

文書番号：IS6-035-00-S

文書名：運用支援サービス契約約款

機密分類：公開

運用支援サービス契約約款

この「運用支援サービス契約約款（以下『本約款』とします）」は、株式会社ディーネット（以下『当社』とします）が提供する「運用支援」（以下『当サービス』とします）の利用者である法人・個人及び団体（以下『契約者』とします）と、当社の間において、当サービスの利用に関する一切の關係に対して適用し、当社が提供する当サービスの利用を目的とする契約の内容及びその申込み方法等について定めます。

利用者である契約者は利用契約の申込み前に必ず本約款の内容を確認し、利用契約の申込みを行うに際しては本約款を承諾したものとします。したがって、当サービスの利用は、本約款の内容を契約者が承諾している事を前提としています。

第1節 総則

第1条（契約約款の適用）

当社は、本約款を定め、これに基づきサービスを提供します。また、当社が適宜定めた通知手段を用いて、随時、契約者に対して発表される諸規定は、本約款の一部として構成されるものとし、契約者はこれを承諾することとします。また、「通知」は、特定の契約者を対象とした個別通知以外に契約者全体に対する、「発表」もこれに含まれるものとします。但し、契約毎に個別の取り決めがある場合はそちらを優先とします。

第2条（約款の変更）

当社は、契約者の了承を得ることなく本約款を変更することがあります。契約者はこれを承諾するものとします。この変更は14日前までにその旨を契約者に当社の提供する手段により通知又は発表するものとします。この場合、料金や提供内容及び提供条件は変更後の最新の単本約款となります。

第3条（用語の定義）

- 運用支援：後述の各種クラウドサービスで利用されているサーバや、ネットワーク等を監視、障害対応、設定変更作業、ヘルプデスクを提供する総合的な保守・運用サービスの名称
- 利用契約：利用者が当社から本約款に基づく当サービスの提供を受けるための契約
- 契約者：当社と利用契約を締結している法人及び団体
- 運用支援システム：当社が提供するサービスを提供するためのコンピュータとネットワーク、それらを制御するソフトウェア、及び運用体制のこと
- 各種クラウドサービス：サーバ等を代表するネットワーク通信機器のコンピュータリソースを提供するサービスの総称。また、広義にはレンタルサーバサービス、ホスティングサービスを含める
- 機密情報：下記のことを指します。
 - 当社及び契約者が相手方に対して提出したメール・書類
 - 打ち合わせ等によって知った当社及び契約者の営業、財務、人事、技術、個人情報（経済産業省が定める範囲、以下同じ）に関する一切の情報
 - 当社及び契約者が相手方に対当該サービスを遂行するに際し、知り得た一切の情報
- 機密資料：機密情報であり、且つ「紙」「データ」「電子媒体」。

第4条（当サービスの基本サービス）

- 当社は、第3条5項記載の各種クラウドサービス上で構築されたサーバを管理し運用するサービスを基本サービスとします。
- 基本サービスにて提供するサービスの詳細は、別途定めるもの（仕様書）とします。また、サービス内容の詳細は、当社が必要と判断した場合、契約者の承諾なしに変更することがあります。
- 自動化
 - 当サービスでは、各種クラウドサービスが提供する機能を利用し、運用の自動化を行うことがあります。
 - 各種クラウドサービス機能の実行によって、利用した対価が発生する場合があります。
- 当社は、契約者が自動化による損害を被った場合でも、損害賠償責任その他何ら責任を負わないものとし、原則として、契約者からの一切の損害賠償請求を受け付けられないものとします。

第5条（運用代行作業）

- 設定変更の運用が付随したプランを契約している場合、契約者の依頼による、各種クラウドサービス上の当社が運用するサーバや、各種リソースサービスに対する設定変更作業については、別途定める設定作業無償対応範囲に記載された作業項目に限り、追加費用なく対応することができます。また、設定作業無償対応範囲の内容は、当社が必要と判断した場合、契約者の承諾なしに変更することがあります。
- 前項の別途定める設定作業無償対応範囲に記載されていない作業を依頼される場合、第29条（料金等）に定めるその他費用として、契約者へ都度請求するものとします。

第6条（当社外部サービスの利用）

当サービスで利用する各種クラウドサービス上のサーバにおいて、CDN サービス、バックアップサービス、メールフィルタサービス、セキュリティサービス等、当社で提供する外部サービスを併用する事が出来ます。外部サービスの提供条件は、各サービス約款に基づきます。

第7条（サーバの管理）

- 当社は、各種クラウドサービス上サーバの仮想イメージへの管理権限（以下『ルート権限』とします）を適切に保持、利用し、適切に管理することとします。
- 当サービスで提供するサーバにおいて次の各号に掲げるいずれかの事由が生じたときは、当社の責任において適切にそのサーバの補修を行うこととします。
 - サーバに故障が発生し、これが正常に動作しないとき
 - サーバが第三者によって不正にアクセスされる等の危険性が生じたとき
 - サーバが第三者によって不正にアクセスされ、その基本ソフトウェア又はその他の機能が不正に変更されたとき
 - サーバがコンピュータウィルスに感染したとき
- 契約者のコンテンツが原因の第三者からの不正アクセスやコンピュータウィルスに感染した時は契約者をもって対処することとする。但し、場合によっては当社が強制的に介入しサーバ停止等の対処ことがあります。
- 当サービスは、サーバに保存されたデータ等について、その毀滅に備えての複製、また、何らかの事由により毀滅した場合これを復元しません。但し、当社が別途定める第11条（当サービスのオプションサービス）規定のオプションサービスを契約者が利用する場合は、当社が契約者に代わって指定されたデータを複製し保存します。しかし、これは完全にサーバデータが復旧することを保証するものではありません。
- サーバに保存されたデータ等は、機器故障等により毀滅する場合があります。契約者は予めそのことを承諾することとし、サーバに保存されたデータ等をバックアップする等の然るべき対策を講ずることとします。

第8条（当社が自発的に行う補修）

1. サーバについて前条第3項に掲げる事由が生じたときは、当社は、第9条（当社が契約者の依頼に基づき行う補修）に定める契約者からの補修の依頼がない場合であっても、次の各号に掲げるものの中からいずれかの方法を選んでそのサーバの補修を行うことがあります。

- サーバの仮想イメージの変更
 - サーバにインストール済みソフトウェアの再インストール
 - サーバが第三者によって不正にアクセスされる等の危険性が生じたとき、その危険性を解消するために修正プログラム等の適用
 - その他の補修
2. 前項で定める補修は、オペレーションシステム・ソフトウェアの脆弱性を解消するためのアップデートも含まれます。但し、この脆弱性のアップデートは、オペレーションシステム・ソフトウェアを提供するディストリビュータから正式な修正プログラムが提供されている場合に限ります。ディストリビュータの製品サポートが終了し、修正プログラム提供が無い場合は当社ははその責を負いません。
3. 当社は、前項に基づきサーバの補修を行う場合、補修の緊急性、重要性によっては、契約者に補修を行うことについての事前及び事後連絡をしない場合があるものとし、契約者はそれを承諾するものとします。

第9条（当社が契約者の依頼に基づき行う補修）

- サーバについて第7条第3項に掲げる事由が生じた場合において、契約者がその補修を行うことができないときは、前条第1項各号に掲げるものの中からいずれかの方法を選んでそのサーバの補修を当社に依頼することができます。
- 当社は、前項に基づき契約者の依頼によってサーバの補修を行う場合、補修の緊急性、重要性によっては、契約者に補修を行うことについての事前連絡及び事後連絡をしない場合があることを契約者は認めるものとします。

第10条（パスワード等の管理）

- 契約者は、当社が契約者に発行したユーザ ID 及びパスワード（以下『パスワード等』とします）を善良な管理者の注意をもって適切に管理する責任を負うものとし、パスワードが他に漏れないように注意を尽くさなければなりません。また、パスワードを紛失した場合は速やかに当社に届け出るものとします。
- 当社は、当社が運用する各種のサーバ（運用支援サービス維持用の当社サーバを含む）に、契約者に対してアクセス権限の有無を確かめる機能（以下『パスワード照合機能』とします）を使用する場合があります。パスワード照合機能は、契約者が入力したパスワード等を構成する文字列が、当社が契約者に発行したパスワード等を構成する文字列と一致するときはアクセス権限があるものとして取扱います。

第11条（当サービスのオプションサービス）

- 当社は、契約者から特に申込があったときは、当社が提示する条件に承諾する場面のみ、当社の定める範囲で別に定めるオプションサービスを第4条の基本サービスに付加して提供します。またオプションサービスに関するサーバ内容の詳細は、別に定めるものとします。
 - 当社は、本項に基づき当社が定めるオプションサービスの内容を当社が必要と判断した場合、契約者の承諾なしに予告なく変更する場合があります。
 - 契約者は、本項に基づき当社が契約者に提供するオプションサービスの全部又は一部について、いつでもその利用を中止することができます。
 - 前号の場合、契約者は当社の定める方式によってのみ当社に対して当該オプションサービスの利用を取り止める旨の通知を行うことができます。
 - 契約者は、前号において定めるところによりオプションサービスの利用を取り止める旨の通知を行ったときは、その通知が当社に到達した日をもって当該オプションサービスを利用する権利を失うものとし、
 - 契約者は、本項第2号において定めるところによりオプションサービスの利用の取り止めを行った場合であっても、すでに当社に支払った本来の当該オプションサービスを利用することができる期間の満了日までの間のオプションサービスに関する料金の全部又は一部の償還を受けることはできません。
 - 当社は、前項において定めるオプションサービスの設定及び作業対応について、その必要性の有無を適宜、当社によって精査のうえ決定し設定及び作業対応を実施するものとし、契約者はそれ認めるものとします。
- 当社は、契約者からのオプションサービスの申込みに対し、契約者の当サービスの利用状況において当社の定める一定の条件を充足しない場合は、契約者からのオプションサービスの申込みを受け付けない場合があります。

第2節 利用契約

第12条（契約期間）

- 当サービスの最低契約期間は、第16条（利用契約の成立）規定の利用契約が成立した時から、翌月の月末までとします。
- 契約期間は、毎月1日から月末までのヶ月毎として取扱います。契約開始月については、月の途中契約の場合でもヶ月として取扱います。但し、申込時に取り交わす契約書類に契約期間を定める項目が有った場合は、その期間に従うこととします。
- 契約者が、前項に定める契約期間中に第26条（契約者が行う利用契約の解除）規定の利用契約の解除を行わず限り、当契約は自動的に1ヶ月間更新されるものとし、以後、毎月同様に第26条（契約者が行う利用契約の解除）規定の利用契約の解除を行わず限り、当契約は自動的に1ヶ月間更新をした物として取扱います。

第13条（利用起算日）

利用期間の起算日は、第16条（利用契約の成立）規定の利用契約の成立となった日とします。

第14条（利用契約の単位）

契約者として、当社との間に利用契約を締結できる方は、ひとつの利用契約につき一法人、一団体のいずれかに限ります。

第3節 利用申込等

第15条（利用申込）

利用契約の申込みをする法人及び団体（以下『申込者』とします）は、当社が別に定める申込に関する資料（以下『申込用紙』とします）に必要事項を記入して当社に提出するものとします。

第16条（利用契約の成立）

利用契約は、前条で申込者が提出した「申込用紙」に対して、当社が承諾を行い、当社が定めた通知手段を用いた承諾の通知をした時に成立します。申込者はこの時点から契約者となります。

第17条（申込の拒絶）

1. 当社は、利用契約の申込者が次の項目に該当する場合には、利用契約の申込承諾を行わない場合があります。

- 当該申込に係わる利用契約上の義務を怠るおそれがあると

当社が判断した場合

- 第21条（提供の停止）のいずれかの事由に該当するおそれがある場合
- 「申込用紙」に偽名などの虚偽の事実を記載した場合
- （4）その他各号に準ずる場合で、当社が利用契約の締結を適当でない」と判断した場合

2. 前項の場合、当社は承諾を行わない旨を申込者に通知致しません。

第4節 契約事項の変更等

第18条（法人又は団体契約上の地位継承）

- 契約者である法人又は団体の合併により契約者が承継された場合、当該地位を承継した法人又は団体は、速やかに当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。
- 前条（申込の拒絶）の規定は前項の場合についても準用します。

第19条（契約者の氏名等の変更）

契約者は、その氏名、名称、住所あるいは料金引き落とし口座の利用に関する事項等に変更があったときは、速やかに当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。

第20条（契約内容の変更）

- 契約者は利用契約を申込む際に「申込用紙」に記入した事項について変更があったときは、その旨及び変更の内容を速やかに当社に届出ることとします。この変更の届出は、当社が別に定める方法によりこれを行うこととします。
- 契約者は当サービスの契約内容を変更する場合は、当社が別に定める「申込用紙」に必要事項を記入して当社に提出することとします。
- 本条第1項及び本条第2項の契約内容の変更において、当サービスのサービスメニューの内容によっては契約内容の変更ができない場合があることを契約者は認めるものとします。
- 本条第1項及び本条第2項の変更の届出が当社に到達し、且つ、当社が変更の実效を確認するまでは、当サービスの契約内容の変更はないものとして当サービスの提供及び利用契約に関するその他の作業を行います。

第5節 提供の停止

第21条（提供の停止）

当社は、契約者が次の項目のいずれかに該当する場合には、利用契約に基づく当サービスの提供を何ら事前に通知及び勧告することなく停止することがあります。

- 利用契約に基づく当サービスの第29条に定める料金等、第32条に定める特別利用料金、第33条に定める遅延損害金や、支払期限を経過してもなお支払わないとき
- 契約者が指定した料金引き落とし口座から引き落としができなかった場合
- 国内外の諸法令又は公序良俗に反する様態においてサービスを利用したとき
- 風俗、アダルトに関する情報、未成年者や青少年の利用を制限する情報を流したとき、又はそれに類するふさわしくないと当社が判断した情報を流したとき
- 当社、他の契約者又は第三者の著作権、財産及びプライバシーを侵害する場合
- 当社、他の契約者又は第三者を誹謗中傷する情報を流したとき
- 利用契約の「申込用紙」に虚偽の事項を記載したことが判明したとき
- 契約者が利用するサーバのセキュリティホール等に対して、第三者からのハッキング行為等の不正アクセスによって他の契約者に影響を及ぼす恐れがある場合
- そのほか当社が契約者として不適当と判断した場合
- 契約者が運用支援システムに対して、許可された通信方法、通信プロトコル以外でアクセスした場合、もしくはアクセスを試みた痕跡が認められた場合
- 契約者が各種クラウドサービス上の他契約者のサーバ、又は運用支援システムの通信を不当に傍受もしくは傍受を試みた痕跡が認められた場合
- 契約者が各種クラウドサービスの禁止事項に該当する行為を行った場合

第22条（提供の緊急停止）

- 当社は、契約者が当サービスの利用に伴う契約者のシステム及びCGI、perl、PHP、JAVA、ruby、python等のプログラム等（以下、「契約者のシステム」とします）の利用によって、著しい負荷や障害が発生し、正常なサービス提供が行えないと判断した場合、契約者のシステムを強制的に緊急停止する場合があります。これにより生じる可能性がある契約者の損害について、当社はその責を負わないこととします。
- 当社は、各種クラウドサービス上のサーバを利用し稼働させた契約者のシステムにおいて、その動作が当社又は各種クラウドサービス上の第三者利用サーバに著しい損害を与えている状況を認知した場合、又はその可能性がある」と判断した場合、緊急避難措置として契約者に通告なく契約者のシステムの緊急停止を行う場合があります。これにより生じる可能性がある契約者の損害について、当社はその責を負わないこととします。
- 当社は、契約者側の当サービスの緊急停止要請に関しては、本条第1項、第2項、第3項の場合を除いて、原則としてこれを受け付けないものとします。

第23条（提供の中止）

- 当社は次の各号に該当する場合には利用契約に基づく当サービスの提供を中止することがあります。
 - 当社又は当社が利用する電気通信設備の保守上又は工上やむを得ないとき
 - 当社又は当社が利用する電気通信設備にやむを得ない障害が発生したとき
 - 第24条（提供の廃止）の規定によるとき
- 第1種電気通信事業者又は国外の電気通信事業者が電気通信サービスの提供を中止することにより利用契約に基づく当サービスの提供を行うことが困難になったとき
- 当社は前項各号の規定により当サービスの提供を中止するときは、事前にその旨を契約者により当社の提供する手段により通知又は発表します。ただし、緊急時もしくはやむを得ない場合はこの限りではありません。

第24条（提供の廃止）

- 当社は、都合により契約者に提供している当サービスの全部又は一部を廃止することがあります。
- 当社は、前項の規定により当サービスの廃止をするときは、契約者に対し廃止の2ヶ月前までに当社の提供する手段によりその旨を通知します。

第6節 契約の解除

第25条（当社が行う利用契約の解除）

1. 当社は第21条（提供の停止）の規定により、利用契約に基づくサービスの利用を停止された契約者が、速やかにその事由を解消しない場合には、利用契約を解除することがあります。

2. 当社は、契約者が第21条（提供の停止）第1項各号のいずれかに該当する場合で、その事由が当社の業務の遂行上支障を及ぼすと認められる時は、前項の規定に係わらず当サービスに対し第21条（提供の停止）規定の提供の停止をすることなく利用契約を解除します。

3. 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には契約者に対しての通知または催告せずに、当サービスに対し第21条（提供の停止）規定の提供の停止をすることなく利用契約を解除します。

（1）本約款に違反し当社より相当期間を定めて催告されたにもかかわらず是正しないとき
（2）正当な理由無く期間内に本約款を履行する見込みが無いと認められたとき
（3）当社に重大な損害を与え、または重大な危害を及ぼしたとき
（4）監督官庁より営業の取消、停止等の処分を受けたとき
（5）差押、仮差押、仮処分、強制執行、競売等の申し立てがあったとき
（6）公租公課の滞納処分を受けたとき
（7）振戻しまたは引き受けの手形、小切手が不渡りになったとき、または支払の停止があったとき
（8）法的倒産手続きによる手続き開始の申し立てがあったとき、または清算手続きに入ったとき
（9）支払停止、支払不能等の事由が生じたとき
（10）合併、解散または営業の全部もしくは一部を第三者に譲渡しようとしたとき

（11）財産状態が著しく悪化し、またはその恐れがあると認められる相当の事由があるとき
（12）その他前各号に準ずるような本約款を継続し難い重大な事由が発生したとき
4. 当社が本条において定める解除を行ったときは、その利用契約は、その解除の通知が契約者に到達した日をもって終了するものとします。
5. 当社は本条において定める解除を行った場合であっても、その契約者に対する損害賠償請求権を失わないものとします。
6. 当社は契約者の利用しているサーバを運用維持できないと判断した時は契約もしくは一部解約をすることにより対応します。

第26条（契約者が行う利用契約の解除）

1. 契約者は、当社所定の方法により当社に当サービスの解除を申出ることによって利用契約を解除できるものとします。
2. 前項に定める利用契約の解除は、契約者が当サービスの解除の申出をし、それを当社が受理した月の翌月末をもって成立するものとします。
3. 本条第1項において、利用契約の解除の効力が生じる日、契約者の希望により、通常、前項に定める利用契約の解除の効力が生じる日の月以降に指定した場合、その指定した日の月末をもって利用契約の解除が成立するものとします。
4. 契約者は、本条第1項、本条第2項、本条第3項の規定にかかわらず、第23条（提供の中止）第1項の事由が生じたことにより当サービスを利用することができなくなった場合において、当サービスに係わる契約の目的を達することができないと認めるときは、当該契約を解除することができます。当該解除の効力は当該通知が当社に到着した日にその効力が生じるものとします。
5. 第24条（提供の廃止）第1項の規定により当サービスが廃止されたときは、当該廃止の日に当該サービスが解除されたものとします。
6. 契約者は、第2条の規定に基づく本約款の変更を承認しない場合にも、当該契約を解除することができます。当該解除の効力は当該通知が当社に到着した日にその効力が生じるものとします。
7. 当社は、本条に定める利用契約の解除により、契約者が利用していた各種クラウドサービス上のサーバ、監視システムに対する利用契約の解除に関するデータ削除等の作業（以下「利用契約解除作業」とします）を利用契約の解除となった月の翌月以降当該指定の日に行います。

第27条（契約終了時のデータ等の取扱い）

利用契約が終了した場合、終了事由の如何に係わらず当社は契約者に対して、契約者が利用していた各種クラウドサービスのサーバ内データ、ソフトウェア等についての返還義務及び保管義務を負わず、これを任意に削除できるものとします。

第28条（サポート）

当社は利用契約に基づき契約者に提供する当サービスの間合せについて、当社が事前に定める時間内に限り、これに回答するサービス（以下、「サポート」とします）を提供します。ただし、当社が別に定めるサービスプランについては、この限りではありません。

第7節 料金等

第29条（料金等）

1. 利用契約に基づく当サービス利用の対価（以下「料金等」とします）は以下の項目からなります。
（1）契約者が当サービスを受けるにあたって支払う手続き費用、またはセットアップ費用（以下「初期費用」とします）
（2）契約者が利用契約に基づく当サービス利用の対価として支払う1ヶ月毎の費用（以下「月間費用」とします）
（3）契約者が利用契約に基づく各種クラウドサービスを利用した対価として支払う1ヶ月毎の費用（以下「年間費用」とします）
（4）契約者が利用契約に基づく当サービス利用の対価として支払う1ヶ月毎の費用（以下「年間費用」とします）
（5）契約者が利用契約に基づく当サービス利用の対価として支払う本項第1号、第2号、第3号に該当しない費用（以下「その他費用」とします）
2. 前項に定める料金等は別に定めるものとします。また、当社は契約者の承諾無く料金等を改訂することがあります。
3. 契約期間中に利用契約の解除があった場合、支払い済みの料金等の返還を受けることができないものと、契約期間の満了までに発生する料金等を契約者は当社に対し支払うものとします。
4. 当サービスの契約内容の変更によって、月間費用、月間利用費、年間費用及びその他費用の増加及び減少（以下「変更による費用増減」とします）が発生する場合、契約者が当サービスの契約内容の変更を依頼した「申込用紙」もしくは当社が指定した方法で当社が受理した時点から、当サービスの契約内容の変更に伴う新しい料金等が適用されます。
5. 本条第4項において、契約者が、変更による費用増減が発生する契約内容の変更を、その変更に伴う新しい料金等が適用されるまでの期間にキャンセルした場合、契約者はその変更に関して発生した料金等の支払義務を負うものとします。
6. 契約者は、如何なる場合であっても既に当社に支払った所定の料金等の償還を受けることはできないものとします。

第30条（契約者の支払義務）

1. 契約者は、当社に対し前条に定める料金等を当社の規定する方法で支払うものとします。
2. 前条に定める初期費用、月間費用、月間利用費、年間費用、その他費用の支払い義務は、第16条（利用契約の成立）の規定により利用契約が成立したときにも発生します。ただし初期費用及びそれに準ずる費用はかかる場合でも返却しません。
3. 当社が当サービスに対し、第21条（提供の停止）規定の提供の停止を行った場合における当該停止期間の月間費用、月間利用費、年間費用は、

サービス提供があったものとして取扱います。

4. 当社が当サービスに対し、第22条（提供の緊急停止）規定の提供の緊急停止、第23条（提供の中止）規定の提供の中止、第24条（提供の廃止）規定のサービスの廃止を行った場合において、当サービスの利用が全てできない状態であることを当社が知った時から、当サービスの利用不能期間が6時間未満の場合は料金等を契約者には返却しません。6時間以上の場合は、第36条に定めるところによります。
5. 当サービスの利用及びその料金の負担に際して生じる公租公課等については契約者がその費用を負担するものとします。
6. 銀行振込手数料及び料金の負担に際して生じるその他の費用については、契約者がこれを負担するものとします。

第31条（料金等の請求期間及び支払期日）

1. 料金等は当社の指定する方法により当社から契約者に請求するものとします。
2. 当社は、契約者からの利用契約の申込用紙を受理後、契約者に対して料金等の請求を適宜必要時に行います。
3. 契約者は本条第1項、本条第2項の定めるところにより料金等の請求を当社より受けした場合、請求書に指定する支払期限までその料金等を支払うものとします。

第32条（特別利用料金）

契約者は、料金等を不正に免れた場合は、その免れた料金の2倍に相当する額を特別利用料金として別途、支払うものとします。

第33条（遅延損害金）

契約者は、料金等又は特別利用料金の支払いを遅延した場合は、遅延期間につき年率14.5%の遅延損害金を当社に支払うものとします。

第34条（消費税）

契約者が当社に対し利用契約に基づく支払いを行う場合において支払いを要する額は、別に定める料金等の額に消費税相当額を加算した額となります。

第8節 雑則

第35条（機密保持）

1. 当社及び契約者が相手方に対して開示する機密情報を機密保持義務の対象とします。
2. 前項の機密保持の対象事項において、当社及び契約者は本条に定める各項を遵守し、これを機密に保持するものとします。また、契約内容の範囲を超えての使用を禁止します。
3. 次の各号に掲げる情報は機密情報に該当しないものとします
（1）相手方から開示される前に既に保有していた情報
（2）相手方から開示以前に公知であった情報及び開示後に公知となった情報
（3）相手方から開示時既に機密保持義務に違反しない第三者から正当に取得した情報
（4）法令に基づき官公庁又は裁判所から開示を義務付けられた情報
4. 当社及び契約者は、機密保持義務を履行するために情報取扱責任者を定めます。当社から連絡ない場合は当社の代表者の指定したものとします。また、契約者からの通知がない場合は契約者の法人及び団体の代表者を情報取扱責任者とします。
5. 前項の情報取扱責任者は2名とします。

6. 機密資料は下記のように取扱うものとします。
（1）当社及び契約者は、相手方の承諾を得ることなく機密資料を複製することはできないものとします。相手方の承諾を得て複製する場合、当社及び契約者の情報取扱責任者は、その複製部数、枚数を確認し、複写ミス等の不要資料を完全に廃棄するものとします。
（2）当社及び契約者は、室内の施設のできる保管場所に機密資料を厳重に保管するものとします。
（3）当社及び契約者の情報取扱責任者は、責任をもって機密資料の管理を行うものとします。
（4）当社及び契約者は、当サービスの担当者以外に機密資料、及びその内容を開示又は取扱わせることはできないこととします。

（5）当社及び契約者は、音声又は画像により知り得た機密情報を関係者以外に漏洩してはならないものとします。
7. 当社及び契約者は、本条第6項以外の取扱をする場合、相手方に対して事前に承諾を求めるとします。

8. 当サービスが完了した場合、相手方から開示された機密情報、機密資料に対して速やかに使用を中止し、相手方に返却するものとします。返却方法については下記の通り取扱うものとします。
（1）当社及び契約者は、相手方が機密資料の返却を求めた場合、速やかに返却するものとします。尚、返却を求めなかった場合は、情報漏洩を防止する安全対策を講じ、且つ適切な方法で速やかに破棄するものとします。

（2）当社及び契約者は、当サービスの関係者以外に機密情報を開示、提供してはならないものとします。

（3）当社及び契約者は、相手方より本項第1号、本項第2号の事項を厳守できている旨を証明する書面の発行を求められた場合、速やかに対応するものとします。
9. 本条に定める内容は、機密情報に係わる発明・考案、商標・ノウハウ等の実施権、又は著作物等の使用権の譲渡又は許諾を認めないものとします。
10. 本条の内容についてその効力は本約款締結日から発生するものとし、当サービス完了後も存続するものとします。

11. 当社及び契約者は、機密情報を取扱うに当たり、個人情報保護に関する法律（改正された場合には改正後のものを含む）を遵守しなければならぬものとします。

（1）個人情報保護に関する法律施行令（改正された場合には改正後のものを含む）

（2）本項第1号に定める他、個人情報保護法に関連する法令等、当社及び契約者に適用される法令等（新たに制定された法令等、法令等が改正された場合には改正後のものを含む。）以下本項において同じ）

（3）個人情報保護法に関し主務大臣が定めたガイドラインで、当社及び契約者に適用されるもの

（4）当社及び契約者が所属する団体が定めた情報の取扱いに関する自主ルール
（5）当社及び契約者は相手方に対し、個人情報委託、提供、貸与する場合、当該個人情報を特定し、個人情報である旨を明示しなければならないものとします。
（6）当社及び契約者が、相手方に委託、提供、貸与する全ての個人情報、情報主体から個人情報を相手方に委託、提供、貸与することについて同意を得る必要がある、相手方が新たな情報主体に対し同意を得る必要がないものとします。
（7）当社及び契約者は、相手方より個人情報の委託、提供、貸与を受けた場合、情報取扱責任者に対し、個人情報についての教育を継続的に実施するものとします。

（8）当社及び契約者は、相手方より個人情報の委託、提供、貸与を受けた場合、個人情報の紛失、盗難等の事故が発生した時点で直ちに相手方に報告するものとします。

12. 当社及び契約者は、相手方が承諾した外注業者以外の者に、当サービスに係わる機密情報を開示してはならないものとします。
13. 当社及び契約者は、相手方が承諾した外注業者に当サービスの全て又は一部を再委託する場合、当該外注業者と間に本約款と同等の機密保持措置を締結し、その機密保持状況について継続的に管理するものとします。

14. 当社及び契約者は、機密資料を取扱う役員及び従業員に、本約款の内容について十二分に理解させるものとします。
15. 前項において、当社及び契約者の機密情報を取扱う役員及び従業員は、在職中及び退職後も機密保持義務を負うものとします。
16. 当社及び契約者は、機密情報を取扱う役員及び従業員又は取扱う元従業員が機密情報を漏洩する行為を行った場合、それぞれの責任を負うものとします。
17. 契約者からのパスワード等の問合せに関しては、別途当社が定める通信方法によるのみ回答するものと、即時の回答ができないことがあることを契約者は認めるものとします。
18. 当社及び契約者は、機密保持に関して本条に定める内容以外の事項が必要な場合、別途、機密保持契約を締結することとする。

第36条（利用不能の場合におけるサービス費用等の返却）

1. 当社は、利用契約に基づき当サービスの提供において、当社の責に帰すべき事由により利用が全くできない状態が生じ、且つそのことを、当社が認知した場合、別途定める「運用支援サービスSLA（品質保証制度）」（以下「SLA」に従い、月間費用の減額、又は返還を行うものとします。当該SLAに含まれない内容は費用の減額、又は返還の対象となりません。
2. 利用契約成立後、当社と契約者とで協議の上、想定した当サービスの利用開始予定日に当社都合により間に合わない場合は、利用不能日数と同等の利用期間の延長をするものと料金を返却は行いません。
3. 本条第1項、本条第2項の規定は第1種電気通信事業者又は国外の電気通信事業体の責に帰すべき場合を除きます。
4. 各種クラウドサービスの品質保証制度(SLA)で適用除外となるものは、当社において、その品質に合わせた提供となり、それ以上の責任を負わないものとします。

第37条（契約者の義務）

1. 契約者が国内外他のネットワークを経由して通信を行う場合、經由するすべてのネットワークの規則に従わなければならないものとします。
2. 契約者は当社コンピュータ設備への不正侵入・情報破壊行為、情報盗行為等のいわゆる「クラッキング」行為を認識した場合は、速やかに当社に届出るとします。
3. 契約者はいわゆるクラッキング行為をしてはならないものとします。契約者は当サービスの利用に当たって当社によってその利用が不適切であると判断された場合には、当社の技術上あるいは運用上の勧告に従い適切な対処を行うものとします。
4. 契約者は所謂「ネチケット」と呼ばれる、インターネットの利用上の慣習に従い、第三者と共有するインターネットを相互に快速に利用することに努めるとします。
5. 契約者は当社のサーバ又はその他の設備に過大な負荷を与えるような方法で当サービスを利用してはけません。
6. 契約者は、当サービスを利用して、法令により禁止されている行為もしくは公序良俗に反する行為を行い、又は第三者にこれを行わせてはけません。
7. 契約者は、当サービスの利用に際して第三者との間において生じた名誉毀損、プライバシーの侵害、ドメイン名を使用する権利の有無及びその他一切の紛争について、契約者自身の責任で誠実にこれを解決しなければなりません。

第38条（免責）

1. 当社は、契約者が利用契約に基づく当サービス及び付随して利用する各種クラウドサービスの利用に関して損害を被った場合でも、当社は損害賠償責任その他何ら責任を負わないものとし、原則として、契約者からの一切の損害賠償請求を受け付けないものとします。
2. 当社は契約者が当サービスのサービス利用によって第三者との間で法律的又は社会的な係争関係に置かれた場合でも、これらの係争について当社は損害賠償責任その他何ら責任を負わないものとします。

第39条（損害賠償）

当サービスの利用に關し、本約款に基づき当社が損害賠償責任を負う場合、当社は契約者に現実生じた通常の直接損害に対して、通常のサービスを利用した場合に要する月間費用の1ヶ月分を限度額として賠償責任を負うものとします。但し、逸失利益及び間接損害等の特別の事情により生じた損害については、当社は賠償責任を負いません。

第9節 その他

第40条（ソフトウェアの使用条件の遵守）

契約者は、当サービスの利用に関して当社から提供するソフトウェアを利用する場合には、当社がそのソフトウェアに関して別途定める使用条件を遵守するものとします。

第41条（第三者への業務委託）

1. 当社は、当サービスの業務を行う上で当社が適当と判断した第三者に当サービスの業務の全部又は一部を委託する場合があります。契約者はそれを認めるものとします。
2. 前項に定める内容において、当社は契約者が当サービスの申込み時に開示した情報を第三者へ開示することがあるものとし、契約者はそれを認めるものとします。

第42条（クーリングオフ）

契約者が、当社の当サービス用 WEB サイトより当サービスをお申込み又は利用契約の締結をされた場合、お申込み日を含めて8日間は当該利用契約の申込みの撤回又は当該利用契約の解除を当社所定の方法により行うことができるものとします。

第43条（当社からの連絡）

1. 当社は、当サービスを契約者に提供するにあたり、必要があるときは当社が適宜定めた通知手段を用いて契約者に対して一定の事項について連絡を行うことがあります。
2. 当社が契約者に連絡する事項は、当社が当サービスを契約者に提供するために必要なもので、従って、当社が契約者に連絡した事項に当サービス利用上の問題となる点、不明な点があるときは、契約者は速やかに当社に申出ることとします。
3. 当社は、当社が契約者に連絡する事項の内容を契約者が理解しているものとして当サービスの提供及び利用契約に関する作業を行います。

第44条（当社からの間合せ）

1. 当社は、当サービスを契約者に提供するにあたり、必要な手続きがあるときは当社が適宜定めた通知手段を用いて契約者に対して一定の事項について間合せを行うことがあります。
2. 当社が契約者に間合せする事項は、当社が当サービスを契約者に提供するために必要なもので、従って、当社が契約者に間合せした

文書番号：IS6-035-00-S

文書名：運用支援サービス契約約款

機密分類：公開

事項に当サービス利用上の問題となる点、不明な点があるときは速やかに当社に問い合わせてください。

3. 当社は、当社が契約者に問い合わせを行った日から1ヶ月を経過しても契約者が当社に対して必要な応答を行わず、このために当社が当サービスを契約者に提供するにあたり作業を行うことができないときは、契約者に対する当サービスの全部又は一部の提供を取り止めることがあります。

第45条（準拠法）

当利用契約の準拠法は、日本国の法令とします。

第46条（裁判管轄）

当利用契約に関する訴えについては、大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。他の裁判所について生じる法定管轄は、本条における合意をもってこれを排除します。

第47条（紛争の解決のための努力）

当利用契約に関して紛争が生じたときは、各当事者は、相互の協力の精神に基づき誠実に解決のための努力をするものとします。

付則（2018年8月1日作定）

本約款は、2018年8月1日に作定し、即日実施します。