

SupportMAX 約款

この「サポートマックス約款」(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「サポートマックス」(以下「当サービス」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、当サービスの利用に関する一切の関係に対して適用し、当社が提供する当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 (本約款の適用)

1. 当社は、本約款を定め、これに基づき当サービスを提供します。
2. 本約款と利用契約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 (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特段の定めがない限り、通知内容を電子メール、書面または当社の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電子メールの送信または当社の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3条 (本約款の変更)

1. 当社は、本約款を変更しようとする場合、当社のウェブサイトに掲載する方法等により、あらかじめ契約者に対して本約款を変更する旨および変更後の約款の内容および約款変更の効力発生日を告知します。
2. 前項に基づき本約款の変更を告知した日から約款変更の効力発生日までに契約者からの異議の申し出がない場合、契約者は当該変更同意したものとみなし、以後、当社と契約者との間において、変更後の約款の効力が生じます。

第4条 (用語の定義)

1. サポートマックス:当社が提供する当サービスの総称をいいます。個別のサービス内容についてはサービス仕様書に規定します。
2. 利用契約: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当サービスの提供を受けるための契約
3. 契約者:当社と利用契約を締結している法人・個人および団体
4. 対象システム:当サービスの提供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ネットワークシステム
5. 対象装置:当サービスの提供対象となるサーバーや通信機器、ソフトウェアそのもの
6. 製造元: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
7. 機密情報:下記のことをいいます。
 - ① 当社および契約者が相手方に対して提出した書類(メール含む)
 - ② 打ち合わせ等によって知った当社および契約者の営業、財務、人事、技術、個人情報についての一切の情報
 - ③ 当社および契約者が相手方に対し当サービスを遂行するに際し、知り得た一切の情報

第5条（当サービスの内容）

1. 当サービスは、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. 当サービスの内容、利用料金、当サービスの提供を受けるために必要なシステムの動作条件、その他詳細については、別途当社が定める当サービスに関する仕様書により、契約者に提示されるものとし、契約者は当該仕様書に従い当サービスを利用するものとします。
3. 当社は、第1項に定めのない新規サービスまたは本サービスに付随する付帯サービスを行うことがあります。その場合には、特に定めがない限り本約款が適用されます。

第6条（当サービスの利用条件）

1. 当サービスは、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調査して当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、当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する。
 - ① 当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。

第7条（契約期間・最低利用期間）

1. 当サービスの契約期間は、第10条（利用契約の成立）規定による利用契約の成立日を開始日とし、利用契約で定める「最低利用期間」満了日までとします。当該最低利用期間に関し、中途解約の有無にかかわらず、契約者は最低利用期間満了日までの契約金額の全額を当社に支払うものとし、未払分の残額がある場合は一括して当社に直ちに支払い、当社で受領した金額については返金しないものとします。
2. 最低利用期間満了の1ヶ月前までに、契約者または当社から書面による契約終了の意思表示がない場合、更に1ヶ月間自動的に更新されるものとします。
3. 前項による利用契約の更新後は、第16条による当社の解除または第17条による契約者の解約があるまで、1ヶ月ごとに利用契約が継続するものとします。

第8条（利用期間の起算日）

利用期間の起算日は、利用契約に別段の定めがない限り、第10条（利用契約の成立）に規定の利用契約の成立日から開始するものとします。

第9条（利用申込）

利用契約の申込みをする法人・個人および団体（以下「申込者」とします）は、当社が別に定める申込に関する書面（「申込書」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10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11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13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して判断した場合
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12条（契約内容の変更）

1. 契約者は利用契約を申込む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。
3. 前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。
4. 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、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および利用契約に関するその他の作業を行います。

第13条（提供の停止）

1. 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および催告することなく停止することがあります。
 - ① 利用契約に基づく当サービスの第19条に定める契約金額および第21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
 - ② 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
 - ③ そのほか当社が契約者として不適当と判断した場合
2. 当社は、本条に基づく提供に関し、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14条（提供の中止）

1. 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。
 - ① 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
 - ② サービス提供ができないと当社が判断した場合
 - ③ 天災、地震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
2. 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。
3. 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15条（提供の廃止）

1. 当社は、当社の都合により契約者に提供している当サービスの全部または一部を廃止することがあります。
2. 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。

3. 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16条（当社が行う利用契約の解除）

1. 当社は第13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13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14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17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、解約を希望する日の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、契約者が当サービスの解約の申出をし、それを当社が承諾した日をもって成立するものとします。
3. 本条第1項において、利用契約の解約の効力が生じる日を、契約者の希望により、通常、前項にて定める利用契約の解約の効力が生じる日の月以降に指定し、当該指定を当社が承諾した場合、その指定した月の末日をもって利用契約が解約されるものとします。
4. 契約者は、第3条の規定に基づく本約款の変更を承諾できない場合にも、当該契約を解約することができます。当該解約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。

第18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問い合わせについて、当社が別に定める時間内に限り、これに回答するサービスを提供します。

第19条（契約金額）

1. 利用契約に基づく当サービス利用の対価（以下「契約金額」とします）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当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（以下「月額費用」とします）
 - ② 契約者が利用契約に基づく当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（以下「その他費用」とします）
2. 前項に定める契約金額は別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す。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. 当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、契約者が当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。
5. 当社は、利用契約の期間中において、次の各号のいずれかに該当する場合には、書面をもって通知することにより、契約者に対して、契約金額の改定を申し込むことができます。

- ① 契約金額または価格構成要素が法令により設定、改定または廃止された場合
 - ② 物価や為替の変動その他の事由に基づく経済情勢の変動が生じた場合
 - ③ 上記のほか契約金額を改定すべき合理的な事情が生じた場合
6. 前項に基づく通知から 14 営業日以内に、契約者から書面による異議の申立てがない場合、契約者は契約金額の改定に同意したものとみなし、以後、改定された契約金額が適用されるものとします。ただし、契約者が契約金額の改定に異議を述べた場合、契約金額の改定は、双方協議するところに従うものとします。

第 20 条（契約金額の支払に関して）

1. 前条に定める契約金額は、第 8 条（利用期間の起算日）の規定による利用期間の起算日より発生します。
2. 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。
3. 当社が当サービスに対し、第 13 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中は、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。
4. 当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。
5. 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 21 条（遅延損害金）

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

第 22 条（機密保持）

1. 当社およ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、当社およ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および開示後に公知となった情報
 - ③ 相手方から開示事後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および裁判所から開示を義務付けられた情報
4. 当社および契約者は、機密保持義務を履行するために情報取扱責任者を定め、相手方の担当者に通知するものとします。相手方からの通知がない場合は相手方の代表者を情報取扱責任者とします。
5. 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、または著作物等の使用権の譲渡または許諾を認めるものではないものとします。
6. 本条の内容について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。
7. 当社および契約者は、機密情報を取扱うに当たり、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」とします）を遵守しなければならないものとします。
8. 当社および契約者は、相手方が承諾した第三者以外の者に、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。
9. 当社および契約者は、相手方が承諾した第三者に当サービスの全てまたは一部を再委託等する場合、当該第三者との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。

第 23 条（権利義務譲渡の禁止）

契約者は、あらかじめ当社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

部を他に譲渡してはならないものとします。

第24条 (除外事項)

1. 次の各号に定める事項は、サービス仕様書に定めのある場合を除き、当サービスの範囲に含まれないものとします。
 - ① 契約者または契約者の指定する業者の故意また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、当サービスに関する仕様書に定めのない事項で、当サービスの内容に合致しないと当社が判断した内容

第25条 (契約者の義務)

1. 契約者は当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。
2. 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、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。
3. 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ます。

第26条 (免責)

1. 当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. 当社は当サービスの提供により生じる結果および本契約に従って行った行為の結果について、いかなる理由（当サービスの提供に必要な設備・ソフトウェアの不具合・故障・第三者による不正侵入、商取引上の紛争、電子メールの紛失を含むがこれに限りません）があろうとも、契約者に対して一切責任を負いません。
3. 当社は、システムの不具合によるデータの破損、逸失に関する保証は行いません。

第27条 (損害賠償)

1. 本約款およ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直接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. 本約款およ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28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正と判断した第三者に当サービスの業務の全部または一部を委託する場合があるものとし、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29条（製造元への情報提供）

1. 当社が当サービスを提供する為に必要な範囲に限り、当社は、当サービスの利用に際し契約者より取得した個人情報、機密情報を含む情報を製造元に提供する場合があります。契約者は、当該情報提供を承諾するものとします。

第30条（協議事項）

この利用規約に定めのない事項または当サービス利用契約の履行に疑義生じた場合は、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31条（準拠法）

本約款の準拠法は、日本国の法令とします。

第32条（裁判管轄）

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33条（紛争の解決のための努力）

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。

2020年4月1日 改定

2020年4月27日 発効

2023年2月1日 改定 発効