書等に記載されている操作に関する事項の範囲内とし、対象ソフトウェアの活用に関するコンサルティングおよびマクロ等のプログラム作成に関する事項等、サービス提供者所定の有償サービスに該当するものは除くものとし、ます。</p> <p>⑥ 導入支援                      (a) お客様はサービス開始に向け、サービス提供先事業所の機器、ネットワーク機器の一覧、IP アドレス、保守契約情報などを記載した IT 環境確認シートをサービス提供者に開示するものとします。                      (b) サービス提供者は、お客様と合意したサービス提供先事業所の機器、ネットワーク機器に対し、サービス用ソフトウェアを提供し、サービス提供者またはお客様がインストールするものとします。                      (c) サービス提供者が本サービス開始通知メールをお客様へ送付した時点で、お客様はサービス用ソフトウェア所定の使用許諾条件に合意したものとみなします。</p> <p>⑦ 月次報告                      サービス提供者は毎月、本サービスの稼働状況や障害対応状況などを報告するものとします。</p> <p>⑧ 四半期レビュー                      サービス提供者は四半期レビューを通じて、お客様の IT 環境維持と改善を支援するものとします</p> <p>⑨ メンテナンス                      サービス提供者はお客様の業務に与える支障を最小限に抑えながら、サービス用ソフトウェアとリモート接続で対応可能な範囲でシステム変更、メンテナンス、修理を行うものとします。</p> <p>2) サービス提供者が本サービスを提供する条件は次のとおりとします。</p> <p>① お客様は、サービス提供者に対し、IT 環境確認シートの作成を支援し、サービス提供者が要請した場合、サービス提供者に追加情報を開示するものとします。</p> <p>② お客様は、サービス提供者からサービス用ソフトウェアを起動させるための ID や手順等の情報を通知された場合、速やかにサービス用ソフトウェアを機器にインストールするものとします。</p> <p>③ サービス提供者が本サービスを お客様に提供する時間帯は、サービス提供者の営業日におけるサービス提供者所定の営業時間内とします。</p> <p>④ サービス提供者が技術者を派遣する場合、お客様は当該技術者が安全に必要な作業が提供できる状態を維持するものとします。</p> <p>⑤ お客様がサービス提供先事業所以外で対象機器を使用している場合、サービス構築等におけるサービス提供者の技術者を派遣した作業は行わないものとします。</p> <p>⑥ お客様は、機器を使用してお客様が作成したコンピューター・プログラムおよびデータ保護のため、適切な防御措置をお客様の費用と責任において常時実施するものとします。</p> <p>⑦ 次のいずれかの事由に該当する場合、サービス提供は本サービスの提供義務を免れるものとします。                      (a) お客様が第 2 号に違反し、サービス用ソフトウェアを機器にインストールしていないとき                      (b) ユーザーがサービス提供者のリモート接続を許可しないとき                      (c) ネットワーク機器のうち、ルーターが有線（無線兼用を含む）ブロードバンドルーター以外るとき                      (d) 対象機器またはサービス用ソフトウェア所定の取扱説明書等に記載された操作方法以外の使用または対象機器所定の設置使用環境以外での使用に起因する本サービス                      (e) 誤操作、落下、電磁的影響、強い衝撃その他取扱い上の不注意に起因する本サービス                      (f) 対象機器以外の機械装置または対象ソフトウェア以外のコンピューター・プログラム（コンピューター・プログラムの稼働に障害を与えるコンピューター・ウイルス等を含む）に起因する本サービス                      (g) 本サービス契約時からネットワーク環境などが変更されたことに起因する本サービス                      (h) 火災、風水害、地震等の天災地変およびその他不可抗力に起因する本サービス                      (i) 高所作業、重量物の移動をとまなう作業その他の危険作業                      (j) 機械装置のオーバーホールならびにコンピューター・プログラムおよびデータのバックアップ作業</p> <p>3) 本サービスの受付対応、問合せ対応を実施する営業時間は、次のとおりとします。                      国民の祝日および年末年始およびサービス提供者の指定休日を除く月～金曜日の 9:00 から 17:30 まで</p>

