

## 運用支援サービス

### サービス利用約款

#### 第1章 総則

##### 第1条 (利用約款の適用)

1. 株式会社ビジネス・アーキテクツ（以下、「当社」といいます。）は、サービス利用約款（以下、「利用約款」といいます。）を定め、この利用約款に基づきサービス（以下、「本サービス」といいます。）を提供します。
2. 本サービスの提供を受ける者（以下、「契約者」といいます。）は利用約款を遵守するものとします。利用約款に同意することにより当社と契約者の間に成立する契約を、以下、「利用契約」といいます。

##### 第2条 (利用約款の変更)

1. 当社は予告なしに利用約款を変更することがあります。この場合、提供条件（料金その他を含む）は変更後の利用約款に基づくものとします。
2. 利用約款の変更に際しては、当社は当該変更の対象となる契約者に対しその内容を告知します。（告知は、当社の Web ページなどで行います。）

##### 第3条 (サービスの提供区域)

本サービスの提供地域は日本に限定しません。ただし、本サービスの利用については契約者側で判断、実証するものとし、万が一サービスが利用できない場合でも当社は責任を負わないものとします。

##### 第4条 (サービスの内容)

当社は、以下のサービスを提供します。

1. 当社クラウド環境上、または契約者指定の監視サーバより、契約者環境のサーバ、ネットワーク機器の監視を行います。
2. 監視により障害を検知した場合には、あらかじめ定義した方法により契約者へ通知を行います。
3. 別途定める「サービス仕様書」に則した運用サポートを契約者に対して提供します。

##### 第5条 (サービスの終了)

1. 当社は、本サービスの全部又は本サービスの一部を終了することがあります。
2. 本サービスの全部を終了するときは、終了する3ヶ月前までにその旨を告知あるいは通知します。
3. 本サービスの一部を終了するときは、終了する2ヶ月前までにその旨を告知あるいは通知します。

##### 第6条 (サービスの変更)

1. 本サービスを構成している要素に関して、将来予告なく変更、追加、削除することがあります。
2. 提供中のサービスに影響がある場合は、該当する契約者に対して事前に告知した上で対応いたします。

#### 第2章 契約

##### 第7条 (契約の単位)

1. 契約者が複数の本サービスを申し込む場合には、個々に利用契約を締結するものとします。
2. 当社は、利用約款の他必要に応じて特約を定めることがあります。この場合、契約者は利用約款とともに特約を遵守するものとします。

##### 第8条 (最低利用期間)

1. 本サービスの最低利用期間は1年です。サービス開始日の翌月1日から起算した最低利用期間の末日までとします。（ただしサービス開始日が1日の場合は、サービス開始月1日から起算した最低利用期間の末日までの期間）。契約期間満了後、契約継続の場合は月契約での更新となります。

- サービス内容に縮減変更があった場合は、変更前の現契約をそのまま継続するものとします。縮減変更のあったサービスの新たなサービス開始日は現契約期間の満了日の翌日となります。
- 契約者又は当社から利用期間満了の1ヶ月前までに書面による解約の申し入れがないときは、契約期間満了の翌日から起算してそれぞれの契約期間で自動更新されるものとし、以後もまた同様とします。
- 最低利用契約期間中の解約は後述する第25条（料金等の計算方法）による違約金が発生いたします。

#### 第9条 （秘密保持）

- 契約者および当社は、利用申込を通して知り得た相手方固有の技術上、販売上その他業務上の秘密情報及びこれらに含まれる個人情報等を第三者に対し漏らしてはならないものとします。ただし、当社が本サービスの実施の一部を第三者に再委託する場合に秘密保持に関する利用契約を第三者と締結した場合、その第三者は除きます。
- 当社は本サービスの提供中に取得した一般的な性質のスキルや知識を契約者以外の者のために使用することができるものとします。そのスキルと知識には一般的に知られている利用可能な情報、または当社の顧客のために本サービスと同様のサービスを提供した場合に取得できるものが含まれ、内容に制限はないものとします。
- 契約者または当社が、本条第1項の違反により損害を受けた場合、違反が発見されてから過去6ヶ月分の本サービスの料金の総額を限度として、直接かつ現実の損害について損害賠償を請求できるものとします。なお、損害賠償の範囲には、逸失利益、特別損害については含まないものとします。また、本サービスの料金は、当社が承認したサービス見積とします。
- 利用申込締結の前に秘密保持に関連して別の利用契約・約定等において利用約款と齟齬ある定めを行った場合、利用約款の定めを優先して適用します。

#### 第10条 （反社会的勢力等の排除）

- 契約者および当社は、以下各号に係る事項について表明し、保証します。
  - 自己及び自己再委託先または調達先が「組織犯罪対策要綱」（平成16年10月25日警察庁次長通達）に規定される暴力団・暴力団関係企業・暴力団員等（以下「反社会的勢力」という）でないこと、及び反社会的勢力でなかったこと。
  - 自己の取締役、監査役及びこれらに準ずる役員並びに自己の経営を支配する者が反社会的勢力でないこと、及び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、及び利用していなかったこと。
  - 反社会的勢力に対して資金等の提供又は便宜の供給などを行わないこと、及び行っていないこと。
  - 自己または第三者をして、相手方に対し暴力的行為、詐欺、脅迫の言辞を用いて、相手方の名誉や信用等を毀損し、また相手方の業務を妨害しないこと、及び妨害していなかったこと。
  - 違法行為、法的責任を超えた不当要求行為、並びに不法や不正な取引を行わないこと、及び行っていないこと。
  - 自己の親会社もしくは子会社（いずれも会社法の定義による。以下同じ）及びこれらの役員等が、前各号に定める事実該当しないこと。
- 契約者および当社は、自己が前項各号のいずれかに該当、違反したことが判明したときは、別段の催告を要せず、即時に利用契約を解除する事ができるものとします。
- 契約者および当社は、前項に基づき利用契約を解除したことにより、利用契約を解除された相手方に損害が生じた場合においても、相手方に対して一切の損害賠償責任を負わないものとします。

#### 第11条 （利用責任者）

本サービスの利用にあたり、契約者はあらかじめ利用責任者を選任し当社に書面で届け出るものとします。利用責任者が交代したときは直ちに当社に書面で通知するものとします。通知なく、連絡が取れないことによって引き起こされる損害に対して、当社は一切の責任を負いません。

#### 第12条 （権利の譲渡等の制限）

契約者は本サービスの提供を受ける権利等利用契約上の権利を、他に譲渡、貸与、質入れ等の行為をすることができません。

#### 第13条 （契約申込）

- 本サービスの利用は、原則として、当社が認めた申込書・注文書を提出することによって申し込むものとします。
- 前項の利用申込において、契約者確認のため資料を提出していただくことがあります。

第14条 (契約の成立)

1. 利用契約は当社がサービス申込書を受領した日に成立するものとします。
2. 契約申込書を提出した者が多数いる場合、利用契約申込に係る本サービスの提供は、原則として申込を受け付けた順に行います。ただし、事情によりその順序を変更することがあります。
3. 当社は、次の場合には本サービス利用の申込を承諾しないことがあります。
  - ① 本サービスの提供が技術上著しく困難なとき
  - ② 本サービスの申込をした者が当社の提供するサービスの料金又は手続きに関する費用等の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき
  - ③ 本サービスの申込をした者が第22条（提供停止）第1項各号のいずれかに該当するとき
  - ④ 本サービスの申込をした者が過去において第22条（提供停止）第1項各号のいずれかに該当したとき
  - ⑤ 契約申込書に虚偽を記載したとき
  - ⑥ 前各号のほか、当社の業務遂行上支障があるとき
4. 当社が申込を承諾しない場合には、当社は申込者に対しその旨を通知します。
5. 契約者がメール等、当社が定めるサービス申込書と別の書式、方法で申し込みを行い、当社が受理した場合、利用約款が適用されるものとします。

第15条 (契約内容の変更)

1. 契約者が、利用契約内容の変更を希望する場合は、当社が別途定める方法により変更を申し込むものとします。
2. 前項の申込を承諾した場合は、当社は契約者に対しその旨を通知します。
3. 第1項の申込があった場合に、技術的に困難であるなど当社の業務遂行上支障があるときは、当社は申込を承諾しないことがあります。この場合は契約者にその旨を通知します。

第16条 (契約者の名称等の変更)

1. 契約者は、以下の各号に変更があったときは、変更内容をすみやかに当社に届け出るものとします。
  - ① 商号及び本店所在地
  - ② 代表取締役の氏名
  - ③ 資本の額
  - ④ 第12条（利用責任者）に定める利用責任者に関する事項
  - ⑤ 当社に届け出た請求書送付先に関する事項
2. 前項の届け出があったときは、当社はその届け出のあった事実を証明する書類を契約者から提出していただくことがあります。

第17条 (契約者の地位の承継)

1. 契約者である法人が合併・分割その他の事由により事業の譲渡を行う場合、契約者はその旨を1ヶ月前までに当社に書面で通知するものとします。この場合、当社は、通知受領後14日以内に契約者および当該事業を承継した法人宛に書面により通知することにより利用契約を無条件で解除することができるものとします。なお、当社が解除しなかった場合、事業を承継した法人は利用契約に基づく一切の権利義務を承継するものとします。
2. 当社が前項により利用契約を解除した場合、解除の効力発生日は事業の譲渡日とし、かつ、第24条により契約者に残存期間分の料金を一括して支払う義務が生じるものとします。
3. 前2項の規定は、契約者の主要株主（議決権のある発行済み株式の51%以上の株式を保有する大口株主）に変更がある場合にも準用するものとします。この場合、当社が行う通知先は契約者とし、また、利用契約の解除の効力発生日は主要株主の変更があった日とします。

第18条 (契約者が行う利用契約の解除)

契約者は、利用契約を解除するときは、当社に対し解除の効力発生日の1ヶ月前までに解除の旨及び解除するサービスなどを当社が別途定める書面により通知するものとします。

#### 第19条 (当社が行う利用契約の解除)

当社は、契約者が以下に該当するときは、あらかじめ契約者に通知することなく利用契約を解除することができるものとします。

- ① 第22条(提供停止)第1項に基づき当社が本サービスの提供を停止した場合、停止の日から14日以内に停止の原因となった事由が解消されないとき
- ② 第22条(提供停止)第1項各号のいずれかの事由があり、本サービスの提供に著しく支障を及ぼすおそれがあると認められるとき
- ③ 手形・小切手が不渡りとなったとき、または仮差押え、差押え、仮処分もしくは競売の申し立てがあったとき
- ④ 公租公課を滞納して催促を受けたときまたは保全差押えを受けたとき
- ⑤ 破産、民事再生手続開始、もしくは会社更生手続開始(これらに類似する手続を含む)の申し立てがあったときまたは清算に入ったとき

### 第3章 提供中断及び提供停止

#### 第20条 (提供中断)

1. 当社は、本サービスの実施において必要と認められる場合は、本サービスの提供を中断し、当社の設備の保守、点検等を行うことができるものとします。
2. 本サービスの提供を中断するときは、原則として当社は契約者に対し、その旨とサービス提供中断の期間を事前に通知します。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。この場合、契約者に対し事後遅滞なくその旨を告知あるいは通知します。

#### 第21条 (提供停止)

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当するときは、本サービスの提供を停止することができるものとします。
  - ① 第19条(契約者が行う利用契約の解除)により利用契約が解除された場合
  - ② 契約者が利用契約上の債務を履行しなかったとき
  - ③ 契約者が以下の行為を行ったとき
    - A. 本サービスを構成する当社のシステムやデータを損壊する行為、あるいはそのおそれのある行為
    - B. 本サービスの運営あるいは当社の業務を妨げる行為、あるいはそのおそれのある行為
    - C. 第三者の本サービスの利用に支障を与える方法あるいは態様において本サービスを利用する行為、あるいはそのおそれのある行為
    - D. 当社あるいは第三者のIDあるいはパスワードを不正に使用する行為、その他法令に違反するあるいは違反するおそれのある行為
    - E. 対象システムを利用して、公序良俗に反する内容の文書、データおよび画像等を送信する行為
  - ④ 料金の支払いが30日以上遅滞したとき
  - ⑤ その他、当社が不適切と判断するとき
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、あらかじめその理由、提供停止をする日及び期間を契約者に通知します。ただし、緊急および契約者側の契約不履行による場合は即日提供停止を行い、事後に通知します。

### 第4章 料金等

#### 第22条 (料金等)

本サービスの料金は、サービス申込書など当社が認めた様式により、両者が合意した金額とします。

#### 第23条 (料金等の支払義務)

1. 契約者は、当社に対して前条の料金を支払う義務を負います。
2. 第21条(提供中断)又は第22条(提供停止)の規定により本サービスの提供が中断又は停止された場合であっても本サービスの料金の算出については、当該サービスの提供があったものとして取り扱います。

#### 第24条 (料金等の計算方法)

1. 以下の各号の場合を除き、毎月、暦月に従って計算した料金の額とします。

- ① 利用開始月の料金の額は、本サービスを提供した期間に対応する月額料金（日割計算による額）とします。
  - ② 利用契約の成立後、または最低利用期間の途中において、第18条（契約者の地位の承継）第2項、第19条（契約者が行う利用契約の解除）または第20条（当社が行う利用契約の解除）により利用契約が解除された場合、第19条（契約者が行う利用契約の解除）による解除のときは、契約者は、解除の効力発生日から当該最低利用期間の末日までの期間（ただし、利用開始前の解除の場合には第8条の最低利用期間）に対応する本サービスに係る料金の額を違約金として解除の効力発生日の翌月の末日まで一括して当社に支払うものとし、また、第18条（契約者の地位の承継）第2項、第20条（当社が行う利用契約の解除）による解除のときは、契約者は、解除日における未払いの料金の額及び違約金として解除日の翌日から当該最低利用期間の末日までの期間（ただし、利用開始前の解除の場合には第8条の最低利用期間）に対応する本サービスに係る料金の額を契約解除の日から2週間以内一括して支払うものとします。
2. 契約者の申し込みにより利用契約内容を変更した場合の当該月の料金の額は、当該月における変更前及び変更後のそれぞれのサービスを提供した期間に対応する月額料金の額（日割計算による額）とします。ただし、最低利用期間を経過する前に当該変更により当該変更前の月額料金と比較して当該変更後の月額料金が減額される場合は、最低利用期間を経過する暦月まで当該変更前の月額料金の額とし、最低利用期間経過後の暦月から当該変更後の月額料金の額を適用するものとします。

#### 第25条 （料金等の支払方法）

契約者は、料金等を銀行振込により支払うものとします。当社は、料金等を前月末日に請求します。契約者は請求月の当月末日迄に請求書に指定する銀行口座に振込み支払うものとします。ただし、利用契約が解除された場合など、利用約款において特別の定めのある場合、および個別契約等により個別の定めがある場合には、その規定が優先されるものとします。なお、契約者と収納代行会社、金融機関等の間で紛争が発生した場合、当該当事者双方で解決するものとし、当社には一切の責任がないものとします。支払方法および、支払期限を上記より変更する場合は、別途契約書等に明記するものとします。

#### 第26条 （延滞損害金）

契約者が、料金その他の債務（延滞利息は除きます。）について支払い期日を経過してもなお支払いがない場合、当該契約者は支払い期日の翌日から支払い日の前日までの日数について、年14.6%の割合で計算して得た額（1年を365日として日割計算）を、延滞損害金として支払うこととします。支払い方法については、当社が指定する方法により支払うものとします。

#### 第27条 （消費税）

契約者が当社に対し本サービスに係る債務を支払う場合において、消費税法及び同法に関する法令の規定により当該支払いについて消費税及び地方消費税が賦課されるものとされているときは、契約者は当社に対し当該債務を支払う際に、これに対する消費税及び地方消費税相当額を併せて支払うものとします。

#### 第28条 （端数処理）

当社は料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を四捨五入します。

### 第5章 損害賠償

#### 第29条 （責任の制限）

1. 契約者は、自らの責任で本サービスを利用するものとします。
2. 当社は、特定目的への適合性、権利の不侵害、その他一切の明示および黙示の保証を行わないものとします。また、当社は、本サービスが中断されないこと、瑕疵がないこと、または完全に安全であることについての保証はしないものとします。
3. 当社は本サービスを提供すべき場合において、当社の責に帰すべき理由により、契約者に対し本サービスを提供しなかったときは、本サービスを利用できないことを当社が知った時刻から起算して、24時間以上連続して本サービスが利用できなかったときに限り、契約者からの請求により、当該サービスを利用できないことを当社が知った時刻から当該サービスの提供が可能と当社が確認した時刻までの時間を24で除した数（小数点以下の端数は切り捨てます。）に当該サービス料金の30分の1を乗じて算出した額を限度として損害の賠償をします。ただし、以下の場合当社は一切の責任を負わないものとします。
  - ① 契約者の保有する設備の障害や設定不備に起因する場合
  - ② 第三者の開発したソフトウェア等に起因する場合
  - ③ インターネット、第1種電気通信事業者の回線、対象システムが設置されているビル内の回線等の通信回線の不通また

は通信の不具合・異常に起因する場合

- ④ 火災、天変地異その他不可抗力に起因する場合
- ⑤ 契約者が当該請求をし得ることとなった日から3か月を経過する日までに当該請求をしなかった場合

#### 第30条 (免責)

1. 契約者が本サービスの利用に起因して損害（情報等が消失、破損もしくは滅失したことによる損害、又は契約者が本サービスから得た情報及びソフトウェアの使用等に起因する損害を含むがそれに限定されない。）を負うことがあっても、当社は、その原因の如何を問わず、前条（責任の制限）で規定する責任以外には、一切の賠償責任を負わないものとします。
2. 契約者が本サービスを利用して第三者に損害を与えた場合、契約者は自らの責任において解決するものとし、当社は一切の賠償責任を負わないものとします。

## 第6章 雑則

#### 第31条 (準拠法と管轄裁判所)

利用約款に関する準拠法は日本法とします。契約者と当社との間で本サービスの利用に関連して紛争が生じた場合は、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第32条 (警察及びその他機関への協力)

司法への対処として、警察、検察、消防その他の公の機関による捜査・調査結果の照会が求められた場合には、書類や電子データまたは拠を速やかに提出し、必要な協力をします。契約者のデータに関する要求については法的効力を考慮の上、極力契約者へ通知を実施したうえで対処します。

#### 第33条 (禁止事項)

本サービスの契約者は、次に該当するもしくは該当するおそれのある行為を行わないこととします。

- ・他人を誹謗中傷する行為、名誉もしくは信用を傷つける行為
- ・犯罪およびその要因に結びつく行為
- ・わいせつ、児童ポルノ又は児童虐待にあたる画像、文書等を送信又は掲載する行為
- ・他人の知的財産権、財産権、肖像権、プライバシー権、パブリシティ権などの権利を侵害する行為
- ・他者のネットワークやインターネット網、それらに接続されたサーバ設備などに不正にアクセスする行為
- ・他人にいちじるしく迷惑をかけたり、公序良俗に反したりする行為
- ・法令に違反する行為
- ・サーバおよびその接続回線に過剰な負荷をかける行為
- ・受信者に無断で主に広告・宣伝やいたづらを目的として相当量のメールを送る行為
- ・その他、当社が不適切と判断する行為

#### 第34条 (技術的条件)

本サービスにおける基本的な技術事項は、別紙サービス仕様書のとおりとします。