

## サヴィット ネットワークサポートサービス利用規約

サヴィット ネットワークサポートサービス利用規約(以下「本規約」といいます)は、株式会社サヴィット(以下「当社」といいます)が提供するネットワーク機器及びソフトの保守サービスに適用されます。なお、当社が本規約を変更しようとするときは、当社ホームページに掲載または電子メール等の方法により、1 カ月以上前に本サービスの契約者(以下、「契約者」といいます)に対して告知するものとします。

### 第 1 条(本規約の目的)

- 1.本規約は、次の各号のサービス(以下総称して「本サービス」といいます。)に適用されるもの  
とします。
  - (1) サヴィット ネットワークサポートサービス
- 2.当社は本サービスの利用条件を本規約にて定めます。
- 3.当社及び契約者は、本規約を誠実に厳守するものとします。

### 第 2 条(本サービスの内容)

- 1.本サービスの内容は、契約者が当社所定の本サービスの申込書(以下「本申込書」といいます。)に記載した機器及びソフト(以下「対象機器及びソフト」といいます。)の保守とします。保守の方法は、それぞれの次の各号のとおりとし、詳細はサービス仕様書に基づき実施します。
  - (1) 弊社導入のネットワーク機器及びソフトのリモートサポート
- 2.当社は、本サービスとして、電話およびメール対応での対象機器の障害に関する障害の切り分けを実施し、必要であればオンサイト保守対応を実施します。オンサイト保守対応は別途見積対応となります。
- 3.前項の電話受付時間は、平日日中帯の 9-18 時とします。当日オンサイト対応不可の場合は別途、協議の上対応するものとします。

### 第 3 条(契約の申込)

1. 本サービスに係る契約(以下「本契約」といいます)を申し込む者は、本申込書を当社に提出するものとします。
2. 当社は、本契約の申込をお受けできないことがあります。

#### **第4条(契約者の名称等の変更)**

契約者は、その名称、住所又は代表者について変更があったとき(相続及び法人の合併による場合を含みます)は、当社に対し、速やかに当該変更の事実を証する書類を添えてその旨を届け出るものとしします。

#### **第5条(サービス利用のための必要事項)**

1.契約者は、本サービスを利用するために、次の各号を行うものとしします。

- (1)インターネットとの接続が可能な通信環境(以下「通信環境」といいます)の構築及び運用管理
- (2)LAN環境の構築及び運用管理
- (3)対象機器を搬入及び設置することができる場所及び電源の確保
- (4)前三号の他、当社が個別に指定するもの

2.契約者は通信環境及びその設定に関する情報等(契約者の他の拠点及び契約者の関係会社等のVPNの情報を含みます)を当社に開示することに協力するものとし、当該開示情報に変更が生じた場合は、速やかに通知するものとしします。

#### **第6条(権利義務の譲渡等)**

契約者は、本契約の契約上の権利義務を第三者に譲渡又は移転することはできません。

#### **第7条(対象機器の取扱い)**

1.契約者は、対象機器及びソフトを使用するにあたり、次の各号を遵守するものとしします。

- (1)対象機器及びソフトの使用説明書で禁止されていることを行わないこと。
- (2)あらかじめ当社の許可を得ないで、対象機器及びソフトの貸与、譲渡、担保権の設定その他の処分をしないこと。
- (3)対象機器及びソフトを当社の承諾なしに停止、移動、取り外し、変更、分解又は損壊をしないこと。
- (4)日本国外で対象機器を使用しないこと。

2.契約者が前項に反する取扱いにより対象機器が故障又は滅失した場合、別途、当該機器の修理又は交換費用を当社に支払うものとしします。

## **第 8 条(代金の支払方法)**

契約者は、当該請負代金を確認し当該確定額を請求書に記載された期日までに口座引落、または請求書に記載された口座に振り込むものとします。その際の振り込み手数料は契約者が負担するものとします。

## **第 9 条 (契約期間)**

- 1.本契約の契約期間は、課金開始日を起算日とし、起算日から1年を経過した日を本契約の満了日とします。(初日不参入)
- 2.本契約満了日の1ヶ月前までに、契約者又は当社が相手方に対して本契約を延長しない旨の申し出ない場合は、本契約は1年間自動延長されるものとし、以後も1年間従前と同一条件にて自動延長されるものとします。ただし、本契約は、対象機器のメーカーのサポートの終了日をもって終了するものとし、以後は更新されないものとします。
- 3.契約者は、当社に解約届を提出することにより、解約届の提出日の翌月末日をもって、本契約を解約することができるものとします。
- 4.前項の手続き又は第14条(契約の解除)に該当する事由により、本契約の満了日の前に本契約の全部又は一部が終了したときは、契約者は、当社に対し、直ちに、本サービスの残余月の本利用料金を違約金として支払うものとします。ただし、本契約の通算の契約期間が1年を超えた場合、違約金は発生しないものとします。
- 5.契約者が廃棄またはリース契約の終了等の理由により対象機器を使用しなくなったときは、速やかに当社に通知するものとします。契約者が当該通知を怠った場合は、対象機器を利用していない期間中も、月額費用は課金されるものとします。

## **第 10 条(機密保持)**

- 1.契約者及び当社は、本契約の遂行により知り得た相手方の技術上又は営業上その他業務上の情報で以下の各号にいずれかに該当するもの(以下、「秘密情報」といいます。)を、相手方の事前の書面による承諾を得ないで第三者に開示、漏洩してはならないものとし、又は本契約の履行以外の目的に使用してはならないものとします。
  - (1) 相手方から秘密である旨の表示を付された上で開示された情報
  - (2) 相手方から口頭もしくは映像等により開示を受け、その2週間以内に、当該情報の概要、提供日及び情報の名称等を記載した文書により、相手方から秘密である旨を特定された情報
- 2.前項の規定に関わらず、契約者及び当社は、以下の各号に該当する場合は、秘密情報を必要最小限の範囲内で開示することができるものとします。

- (1) 自己又は関係会社の役職員若しくは弁護士、会計士又は税理士等法律に基づき守秘義務を負う者に対して秘密情報を開示することが必要であると合理的に判断される場合
  - (2) 法令又は行政機関、裁判所、地方公共団体、金融商品取引所、金融商品取引業協会、証券業協会の規則その他これらに準ずる定めに基づき開示を求められた場合
- 3.第 1 項の規定にかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する情報については、秘密情報から除外するものとします。
- (1) 開示を受けた際、既に自己が保有していた情報
  - (2) 開示を受けら際、既に公知となっている情報
  - (3) 開示を受けた後に、自己の責めによらずに公知となった情報
  - (4) 正当な権限を有する第三者から適法に取得した情報
  - (5) 相手方から開示された情報によることなく独自に開発・取得していた情報
- 4.契約者及び当社は、秘密情報の複製物についても秘密情報と同等に取り扱うものとします。
- 5.契約者及び当社は、相手方から要求されたとき、又は本契約が終了したときは、相手方から受領した秘密情報及びその複製物を破棄、若しくは相手方に返却しなければならないものとします。

#### **第 11 条(電気通信設備の保持等のための一時停止)**

当社は、次に掲げる事由があるときは、事前に契約者に通知の上、本サービスの全部又は一部の提供を一時停止することがあります。ただし、緊急かつやむを得ない場合は、事前の通知を要しないものとします。

- 1.電気通信設備の保守又は工事を実施するとき
- 2.本サービスの保守を実施するとき
- 3.本サービス又は電気通信設備等に障害が発生したとき
- 4.本サービス又は電気通信設備に著しい負荷がかかったとき
- 5.当社が本サービスの全部又は一部の提供を中止することが適当であると判断したとき

#### **第 12 条(利用の停止)**

- 1.当社は、契約者が次の各号に該当するときは、本サービスの提供を停止することがあります。
  - (1) 本契約上の債務の支払いを怠り、又は怠るおそれがあることが明らかであるとき
  - (2) 違法に、又は明らかに公序良俗に反する態様において本サービスを利用したとき
  - (3) 当社又は本サービスを直接もしくは間接に利用する第三者に対し、重大な支障を与える態様において本サービスを利用したとき
  - (4) 第 4 条(契約者の名称等の変更)の規定に違反したとき

2.当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止するときは、契約者に対し、あらかじめその理由及び期間を通知します。ただし、緊急の場合その他やむを得ないときは、この限りではありません。

### **第 13 条(本サービスの廃止)**

当社は 3 カ月前までに、書面にて契約者に通知することにより本サービスを終了させることができるものとします。

### **第 14 条 (契約の解除)**

契約者が次の各号に掲げる事由に該当するときは、当社は、本契約を解除することができます。本条に基づく本契約の解除の効果は解除日より将来に向かって効力を有するものとし、遡及しないものとします。

- (1)この規約の規定に違反したとき
- (2)当社に対する債務の支払いを怠ったとき
- (3)契約者について、破産、会社更生、民事再生、特別清算又はこれらに類する手続きの申立があったとき
- (4)違法に、又は公序良俗に反する態様にて当該サービスを利用したとき
- (5)当社又は本サービスを直接もしくは間接に利用する第三者に対し、支障を与える態様にて本サービスを利用したとき
- (6)当社又は本サービスの信用を毀損するおそれがある態様で本サービスを利用したとき
- (7)対象機器の所有権又はリースの借手としての地位等の対象機器に関する法的な権利を失ったとき
- (8)その他当社が解除するについてやむを得ない事由があると判断したとき

### **第 15 条(反社会的勢力の排除)**

1. 契約者および当社は、現在及び将来に亘り又は過去いずれの時点においても、次の事項に該当しないことを確約します。

- (1) 自己又はその役職員、使用人その他の関係者が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体又はその関係者、その他反社会的勢力ではないこと
- (2) 反社会的勢力に利益を供与しないこと
- (3) 反社会的勢力と商取引をしないこと
- (4) 本契約の締結にあたり、反社会的勢力に自己の名義を利用させていないこと

(5) 自ら又は第三者を利用して、相手方に対して、詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いるなどしないこと

2. 当事者が前項に違反した場合、その契約の相手方は直ちに契約を解除することができ、これに伴う一切の損害の賠償を請求することができるものとします。

#### **第 16 条(免責と損害賠償責任)**

1. 当社の責めに帰さない事由(地震等の自然災害及びテロ・戦争等を含みますが、これらに限られません)により発生した本契約に関連する一切の損害については、当社は一切責任を負わないものとします。

2. 当社が第 11 条(電気通信設備の保守等のための一時停止)乃至第 13 条(本サービスの廃止)に基づき、本サービスの利用の中止、利用の停止又は廃止したことにより、契約者が損害を被ったとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

3. 当社が本サービスに関連して負担する損害賠償責任は、発生原因の如何にかかわらず、契約者の直接かつ実際に被った通常の損害に限るものとします。

4. 当社の負担する損害賠償責任は、当社の故意又は重過失による場合を除き本サービスの月額費用を上限とします。

#### **第 17 条(協議)**

本契約に定めのない事項、および本契約の条項に疑義を生じたときは、商習慣等によるほか、契約者および当社が協議して取り決めるものとします。

#### **第 18 条(裁判管轄)**

本契約に関する訴えについては、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2019 年 4 月 1 日制定

2021 年 4 月 1 日改訂

2022 年 7 月 22 日改訂

## サービス仕様書

サービス項目	サービス概要
対象拠点	ご契約様対象拠点
保守対象	指定機器及びソフト
サポート時間	平日 9:00~18:00 ※弊社指定日を除く ※サポート時間外、営業日外の対応に関してはご相談となります。
リモートサポート (電話、メールサポート)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お問い合わせいただいた障害の一次切り分け</li> <li>・障害回復のための支援/指示/アドバイス</li> <li>・その他、障害時の支援アドバイス</li> <li>・貴社ご担当者様からのお問い合わせによるサポート対応</li> </ul> ※一次切り分け後、状況に応じて各ベンダー様へご案内または問合せを代行いたします。
オンサイト保守対応 ※別途見積	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お問い合わせいただいた現地障害対応</li> <li>・機器交換及び機器のソフトウェアの修正プログラム及びバージョンアッププログラムの適用</li> <li>・貴社ご担当者様からのお問い合わせによるサポート対応</li> </ul> ※一次切り分け後、状況に応じて各ベンダー様へご案内または問合せを代行いたします。
サービス対象外及び別途 見積作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サーバ新規構築、再構築</li> <li>・データ及びメールのバックアップ、移行、リストア作業、破損したデータの復旧</li> <li>・ネットワーク新規構築、再構築</li> <li>・PC 設定 (新規導入・更新)</li> <li>・ホスティングサーバ構築作業等</li> <li>・代替機の提供</li> <li>・破損したハードウェア、ミドルウェア、ソフトウェアの修復</li> <li>・ハードウェア、ミドルウェア、ソフトウェア又は周辺機器等に不具合があり正常に動作しない場合</li> <li>・違法コピーなど第三者の著作権又はその他の知的財産権を侵害する可能性のある作業</li> <li>・契約者がインターネットプロバイダとの契約を完了していないなど、契約者のインターネット接続に必要な通信環境が整っていない場合</li> <li>・契約者が PC サポートの作業時の同意事項に同意しない場合</li> <li>・パスワードがかかり、解除できない場合</li> <li>・作業に必要な情報を当社に開示しない場合</li> </ul>

※本作業にてご提供機器・サービス以外については、当社対応にて解決に至らない場合がございます。

※状況により、対象製品またはサービス提供元へのお客様からのお問い合わせを依頼させていただく場合がございます。