

ALAXALA 遠隔監視サービス 約 款

ALAXALA 遠隔監視サービス約款

第1条(総則)

1. 本約款及び『ALAXALA 遠隔監視サービス仕様書』(以下、「サービス仕様書」といい、本約款とサービス仕様書とを総称して「本約款等」といいます。)は、アラクスラネットワークス株式会社(以下、「当社」といいます。)が販売するネットワーク製品(以下、「対象製品」といいます。)について、お客様または当社所有の AX-Network Manager(以下、「AX-NM」といいます。)によりお客様に提供する遠隔監視保守サービス(以下、「本サービス」といいます。)の諸条件を定めるものです。
2. お客様は、本約款等の内容に同意の上、当社又は当社の販売代理店に注文書を発行することにより本サービスの利用を申し込むものとし、当社がお客様からの注文書を受領後、サポート連絡票をお客様に提出することによって、本サービスに関する契約(以下、「本契約」といいます。)が成立するものとします。
3. お客様は、当社による本サービスの円滑な実施にご協力いただくものとします。
4. 当社は、民法第 548 条の 4 に基づき本約款等の内容を変更できるものとします。本約款等を変更する場合、当社は、その 1 か月以上前に、本約款等を変更する旨及び変更後の本約款等の内容並びにその効力発生時期をお客様に告知します。
5. 当社は、本サービスの実施に際し、当社が指定する保守会社(以下、「保守会社」といいます。)に再委託することができます。
6. 本サービスの提供は、日本国内に限定されます。

第2条(サービス料金)

本サービスの提供期間中にお客様が本契約を中途解約される場合でも、受領済の本サービスの料金は返却いたしません。

第3条(本サービスに関する特則)

1. お客様が本契約終了後に、期間を空けて再度同一の対象製品について本サービスの契約を再開する場合、再開以前の未締結期間に相当するサービス料金を、再開する本サービスの契約の料金支払時に一括して支払うものとします。
2. 本サービスに基づき当社がお客様に提供するソフトウェアの使用条件について、当社とお客様は別途契約を締結するものとします。

第4条(免責)

1. 当社は、以下の事由により本サービスを停止することがあり、そのためにお客様に発生した損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わないものとします。
以下の他、別途サービス仕様書に定める内容により、本サービスの提供を行わない場合があります。
 - (1)第23条に定める不可抗力に起因する事由
 - (2)本サービスに接続する為のインターネット接続など第三者の提供する電気通信役務の不具合、通信遅延に起因する事由
 - (3)本サービスの提供にあたり当社が第三者から提供を受けているセキュリティー対策ソフト及びサービスが対応していない種類のコンピュータウイルスの侵入等に起因する事由
 - (4)第三者による不正アクセス若しくは攻撃又は通信経路上における傍受で、善良なる管理者の注意をもってしても防ぐことができないものに起因する事由
 - (5)本サービスの提供に用いている第三者のサービス及び当社が製造したものではないソフトウェア(OS、ミドルウェア、DBMS等)及びデータベースに起因する事由

- (6)当社が製造するソフトウェアの不具合によって生じた損害のうち、当社の故意又は重大な過失による場合を除いた事由
 - (7)本サービスの利用にあたり第6条等に定めるお客様の義務にお客様が違反したことに起因する事由
 - (8)裁判所の命令又は法令に基づく強制的な処分起因する事由
 - (9)その他当社の責めに帰すべからざる事由、不可抗力等に起因する事由
2. お客様は、本サービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合、自己の責任でこれを解決し、当社に責任を負担させないものとします。
 3. 当社は、本約款等の変更によりお客様が対応を要する場合であっても、当該対応に要する費用は負担しないものとします。

第5条(当社の義務)

1. 当社は、以下の義務を負います。
 - (1)本サービスの契約期間中、本約款等に従い、善良なる管理者の注意義務をもって本サービスをお客様に提供するものとします。
 - (2)サービス仕様書で定義したサービスが提供できない事象(以下、「障害」といいます。)が発生した場合において、お客様への通知が必要であると当社が判断した障害については、遅滞なくお客様にその内容を通知するものとします。ただし、軽微な障害についてはこの限りではありません。
 - (3)本サービスに障害が発生したことを知ったときは、遅滞なく本サービスの復旧に取り組みます。
 - (4)本サービスの停止を伴う計画メンテナンスを行う場合は、お客様にその旨の通知を行います。ただし、緊急時などやむを得ない場合は、この限りではありません。
2. 本約款等にて特に定める場合を除き、本サービスの実施及び結果に関する当社の義務は、前項の義務に限られます。

第6条(お客様の義務)

お客様は以下の義務を負います。

- (1)本サービスを妨害する行為を行わないこと。
- (2)本サービスに定常的な高い負荷を発生させ、本サービス提供が困難になる行為を行わないこと。
- (3)本サービスに係る情報(本サービスの提供に必要な、または本サービスにより設定、記録、収集、生成等される各種情報をいいます。)に対して当社に無断で情報の変更、削除、追加等を行わないこと。
- (4)第7条に基づき当社からお客様に発行した本サービスに係る契約ID(以下、「契約ID」といいます。)及びパスワードを第三者に開示・漏洩せず、これを適切に管理すること。
- (5)本サービスへの不正アクセス又は不正利用を防止する商業上合理的な努力を行い、不正アクセス又は不正利用を発見したときには速やかに当社へ通知すること。

第7条(契約IDの管理)

1. 当社は、本サービスに関するお客様からの各種問い合わせ、請求、通知等に際して、お客様を特定し、かつ本サービスを受ける権利の証明として、当社所定の条件によりお客様に契約IDを発行します。
2. お客様は当社から本サービスの提供を受ける権利のない第三者に契約IDが知得されないよう、適切に管理するものとします。
3. 契約IDは、お客様のみ使用できるものとします。なお、当社は、契約IDが明示された場合は、常にお客様とみなして本サービスを提供します。

第8条(受入検査)

1. お客様は、当社より提供された本サービスについて契約に適合しているか否かの受入検査を行い、数量、種類又は品質に関して契約の内容に適合しないもの(以下、「契約不適合」といいます。)を発見した場合には、当社に対し速やかにその旨通知するものとします。
2. 当社は、前項の通知を受けた場合は、速やかに自己の費用負担にて過分量の引き取り、不足量の補充、代替品(同等の性能を有するものを含みます。以下同じ。)の引渡し又は追加の作業を行います。過分量の引き取り、不足量の補充、代替品の引渡し又は追加の作業が行われた場合、お客様は、再度前項に従い受入検査を行います。
3. お客様が第1項若しくは第2項の検査合格を当社に連絡した場合、又は本サービスが提供された日から7暦日以内にお客様から当社に連絡がない場合、本サービスは検収されたものとみなします。
4. 前項に規定する検査期間内に、提供された本サービスについて数量、種類又は品質の不適合を書面で申し出なかった場合、お客様は、これを理由として履行の追完の請求、代金の減額の請求、損害賠償の請求及び本契約の解除をすることはできないものとします。

第9条(契約不適合の修補)

1. 前条第4項の定めにかかわらず、本サービスの種類又は品質に関して通常の検査方法によって発見できない当社の責めに帰すべき契約不適合(お客様の責めに帰すべき事由によるものを除きます。)が発見され、検収日から12ヶ月以内に、お客様から当社に当該契約不適合について通知がなされた場合、当社は、当社の裁量により自己の費用負担にて、必要な追加作業の提供を行います。
2. 本契約の終了又は解除後も、前項の規定は、前項に基づく当社の義務が全て消滅するまで引き続き有効とします。

第10条(秘密保持)

1. お客様及び当社は、本サービスの実施にあたり知り得た相手方の経営情報、技術情報、取引情報、ユーザー情報等の情報で、秘密であることが明示された情報(以下、「秘密情報」といいます。)を、相手方の事前の書面による承諾を得ることなく、第三者に開示又は漏洩してはならず、かつ本サービス以外の目的に利用してはならないものとします。
2. 以下の各号に該当する情報は秘密情報から除外されます。
 - (1) 相手方から知り得た時点ですでに正当に保有している情報。
 - (2) 秘密情報によらず独自に開発した情報。
 - (3) 開示の時点ですでに公知の情報。
 - (4) 自己の責めによらず公知になった情報。
 - (5) 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. 第1項にかかわらず、当社は、本サービスの目的の範囲内で、当社所定の販売経路の販売代理店、お客様の契約IDを明示した者及び保守会社に対しては、お客様の承諾なく秘密情報を開示することができるものとします。
4. 第1項又は前項により第三者に秘密情報を開示した当社は、自己の責任において当該開示先(お客様の契約IDを明示した者を除きます。)に対して本条と同等の義務を負わせるものとします。

第11条(データの確認・複製)

1. 当社及び保守会社は、本サービスの障害の復旧等のサービス保全や本サービスの維持運営の為に本サービスの実施にあたり当社及び保守会社が知り得た情報を確認、複写又は複製することがあります。
2. 当社は、当社の製品やサービスを向上させるための調査又は分析の為に、本サービスの実施にあたり当社が知り得た情報からユーザー情報等の第10条及び第13条に該当する情報を匿名化したデータを確認、複写又は複製することがあります。

第12条(データの削除)

当社は本契約の終了又は解除があった場合、本サービスの実施にあたり当社が知り得たお客様の情報を削除します。このとき、当該情報の削除に起因するお客様又は第三者に発生した直接又は間接の損害について当社は責任を負わないものとします。

第13条(個人情報の取扱い)

1. 当社が本サービスの実施にあたりお客様から個人情報を取得した場合は、当該個人情報を本サービスの目的の範囲内でのみ使用します。
2. 当社における個人情報の取扱い方法については、下記の URL からご確認いただけます。
<https://www.alaxala.com/jp/privacy/index.html>

第14条(損害賠償)

1. お客様及び当社は、本約款等の不履行により相手方に損害を与えた場合、相手方に対して賠償の責めを負うものとします。
2. 前項にかかわらず、本サービスに起因してお客様が損害を蒙った場合、当社は、お客様に対し、請求原因の如何を問わず、逸失利益を含む間接損害及び当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害を除き、かつ本サービスについてお客様より受領した対価額を上限として、お客様の損害を賠償する責めを負うものとします。

第15条(輸出管理)

お客様は、本約款等に基づき当社から提供された一切の貨物及び技術情報の全部若しくは一部を単独で、又は他の製品と組み合わせ、若しくは他の製品の一部として、直接又は間接に次の各号に該当する取扱いをする場合、「外国為替及び外国貿易法」等日本の法規制及び米国輸出管理規則等外国の輸出関連法規を確認の上、必要な手続をとるものとします。

- (1) 輸出するとき。
- (2) 海外へ持ち出すとき。
- (3) 非居住者へ提供し、又は使用させるとき。
- (4) 前三号に定めるほか、「外国為替及び外国貿易法」等日本の法規制又は外国の輸出関連法規に定めがあるとき。

第16条(本契約の解除)

1. お客様及び当社は、相手方が本約款等に違反し、相当の期間を定めてその是正を催告したにもかかわらず、当該期間内に違反事項が是正されない場合、本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。但し、当該違反が本契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りではありません。
2. お客様及び当社は、相手方が以下の各号のいずれかに該当した場合、何らの催告を要せず直ちに本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。
 - (1) 債務の全部の履行が不能であるとき。
 - (2) 債務の全部の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。
3. 前二項に加え、お客様及び当社は、相手方が以下の各号のいずれかに該当した場合に限り、何らの催告を要せず直ちに本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。本項に基づき本契約を解除した場合、解除した当事者は、相手方に対し当該解除により生じた損害の賠償を請求することができるものとします。
 - (1) 自己が振り出した手形若しくは小切手を不渡りとしたとき、又は支払不能処分制度に基づき6か月に2回以上電子記録債権の支払不能を生じさせたことにより不渡り処分となったとき。

- (2) 第三者からの差押え、仮差押え、仮処分、競売、破産手続開始、再生手続開始の申し立てを受け、又は公租公課の滞納処分を受けたとき。
 - (3) 自ら破産手続開始、再生手続開始、若しくは更生手続開始等の申し立てをしたとき、又は清算の手続に入ったとき。
 - (4) 支払を停止したとき。
 - (5) 監督官庁から営業の許可取消処分又は停止処分を受けたとき。
 - (6) 相手方若しくは第三者に債務の履行猶予の申出を行い又は債権者集会の招集準備、主要資産の処分の準備その他債務履行が困難と認められる事由が生じたとき。
 - (7) その他前各号に準ずる経営の継続を困難とする事由が生じたとき、又は生じる虞が認められたとき。
 - (8) 相手方、その役員その他の経営幹部、又は相手方の取引先が暴力団等の反社会的勢力であるか、又はそれらの勢力との関わりがある場合、又は関わりが疑われる合理的理由があると認められる場合。
4. 前三項により解除されたお客様又は当社は、相手方に対する全債務につき期限の利益を失い、直ちに履行するものとします。

第17条(本サービスの一時的な提供停止)

1. 当社は、次の場合には当該の期間お客様に対する本サービスの一部又は全部の提供を停止することがあります。
 - (1) 保守上又はサービス提供上やむを得ないとき。
 - (2) 当社又は保守会社が計画保守を行うとき。
 - (3) 本サービスへの不正アクセス行為から防御するために必要なとき。
 - (4) 第23条に定める不可抗力に起因する非常事態が発生し、本サービスを提供することが著しく困難であるとき。
 - (5) 法令等に基づく強制的な処分により本サービスを提供することが著しく困難であるとき。
2. 当社は、前項の理由により本サービスの提供を一時的に停止するときはあらかじめお客様に当該情報を通知します。ただし、緊急時などやむを得ない場合は、この限りではありません。

第18条(お客様に起因する本サービスの提供停止)

1. 当社は、お客様が次のいずれかに該当するときは、当社が定める期間、お客様に対する本サービスの一部又は全部の提供を停止することがあります。
 - (1) 当社に届け出た内容について事実と反することが判明したとき。
 - (2) 第6条(お客様の義務)の規定に違反したとき。
 - (3) 前二号のほか、本約款等に反する行為であって、本サービスに関する当社の業務の遂行若しくは本サービスの提供に著しい支障を及ぼし、又は及ぼす恐れがある行為をしたとき。
2. 当社は、前項の理由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、提供停止の開始日及び期間をお客様に通知します。ただし、緊急時などやむを得ない場合は、この限りではありません。

第19条(本サービスの廃止)

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、あらかじめお客様に廃止理由及び廃止日を通知した上で本サービスの全部又は一部を廃止することがあります。
 - (1) 第23条に定める不可抗力により本サービスを継続して提供することが著しく困難となったとき。
 - (2) 本サービスの提供にあたり当社が第三者から提供を受けているサービスの仕様変更又はサービス廃止等により、本サービスを継続して提供することが著しく困難となったとき。
 - (3) 前二号のほか、当社にとってやむを得ない事情であると合理的に判断できる理由により本サービスを継続して提供することが著しく困難となったとき。

2. 前項の理由によるサービスの一部又は全部の廃止があったときは、当該廃止日をもって本契約の全部又は一部が終了するものとします。
3. 当社は、第1項の理由による本サービスの全部又は一部の廃止に伴い、お客様又は第三者に発生する損害については、責任を負わないものとします。

第20条(著作権等)

本サービスに係る著作権等の知的財産権(以下、総称して「著作権等」といいます。)は、当社又は第三者が権利を所有するものであり、お客様に譲渡するものではありません。また著作権等に関して本約款等に定める以外の権利を認めるものではありません。

第21条(ソフトウェアの取扱い)

1. 本サービスに係るソフトウェア(以下、「本ソフトウェア」といいます。)製品に関する使用許諾条件は、当該ソフトウェア製品に添付されている使用条件書その他の契約条項(ソフトウェア製品の起動時に、装置又は装置に接続された出力装置の映像面に表示されるものを含む。)の定めに基づくものとします。
2. 前項に記載した使用条件書その他の契約条項と本約款等の条件が相反する場合は、前項に記載した使用条件書その他の契約条項の条件を優先します。なお使用条件書その他の契約条項に記載のない事項については、本約款等が適用となります。
3. 本ソフトウェアの全部若しくは一部について、お客様は特定、解析(リバースエンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイルを含む)、複製、改変、翻訳・翻案等を行うことはできません。
4. お客様は、本ソフトウェア上に表示された著作権表示を改変し、移動し、又は削除することはできません。
5. お客様は、本ソフトウェアを第三者に開示することはできません。

第22条(譲渡禁止)

お客様及び当社は、相手方の書面による承諾なしに、本契約に基づく相手方に対する権利又は義務を第三者に譲渡し又は引き受けさせてはならないものとします。

第23条(不可抗力)

自然災害等の天災地変、戦争、暴動、内乱、火災、疫病の流行等の不可抗力により一方の当事者が本契約に基づく債務(但し金銭債務は除きます。)の全部又は一部の履行を遅滞し、又は履行できないときは、当該当事者は、本サービスの不履行につきいかなる義務も負わず、また何らの賠償義務を負わずに本契約を解除することができるものとします。

第24条(存続条項)

本契約の終了又は解除後も、第9条第2項、第14条、第15条、第16条第3項第2文、第22条、第23条、本条及び第25条の規定は、各条項の個別義務がすべて消滅するまで有効とし、第10条の規定は5年間有効とします。

第25条(管轄裁判所)

本約款等に関する一切の紛争は、東京地方裁判所のみを第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第26条(協議事項)

本約款等に定めなき事項又は本約款等に疑義が生じた場合は、お客様と当社で誠意をもって協議し解決するものとします。

以下余白