

個別規約 TJ WatchGuard サポート

本個別規約は、当社が TJ WatchGuard サポート（以下「本サービス」という）を提供する内容および条件について定めたものです。当社は本個別規約のほか、サービスレベル規定を定め、これにより本サービスの内容を規定します。サービスレベル規定は本規約の一部を構成し、その変更等手続きは本個別規約に準じます。

第1条（定義）

本個別規約において、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

本サービス	当社が提供する、マネージメントサービス、ログ集積サービス、レポート配信サービス、死活監視サービスであって、インターネットを經由して当社が本サービス用設備の機能又は容量を提供するサービスをいいます。
契約者	本サービスの提供を受けるため、本サービスを申し込んだユーザーをいいます。
従業員等	契約者の役員及び契約者に雇用され業務に従事する方をいいます。
契約者等	契約者、従業員等及び認定利用者（サービス利用規定第2条（定義）に定義します。）をいいます。
本サービス利用契約	本サービスを契約者が利用するにあたり、本約款に従って当社と契約者との間で締結される本サービスの利用に関する合意をいいます。
サービス料金	本サービス利用契約に基づき本サービスの利用の対価として契約者が当社に支払う料金（年額費用、追加費用及びその他料金のすべてを含みます。）をいいます。
ログインID	パスワードと組み合わせて契約者等とその他の者を識別するために用いられる符号であって、可変でないものをいいます。
パスワード	ログインIDと組み合わせて、契約者等とその他の者を識別するために用いられる符号であって、可変であるものをいいます。
本サービス用設備等	本サービスを提供するにあたり、当社が提供するハードウェア等（コンピュータ・サーバ、ストレージ、電気通信設備その他の機器を含むがこれらに限定されません。以下同じ。）及びソフトウェア等（OS、ミドルウェア、各種アプリケーション・ソフトウェア、コンテンツ、データベース類を含むがこれらに限定されません。以下同じとします。）をいいます。
データ等	契約者等から提供、送受信及び登録されたデータ並びに情報等（本サービスの利用により契約者等以外の第三者から契約者等に対して提供、送信されたもの及び『宝情報サービス』一般規定第23条（機密情報）に定める機密情報を含みます。）をいいます。

第2条（契約の成立）

1. サポート契約は、契約者が本規約の内容を理解、同意した上で当社所定の申込書を提出し、当社がこれに承諾した際に成立します。
2. 本サービスは、当社または当社の委託先が、本個別規約に基づき実施します。

第3条（本サービスの提供）

1. 当社が提供する本サービスの内容及びその条件は、サービスレベル規定に定めるとおりとします。ただし、サービス利用契約に別段の定めをおいた場合は、その定めに従うものとします
2. 当社は、本サービスの提供にあたり、必要な場合には、データ等の複製、バックアップ、改変又は翻案等を行うことがあります。
3. 契約者は、本サービスの状況や進捗について、当社に報告を求めることができます。
4. 当社は、本サービスの提供に直接関連しない情報その他のデータ等は、契約者へ提供する義務を負いません。

第4条（契約期間）

本サービス利用契約の期間は、サービス利用契約に定めます。ただし、サービス利用契約は、当社又は契約者が、契約満了日までに、相手方に対し、書面による通知をもって更新を行う旨の意思表示をしない限り、本サービス利用契約に定める更新期間（単位）に従って自動的に解約されるものとします。

第5条（サービス利用契約期間内の解約）

サービス利用契約の期間内であっても、契約者は、解約希望日の 7 日前までに当社が定める方法により当社に通知することにより、解約希望日をもってサービス利用契約を解約することができるものとします。

第 6 条（サービスの一時的な中断及び提供停止）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、契約者への事前の通知又は契約者の承諾を要することなく、本サービスの提供を中断又は停止することがあります。
 - (1) 定期的なメンテナンス作業を行う場合
 - (2) 本サービス用設備等の故障により保守を行う場合
 - (3) 運用上又は技術上の必要がある場合
 - (4) 天災地変等不可抗力により本サービスを提供できない場合
 - (5) 法令上の規定に基づく場合
2. 当社は、前項各号に定める事由のいずれかにより本サービスを提供できなかった場合に契約者等が被った損害について、一切その責任を負わないものとします。
3. 当社が、第 1 項の規定に従って本サービスの提供を中断又は停止した場合であっても、契約者はサービス料金の支払義務を免れないものとします。

第 7 条（サービス用設備等の障害等）

1. 当社は、本サービス用設備等について障害が生じたことを知ったときは、修理又は復旧のため必要な手段を講ずることとします。
2. 前項の修理又は復旧のため、必要がある場合には、当社は契約者に対して協力を依頼することがあります。

第 8 条（善管注意義務）

当社は、本サービスの利用期間中、善良なる管理者の注意をもって本サービスを提供するものとします。

第 9 条（リモート作業代行）

契約者の依頼に基づき、当社が設定の追加、変更、削除などを当社の環境から遠隔操作にて代行します。なお、作業代行は当社の環境から対象機器への遠隔操作が可能であることが前提となります。また、実施後に弊社による遠隔のサポートが不能になる可能性のある内容（インターネットの終端設定の変更）や不具合の発生が明白な内容など、一部の内容についてはご依頼があってもお断りするものもございます。

第 10 条（障害切り分け支援）

対象機器に障害が発生した場合、障害の解決のため、メール及び電話、またはインターネットを介した遠隔操作によるログ取得/調査を通じた診断により障害切り分け支援を行います。

第 11 条（サポート範囲）

本サービスには次の内容は含まれておりません。

- (1) 現地での作業が必要となる対応
- (2) 対象機器以外の既設機器に関するお問い合わせ対応や作業代行
- (3) セキュリティ対策一般に関するお問い合わせ対応やコンサルティング

第 12 条（サービス料金）

1. 契約者は、請求書記載の支払期日までに、当社所定の方法にてサービス料金を支払うものとします。
2. 送金等に必要の銀行手数料等は、契約者の負担とします。
3. 当社は、契約者からいただいたサービス料金は、いかなる理由においても一切返金しないものとします。
4. エネルギーや金属等の価格、雇用条件の変化等、経済情勢の変動により、サービス料金が不相当となった時は、当社は、本サービス利用契約の期間内でも、サービス料金を変更することができます。この場合、一般規定 第 2 条（約款の変更）の規定を準用します。

第 13 条（年額費用の支払）

サービス料金のうち、年額費用は、当社が本サービスの提供を現実に開始した日から発生するものとします。

第 14 条（追加料金の支払）

本サービス利用契約に定めがない場合でも、契約者の依頼又は契約者の責めに帰すべき事由により、当社が契約者に対して本サービス若しくはそれ以外のサービスの提供を行い、又はそれを継続するために必要な業務、作業その他の行為を行った場合には、当社は契約者に対して相当な対価を請求することがあります。

第 15 条（遅延利息）

1. 契約者が、本サービス料金その他の本サービス利用契約等に基づく債務を所定の支払期日が過ぎても履行しない場合、契約者は、所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年 8.6%の率で計算した金額を遅延利息として、サービス料金その他の債務と一括して、当社が指定する期日までに当社の指定する方法により支払うものとしします。
2. 前項の遅延利息の支払に必要な振込手数料その他の費用は、契約者の負担としします。

第 16 条（責任の範囲）

1. 当社は本サービスを善良なる管理者の注意義務を持って実施するものとししますが、次の各号に定める事項については責任を負わないものとしします。
 - (1) 当社の助言及び判定の正確性、有用性
 - (2) 当社の助言及び判定に基づき契約者が実施する対策の結果
2. 本サービスに係る当社の責に帰すべき事由による債務不履行または瑕疵に起因して契約者が損害を被った場合、契約者は、当社に対し、当該債務不履行または瑕疵のあったサポートサービスの対象製品にかかる年額の基本サービス料金単価相当額を上限として、当該損害の賠償を請求できるものとする（この責任限定の対象には、本サービスに関連して契約者が第三者と締結した契約に基づく金銭支払債務、本件業務と関連して契約者が第三者に対し負担する損害賠償債務を含む）
3. 本条の定めは、当社が契約者に対して負担する損害賠償の全てを定めたものであり、いかなる場合も当社の責めに帰すべからざる事由による損害、逸失利益、データ及びプログラムなどの無体物に生じた損害、並びに、第三者からの損害賠償請求に基づく契約者の損害等については一切の責任を負わないものとしします。
4. 当社は本サービスの提供により契約者の問題が解決されることを保証しないものとしします。

第 17 条（過怠約款）

当社および契約者は相手方が次の各号の何れかに該当する場合には、何等の通知、催告することなしに本サービスを解除することができるものとしします。この場合、該当側は当然に期限の利益を失い、相手に対して負担する一切の金銭債務を直ちに弁済するものとしします。

1. 本約款の違反に関し 30 日の予告期間をもって書面で催促されたにもかかわらず、違反当事者が当該違反を是正しないとき
2. 支払停止若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形交換所から警告若しくは不渡処分を受けたとき
3. 差押、仮差押、仮処分、公売処分、租税滞納処分その他公権力の処分を受け、又は、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別精算、特定調停若しくは破産 その他倒産手続開始の申立がなされたとき
4. その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき

第 18 条（輸出）

契約者は、日本国の輸出規制または諸外国の輸出入管理に関する法令に違反して、直接、間接を問わず、本商品または本サービスにより提供された役務、該役務により制作されたものを輸出しないものとしします。