

SC マネージドサービス契約約款

この「SC マネージドサービス契約約款」(以下、本約款とします)は、株式会社ソフトクリエイト(以下「当社」とします)が提供する「SC マネージドサービス(以下「本サービス」とします)の利用者である法人・個人および団体(以下「契約者」とします)と、当社の間において、本サービスの利用に関する一切の関係に対して適用し、当社が提供する本サービスの利用を目的とする契約の内容およびその申込み方法等について定めるものです。

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、利用契約の申し込みを行うに際しては本約款を承諾したものとみなします。

第1条 (契約約款の適用)

1. 当社は、本約款を定め、これに基づき本サービスを提供します。
2. 本約款は、当社と契約者との間で合意又は提示された、契約書、誓約書、提案依頼書及び提案書等に優先して適用されるものとします。
3. 前項に拘わらず、本約款と利用契約(利用契約に関する見積書、申込書を含みます)の規定が異なるときは、利用契約の規定が本約款に優先して適用されるものとします。

第2条 (本約款の変更)

1. 当社は、法令等の制定・改正、監督官庁からの指導等があった場合、その他当社が必要と判断した場合には、契約者の承諾を得ることなく本約款を変更できるものとします。この場合、契約者は、変更後の約款に従い本サービスを利用するものとします。

第3条 (通知)

1. 当社から契約者への通知は、本約款および利用契約に定めがない限り、通知内容を書面の発送、電子メールの送信または当社ホームページに掲載するなど、当社が適当と判断する方法により行うものとします。
2. 前項の規定に基づき、当社から契約者への通知を書面の発送、電子メールの送信または当社ホームページへの掲載の方法により行う場合には、契約者に対する当該通知は、それぞれ書面の発信、電子メールの送信またはホームページへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。

第4条 (用語の定義)

1. 本約款における用語の定義は次の通りとします。
 - (1) 「利用契約」とは、利用者が当社から本約款その他当社の指定する条件に基づく本サービスの提供を受けるための個別契約をいいます。
 - (2) 「申込者」とは、利用契約の申込みをする法人・個人および団体をいいます。
 - (3) 「契約者」とは、当社が本サービスの申込みを承諾した申込者をいいます。
 - (4) 「見積書」とは、当社が提示した、作業内容、作業場所、金額、納期、期間、見積条件等を記載した書面をいいます。
 - (5) 「申込書」とは、申込者が利用契約の申込みをする為の書面をいいます。
 - (6) 「契約金額」とは、利用契約に基づく本サービス利用の対価をいいます。
 - (7) 「対象システム」とは、本サービスの対象となるサーバーや通信機器、ソフトウェアで構成された、あるいは、構成されるネットワークシステムをいいます。
 - (8) 「対象装置」とは、本サービスの対象となるサーバーや通信機器、ソフトウェアそのものをいいます。
 - (9) 「製造元」とは、対象システムおよび対象装置の製造者およびその一次供給者をいいます。
 - (10) 「サービス仕様書」とは、本サービスの内容、本サービスの提供を受けるために必要なシステムの条件、その他詳細について、別途当社が定める本サービスに関する仕様書をいいます。

第5条 (本サービスの内容)

1. 本サービスとは、以下の各サービスの総称であり、当社は、契約者の申込内容に応じ、当該各サービスを単体で又は組み合わせることにより、本サービスを提供します。
 - (1) 保守サービスは、契約者と別途定めた対象システム・対象装置の障害発生時における復旧・修理作業およびそれらの作業に必要な情報の提供、定型運用監視業務の実施等を行い、契約者のシステム運用をサポートするサービスです。
 - (2) 調査・運用サービスは、対象システム・対象装置の調査分析、運用について、期間を定め、定期的なレポート提出、あるいは、定常業務の運用代行を通じて、システムの現状把握と運用の負荷軽減をサポートするサービスです。
 - (3) 前二号の各サービスに付帯するサービス
 - (4) 前三号の各サービスに類するサービス
 - (5) 前四号以外の新規サービスで、本約款の適用を排除しないサービス
2. 契約者はサービス仕様書に従い本サービスを利用するものとします。
3. 本サービスに関する利用契約は、準委任契約とします。

第6条 (本サービスの利用条件)

1. 本サービスは、当社が設計・構築した対象システム・対象装置、または当社が事前に確認して本サービスの適用が可能と判断した対象システム・対象装置に対して提供します。
2. 契約者は、本サービスの利用に際して、契約者の担当者を定め、当社に通知するものとします。
3. 前項で定められた契約者の担当者は、下記の業務を行うものとします。
 - (1) 本サービスの履行に伴う当社との連絡業務
 - (2) 当社の要請による、ログの取得、電源や配線の操作、再現確認等、障害の一次切り分け作業の補助業務あるいは、情報収集のための準備、運用代行する作業の伝授

第7条 (本サービスの除外事項)

1. 次の各号に定める事項は、本サービスの範囲に含まれないものとします。
 - (1) 契約者又は契約者の指定する業者の故意又は過失による機器の障害修復
 - (2) 天災、地変等の不可抗力による機器の障害修復
 - (3) サービス対象機器のチューニング、オーバーホール
 - (4) サービス対象機器の移設
 - (5) サービス対象機器の設定変更、構成変更
 - (6) サービス対象機器の操作、設定方法などの説明
 - (7) コンピュータウィルスの除去、不正アクセスの調査、改ざんされたデータの復旧
 - (8) 当サービスに関する仕様書に定めるサービス提供日および時間帯以外に実施する作業
 - (9) 前各号に定める他、別途当社および契約者の間で定める特別作業
 - (10) 契約者の要請による訪問、立会い
 - (11) その他、サービス仕様書に定めのない事項で、本サービスの内容に合致しないと当社が判断した内容
2. 前項の範囲に関して、契約者は、当社と別途協議し、具体的な作業内容を合意することにより、当該作業を依頼できる場合があります。

第8条 (利用契約の成立)

1. 申込者は、申込書に必要事項を記入して当社に提出するものとします。
2. 利用契約は、前項で申込者が提出した申込書に対して、当社が定めた通知手段を用いた承諾の通知をし、当該通知に記載の「承諾日」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9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、利用契約の申込に対する承諾を行わない場合があります。
 - (1) 当該申込みに関わる利用契約上の義務を怠るおそれがある場合
 - (2) 第19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
 - (3) 申込書に偽名などの虚偽の事実を記載した場合
 - (4) 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いたしません。

第10条（契約期間・最低利用期間）

1. 契約者は、第8条（利用契約の成立）に規定する利用契約の成立後、当社から契約者へ通知する当サービスの利用開始日（以下「サービス利用開始日」とします）から当サービスを利用することができます。
2. 当サービスの最低利用期間は、利用契約またはサービス仕様書に定めがない限り、サービス利用開始日から1ヶ月とします。
3. 前項において、サービス利用開始日が月の途中の場合は、サービス利用開始日から1ヶ月後の月末までを最低利用期間とします。
4. 最低利用期間を経過した後の利用契約は、利用契約およびサービス仕様書に定めがない限り、1ヶ月毎に自動更新されるものとします。

第11条（契約金額）

1. 契約金額は以下の項目からなります。
 - ① 契約者が利用契約に基づく本サービスの利用の基本料金として支払う1か月毎の費用
 - ② 契約者が利用契約に基づく本サービスの利用の対価として支払う基本料金以外の費用
2. 前項に定める契約金額は利用契約に定めるものとします。
3. 契約者は、契約期間中に利用契約の解除があった場合といえども、支払い済みの契約金額の返還を受けることができないものとし、また、契約期間の満了までに発生する契約金額を当社の指定する方法で当社の指定日までに当社に対し支払うものとします。但し、解除が専ら当社の責めに帰すべき事由による場合はこの限りではありません。
4. 本サービスの契約内容の変更によって契約金額が変動する場合は、契約者が本サービスの契約内容の変更を依頼した変更申込書を当社が承諾した月の翌月より、契約内容の変更に伴う新しい料金が適用されます。

第12条（契約金額の支払）

1. 契約者は、当社に対し前条に定める契約金額を当社の規定する方法で当社の指定日までに支払うものとします。
2. 当社が本サービスに対し、第19条（提供の停止）規定による提供の停止を行った場合における当該停止期間は、サービス提供があったものとして、当該停止期間に対応する契約金額が発生します。
3. 本サービスの利用およびその料金の支払いに際して生じる公租公課等については、契約者がこれを負担するものとします。
4. 銀行振込手数料および料金に支払い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13条（作業場所）

1. 当社は、本サービス提供上合理的な必要がある場合には、契約者の承諾を得て、契約者の構内においてサービス提供に必要な業務を遂行することができるものとします。また、必要に応じ、当社よりリモートで作業をすることがあります。

2. 前項の規定により当社が契約者の構内において業務を遂行するにあたり、業務の遂行場所、業務の遂行上合理的に必要なものについては、契約者が当社に貸与し、または提供するものとします。
3. 第 1 項の規定により当社が契約者の構内において業務を遂行するにあたり、当社は、業務に従事する当社の従業員等に契約者の構内規則を遵守させるものとします。
4. 当社から契約者への本サービスの提供は、両者間に人員出向、人員派遣の関係を成立させるものではなく、したがって、業務に従事する当社の従業員等に対する指揮命令は全て当社の指揮命令で行われることについて、契約者はあらかじめ了解するものとします。

第14条（情報の提供）

1. 契約者は、当社から請求があったときは、当社が本サービスを提供するために必要な情報を、当社に無償で提供するものとします。

第15条（当社が行う利用契約の解除）

1. 当社は第 19 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、利用契約を解除できるものとします。
2. 当社は、契約者が第 19 条（提供の停止）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当社が判断するときは、前項の規定に係わらず利用契約を直ちに解除できるものとします。
3. 当社は、第 20 条（提供の中止）のいずれかに該当する場合、当社の判断で利用契約を解除できるものとします。
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、契約者に対して損害賠償を請求できるものとします。
6. 当社は、本条において定める解除に関し、契約者に生じた損害等について一切の責任を負わないものとします。

第16条（契約者が行う利用契約の解約）

1. 契約者は、当社所定の方法により、契約満了日の 1 ヶ月前までに当社に申出ることによって利用契約を解約できるものとします。
2. 前項に定める利用契約の解約は、契約者が本サービスの解約の申出をし、それを当社が承諾した月の末日をもって成立するものとします。

第17条（損害賠償）

1. 本約款及び利用契約に関する当社の損害賠償責任は、当社の責に帰すべき事由により、契約者が損害を被った場合において、請求原因の如何を問わず、契約者が現実には被った現実かつ通常の損害に限るものとします。但し、当社の損害賠償金額は、当該事由が生じた月の直近 1 年間の利用契約期間において、利用契約に基づき当社が受領した契約金額を上限額とし、利用契約期間が 1 年に満たない場合は、当該事由が生じた月までの期間において、当社が受領した金額を上限額とします。
2. 本約款及び利用契約における他の条項の定めに関わらず、また、請求原因の如何に関わらず、当社は、契約者の結果的損害、付随的損害、機会損失その他の逸失利益の損害、間接損害、特別な事情により発生した損害については、それらの予見または予見可能性の有無にかかわらず、当社の責任対象となる損害範囲に含まれないものとします。

第18条（契約内容の変更）

1. 契約者は利用契約を申込み際に申込書に記入した事項について変更があったときは、その旨および変更の内容を速やかに当社に届け出ることとします。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。
2. 契約者は本サービスの契約内容を変更する場合は、当社が別に定める変更申込書に必要事項を記入して当社に提出することとします。

- 前2項の契約内容の変更において、本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項および本条第2項の変更の届出が当社に到達し、且つ、当社が変更の承諾を通知するまでは、本サービスの契約内容の変更はないものとして本サービスの提供および利用契約に関するその他の作業を行います。

第19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、利用契約に基づく本サービスの提供を何ら事前に通知および勧告することなく停止することがあります。
 - 契約金額および第25条に定める遅延損害金を、支払期限を途過してもなお支払わないとき
 - 利用契約の申込書等の提出書類に虚偽の事項を記載したことが判明したとき
 - そのほか当社が契約者として不適当と判断した場合
- 当社は、本条に基づく提供の停止に関し、契約者に生じた損害等について、一切の責任を負わないものとします。

第20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本サービスの提供を中止することがあります。
 - 対象システム・対象装置の製造元が当該システムや装置のサポート・保守を中止した場合
 - サービス提供ができないと当社が判断した場合
 - 天災、地変その他当社の責に帰すことのできない事由によりサービス提供が事実上できない場合
- 当社は前項各号の規定により本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当社の提供する手段により通知します。ただし、緊急の場合またはやむを得ない事由がある場合はこの限りではありません。
- 当社は、本条に基づく提供の中止に関し、契約者に生じた損害等について、一切の責任を負わないものとします。

第21条（提供の廃止）

- 当社は、当社の都合により契約者に提供している本サービスの全部または一部を廃止することがあります。
- 当社は、前項の規定により本サービスの廃止をするときは、契約者に対し当社の提供する手段によりその旨を通知し、当該廃止日をもって利用契約は終了するものとします。
- 当社は、本条に基づく提供の廃止に関し、契約者に生じた損害等について、一切の責任を負わないものとします。

第22条（サポート）

- 当社は利用契約に基づき契約者に提供する本サービスの問い合わせについて、当社が別に定める時間帯等の条件に基づき、これに回答するサービスを提供します。

第23条（契約者の義務）

- 契約者は本サービスの利用に関して当社によってその利用方法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。
- 契約者は、本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、または第三者にこれを行わせてはいけないものとします。
- 契約者は、本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の有無およ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らないものとし、当社に一切の迷惑をかけないものとします。契約者は、当該紛争に関して当社に生じた一切の損害を賠償するものとします。

第24条（データ等の取り扱い）

- 契約者の問い合わせに応じて、当社が契約者のデータを確認・操作した場合、その結果発生した損害について、当社はいかなる責任も負わないものとします。

第25条（遅延損害金）

1. 契約者は、契約金額の支払いを遅延した場合は、遅延期間につき年利 14.6%の遅延損害金を当社に支払うものとします。

第26条（秘密保持）

1. 当社および契約者は、本サービスの遂行過程において相手方から開示を受けた技術、営業、業務その他に関する情報のうち、相手方が特に秘密である旨を明示して開示した情報（以下のいずれかに該当する情報を除く。）（以下「秘密情報」という。）について、相手方の同意がない限り、厳に秘密として管理し、これらを第三者に開示または漏洩してはなりません。
 - (1) 秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
 - (2) 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
 - (3) 相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発した情報
 - (4) 本契約に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知となった情報
2. 前項の規定は、法令の定めまたは権限ある官公署から開示の要求に基づき開示する場合については適用しないものとします。
3. 当社および契約者は、秘密情報を相手方に開示する場合、秘密情報である旨およびその範囲を明示しなければなりません。
4. 当社および契約者は、秘密情報について、本契約の目的を達成するために必要な範囲においてのみ、これらを使用することができ、その他の目的のために流用してはなりません。

第27条（第三者への再委託）

1. 当社は、利用契約に別段の定めがある場合を除き、本サービスの全部または一部に関して、当社の費用と責任をもって、第三者に再委託できるものとします。当社は、当該再委託にあたり、第 26 条（秘密保持）に拘わらず、当該再委託の目的を達成するために必要な範囲で、契約者の同意なしに、秘密情報を当該第三者に開示し、使用させることができるものとします。
2. 前項に基づく再委託を行った場合、当社は、再委託先の行為について、本約款に基づく契約者に対する責任を負います。ただし、契約者の指図その他契約者の責めに帰すべき事由に基づく事項については、この限りではありません。

第28条（個人情報の取り扱い）

1. 契約者は、本サービスの遂行に際して個人情報の提供が必要または不可避な場合を除き、当社に提供する情報に、従業員、顧客その他の者に関する個人情報を含めてはなりません。
2. 契約者が前項に反して提供した情報に個人情報が含まれていた場合は、当社は、理由の如何を問わず、当該個人情報の管理その他の取扱いに起因して契約者に生じる一切の事項について責任を負わないものとします。
3. 当社は、第 1 項に従い提供を受けた個人情報を「個人情報保護に関する法律」に基づき適切に取扱い、本サービスの遂行に必要な範囲に限り使用し、本サービスの遂行目的以外で使用しないものとします。

第29条（製造元への情報提供）

1. 当社が本サービスを提供するために必要な範囲に限り、当社は、契約者より取得した個人情報および秘密情報を製造元に提供することがあります。契約者は、当該情報提供を承諾するものとします。

第30条（免責）

1. 本サービスはシステム運用の完全な機能を果たすことを保証するものではありません。

2. 当社は、以下の事由に起因して契約者に生じた損害について、請求原因の如何を問わず、一切の責任を負わないものとします。
 - (1) 天災地変、騒乱、暴動などの不可抗力
 - (2) コンピュータウイルス対策ソフトが対応していない種類のコンピュータウイルスの侵入
 - (3) 悪意のある第三者による不正アクセス、アタックまたは通信経路上における傍受
 - (4) 当社の責によらないデータの破損、消失
 - (5) 当社が製造したものではないソフトウェアまたはハードウェアの仕様・不具合・故障に起因する損害
 - (6) 通信回線、ハードウェアまたはソフトウェアの性能の低下に起因する損害
 - (7) 当社が定めるセキュリティ手段などを契約者が遵守していないことに起因する損害
 - (8) その他当社の責めに帰すべからざる事由

第31条（反社会的勢力の排除）

1. 当社および契約者は、それぞれ相手方に対し、過去、現在および将来において、自己、自己の役員または従業員のいずれも、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋等およびこれらに準ずる者（以下「反社会的勢力」という）に該当せずかつ反社会的勢力との一切の関係を有しないことを表明し、かつ、保証します
2. 当社および契約者は、自己、自己の役員または従業員について、自らまたは第三者を利用して、以下のいずれかに該当する行為を行わず、かつ、行わせないものとします。
 - (1) 暴力的な要求行為
 - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - (3) 取引に関して、脅迫的な言動または暴力を用いる行為
 - (4) 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損または相手方の業務を妨害する行為
 - (5) その他前各号に準ずる行為
3. 当社および契約者は、相手方が前二項のいずれかに違反した場合、何らの催告なく直ちに利用契約を解除できるものとします。この場合において、相手方に損害が生じた場合であっても、理由の如何を問わず、当該損害について賠償する責任を負わないものとします。

第32条（権利義務譲渡の禁止）

1. 契約者は、あらかじめ当社指定の書面による承諾がない限り、利用契約上の地位、利用契約に基づく権利または義務の全部または一部を他に譲渡その他の方法で処分または担保の目的に供してはならないものとします。

第33条（協議事項）

1. 本約款に定めのない事項または利用契約の履行に疑義が生じた場合は、契約者と当社の双方で協議の上、解決を図るよう努めるものとします。

第34条（準拠法）

1. 本約款の準拠法は、日本国の法令とします。

第35条（裁判管轄）

1. 本約款および利用契約に関して契約者と当社間に生じた一切の紛争については、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。

第36条（紛争の解決のための努力）

1. 本約款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。

附則 2017年9月1日 制定・施行
2017年10月20日 改定