

CarePlus 保守サービス約款

申込者(以下「甲」という。)と SCSK 株式会社(以下「乙」という。)は、乙指定の保守サービス申込書(以下「申込書」という。)を用いて、乙が甲に販売するネットワーク機器(以下「対象機器」といい、ネットワンパートナーズ株式会社が販売するネットワーク機器も含む。)の保守サービス(以下「保守業務」という。)について、次のとおり合意する。

第 1 条(契約の成立等)

1. 甲は、乙に保守業務を委託する場合、乙に対して注文書及び申込書を交付するものとする。乙は当該注文書及び申込書を受理し、保守サービス内容確認書(以下「確認書」という。)を交付することをもって本契約が成立するものとする。
2. 甲は保守業務を乙に委託するにあたり、機器メーカー指定のライセンス(以下「ライセンス」という。)が必要な場合、保守業務の契約期間中、ライセンスを保有していなければならない。ただし、ライセンスの販売が終了した場合には別途協議の上、定めるものとする。
3. 保守業務の提供期間は、確認書に記載のとおりとする。
4. 甲が、ネットワンパートナーズ株式会社または乙の指定する販売代理店(以下総称して「販売代理店等」という。)を介して乙に注文書及び申込書を交付して保守業務を委託する場合、乙が確認書を甲に交付することをもって本契約が成立するものとする。
5. 甲が、本契約の更新を希望する場合、乙が発行する更新案内を確認した上で、乙に対し契約更新の注文書を交付するものとする。乙は当該注文書を受理し、甲に確認書を交付することをもって本契約の更新が成立するものとする。
6. 甲は、乙が発行した更新案内の内容に疑義がある場合、正しく更新案内を修正の上、契約更新の注文書と合わせて乙に対し交付するものとする。乙は本契約内容を修正し確認書を交付するものとする。
7. 前二項にかかわらず、甲が販売代理店等を介して乙に保守業務を委託した場合、乙は更新案内を販売代理店等もしくは甲及び販売代理店等に交付するものとする。

第 2 条(基本的合意)

1. 甲は、第 3 条又は第 4 条に定める保守業務を、準委任形態で乙に委託し、乙は、これを受託し履行する。
2. 乙の保守業務の履行については、次の各号の定めに従うものとする。
 - (1) 甲が対象機器を購入すると同時に本契約を締結する場合、乙は対象機器の正常稼働確認を行わないものとし、初期設定時に対象機器が正常稼働しない場合、乙は本契約に基づく責任を負わないものとする。
 - (2) 甲が対象機器を購入すると同時に本契約を締結しない場合、乙の保守業務の履行義務は、本契約締結時に対象機器が正常に稼働し、かつ対象機器が現行販売品であることを条件に生じるものとし、正常稼働していない場合、もしくは販売を終了している製品は本契約の保守業務対象外とする。なお、対象機器の正常稼働確認は甲にて行うものとする。
 - (3) 乙は、対象機器が故障していると判断した場合に限り、保守業務を履行するものとする。ソフトウェアが原因と推測される事象については保守業務を履行しない場合がある。

第 3 条(オンサイト保守における保守業務の種類及び内容)

1. 保守業務の実施場所は日本国内に限るものとし、次の各号のいずれかの時間帯の中で実施するものとする。
 - (1) 基本保守
祝祭日及び乙規定の休日を除く月曜日から金曜日までの午前 9 時より午後 5 時までの時間帯。
 - (2) 終日保守
24 時間 365 日。
2. 乙が、対象機器に対して行う保守業務の内容は次のとおりとする。
 - (1) 対象機器の障害に関する電話及び電子メールでの受付業務。(日本語のみの対応とする。)
 - (2) 障害切分け業務。(ただし、対象機器以外の障害切分け業務は含まない。)
 - (3) 技術員の手配。
 - (4) 対象機器の代替機の手配。(ただし、代替機のファームウェアは甲乙間で合意したリビジョンとする。)
 - (5) 甲より提出された設定情報を用いた代替機の設定作業。(ただし、保守業務対応時前までに甲より設定情報の提出が無い場合は、工場出荷時の設定情報を代替機に投入する。)
 - (6) 技術員による代替機の交換作業。
3. 本契約に定めのない保守業務を甲が希望する場合は、乙もしくは販売代理店等が、甲に対し、乙の保守業務に対する対価(以下「保守料」という。)が記載された見積書を提示するものとする。この場合、甲及び乙は、甲が当該見積書に合意した上で、乙が本契約の各条項に基づき保守業務を履行することを承諾するものとする。なお、乙は、本契約に定めのない保守業務を受託する義務を負わないものとする。
4. 乙は、高所(労働安全衛生法に基づく地表又は床から 2m 以上の作業床)での機器交換作業は行わないものとし、高所に設置されている機器の交換作業は、甲の責任にて行うものとする。

第 4 条(センドバック保守における保守業務の種類及び内容)

1. 保守業務は、乙が指定する国または地域における祝祭日及び乙規定の休日を除く月曜日から金曜日までの午前 9 時より午後 5 時までの時間帯に受け付けるものとする。
2. 乙が、対象機器に対して行う保守業務の内容は次のとおりとする。
 - (1) 対象機器の障害に関する電話及び電子メールでの受付業務。(日本語のみの対応とする。)
 - (2) 対象機器の代替機の発送。(ただし、代替機のファームウェアは甲乙間で合意したリビジョンとする。)
 - (3) 工場出荷時の設定情報を投入した代替機の発送。
3. 代替機の送料は、乙の負担とするものとする。
4. 対象機器の送料は、甲もしくは返却元の負担とする。
5. 乙は、甲より代替機の要望があった場合、受付日の当日もしくは翌営業日に当該代替機を発送するよう最大限努力するものとする。なお、代替機の発送は、乙指定の業者に依頼するものとする。
6. 前項に定めるとおり甲から代替機の要望があり、かつ代替機の発送までに甲が乙に設定情報を提出した場合には、乙は当該設定情報を投入して代替機を出荷するものとする。
7. 本契約に定めのない保守業務を甲が希望する場合は、乙もしくは販売代理店等が、甲に対し保守料が記載された見積書を提示するものとする。この場合、甲及び乙は、甲が当該見積書に合意した上で、乙が本契約の各条項に基づき保守業務を履行することを承諾するものとする。なお、乙は、本契約に定めのない保守業務を受託する義務を負わないものとする。

第 5 条(対象機器の種類等)

対象機器の種類、数量及び設置場所は確認書に記載のとおりとする。

第 6 条(保守料の支払)

1. 甲は、乙の交付する請求書に記載された保守料を、本契約締結月の翌月末までに、乙が指定する銀行口座に振込で支払うものとする。ただし、確認書等において別段の定めをした場合は、当該定めに従うものとする。また、支払手数料は甲の負担とする。
2. 甲が、販売代理店等を介して本契約を締結する場合の保守料及び支払方法については、甲と販売代理店等間で定めるものとし、本条第 1 項、第 4 項並びに第 7 条の規定は適用しないものとする。
3. 甲が、販売代理店等を介して本契約を締結する場合、販売代理店等は、乙の交付する請求書に記載された保守料を、本契約締結月の翌月末までに、乙が指定する銀行口座に振込で支払うものとする。ただし、確認書等において別段の定めをした場合は、当該定めに従うものとする。また、支払手数料は甲の負担とする。
4. 甲又は販売代理店等が乙の請求に基づく保守料の支払いを約定日までに履行しない場合、乙は甲に対する保守業務を打ち切ることができるものとし、乙はこれに関して生じる一切の責任を負わないものとする。

第 7 条(消費税)

1. 本契約に基づき定められる保守料は全て消費税抜きの金額とする。
2. 甲は、保守料に賦課される消費税相当額を、保守料の支払と同時に乙に対し支払うものとする。
3. 消費税法で定められる税率が変更された場合、前項の消費税相当額は、改正後の消費税法が適用される時期より、新税率で計算された消費税額に相当する金額とする。

第 8 条(オンサイト保守業務の完了)

オンサイト保守業務は、乙の手配する技術員が、乙指定の作業報告書を用いて甲に対し保守業務の完了報告を行うものとし、甲が当該完了報告を確認し署名することをもって、完了するものとする。

第 9 条(センドバック保守業務の完了)

センドバック保守業務は、第 4 条に定める代替機を甲が受領した後、甲が乙に発送した対象機器を乙が受領することをもって、完了するものとする。

第 10 条(甲の義務)

1. 甲は、乙が保守業務を円滑に行うことができるよう、対象機器に関する設置先情報及び設定情報を乙に提供するものとする。なお、当該設置先情報及び設定情報を乙に提供するために調査が必要となった場合の費用は、甲が負担するものとする。
2. 甲は、契約内容について変更があった場合は、乙に連絡するものとする。
3. 甲は、対象機器の設定情報及びネットワーク構成を変更した場合は、乙に連絡するものとする。乙は、甲から変更があったにもかかわらず連絡がないことにより、保守業務の履行ができない場合は、一切責任を負わないものとする。また、乙は、甲から変更があったにもかかわらず連絡がないことにより、対象機器以外のネットワーク等に影響があった場合の責任も一切負わないものとする。

第 11 条(両者の協力)

甲及び乙は、本契約の円滑な履行を図るために必要となる運営管理上の詳細手続き及び諸ルール等については、書面をもって合意するものとする。また、速やかな障害復旧を図るため、乙の提供する「簡易切り分けマニュアル」に基づきコールセンターへ連絡を行うものとする。

第 12 条(保守の委託)

乙は、乙の責任において保守業務の全部又は一部を第三者に再委託することができるものとする。この場合、乙は、当該再委託先に対して第 13 条及び第 14 条における乙の義務と同等の義務を負わせるものとする。

第 13 条(秘密保持)

1. 各当事者は、本契約に関し相手方から開示された技術上又は営業上もしくはその他一切の情報のうち、「機密」である旨表示された有形的・電子的な媒体により提供されたもの、もしくは「機密」である旨を告知されたうえで口頭・視覚等で開示され、開示後 10 営業日以内に「機密」である旨相手方が書面で指定したもの(以下「機密情報」という。)を、書面による事前の承諾なしに、相手方以外の第三者(親会社、子会社及び関連会社を含む。)に開示又は漏洩してはならないものとし、本契約履行以外の目的で使用、複製及び変更してはならない。ただし、乙は、保守業務に必要な範囲に限り再委託先に機密情報を開示することができるものとする。
2. 前項の定めにかかわらず、次の各号に該当する情報については機密情報に該当しないものとする。
 - (1) 開示の時点ですでに保有しているもの。
 - (2) 本契約に違反することなく、開示の時点で公知のもの及び開示を受けた後に公知となったもの。
 - (3) 開示の有無にかかわらず独自に開発したもの。
 - (4) 機密保持義務を負うことなく第三者から適法に入手したもの。
3. 本条第 1 項の定めにかかわらず、各当事者は、法令、規則、裁判所の決定・命令、行政庁の命令・指導等に基づき裁判所、行政庁から開示を要求された場合、金融商品取引所の規則により開示が要求される場合、又は会計監査人から開示を要求された場合には、相手方の機密情報を当該裁判所、行政庁、金融商品取引所又は会計監査人に開示、提供できるものとする。ただし、これらの事由が生じた場合、各当事者は相手方に対して速やかに通知するものとする。
4. 各当事者は、善良なる管理者の注意をもって機密情報を厳重に管理するとともに、保守業務に従事する従業員(派遣された労働者と合わせて、以下「業務従事者」という。)に対して、本条の機密保持義務を遵守させるものとする。
5. 本条の機密保持義務は、本契約終了後 2 年間効力を有するものとする。

第 14 条(個人情報の取り扱いについて)

1. 個人情報とは、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)により定義されるものをいう。
2. 申込書の【機器設置先】【システム管理者】の情報(個人情報を含む)は、甲の責任において、設置先担当者及びシステム管理者の同意を得ているものとする。
3. 甲は、申込書の【保守サービス申込者】の情報(個人情報を含む)に関して、次の各号に定める用途で乙が利用することを承諾する。ただし、乙は、申込書に記入される【機器設置先】【システム管理者】の情報(個人情報を含む)に関しては、保守業務を履行する目的に限り利用し、他の目的には利用しないものとする。
 - (1) 業務上の連絡。
 - (2) 契約の履行。(情報システム開発・保守・運用及び関連する業務を適切に遂行するために利用。)
 - (3) 商品保守やサポート、アフターサービス等各種サービスの提供。
 - (4) 乙及び乙のグループ会社を取り扱う商品・サービスに関する案内。
 - (5) 乙及び乙のグループ会社が開催(主催・共催・協賛)するセミナー・展示会等に関する案内。
 - (6) 問い合わせ又は依頼等への対応。
 - (7) 満足度調査等のアンケートの依頼。

4. 申込書に記入された個人情報は、乙の定める【個人情報保護の取り組み】に則り、厳重な管理の下で保管するものとする(SCSK 株式会社 個人情報保護の取り組み <https://www.scsk.jp/privacy.html>)。
5. 甲の乙に対する個人情報に関する開示請求及び訂正・削除請求については、確認書に記載する連絡先に連絡するものとする。

第 15 条(乙及び乙の販売代理店等の責任)

1. 対象機器に関する乙の責任は、保守業務を繰り返し提供することに限定されるものとする。
2. 次の各号のうち、乙の責に帰すべき事由により発生した障害に対しては、乙は一切その責任を負わないものとする。
 - (1) 保守業務遂行中にデータ破損、業務停滞等の障害が甲で生じた場合。
 - (2) 甲の逸失利益、第三者からの甲に対する請求等、甲において特別損失が発生した場合。
 - (3) その他、乙が負担することと定められている事項の範囲に属さない甲の損害が発生した場合
3. 乙の販売代理店等は、乙に対する保守料の支払がない場合を除き、本契約に基づく保守業務の履行及び甲の損害賠償請求について、一切の責任を負わないものとする。
4. 乙は、保守業務にて交換した対象機器の故障原因調査を実施しないものとする。

第 16 条(損害賠償)

各当事者は、相手方の責に帰すべき事由により損害を被った場合、債務不履行、不法行為その他請求原因の如何によらず、相手方に対して当該事由の直接の結果として現実に生じた通常の損害に限り、当該損害の原因となる事由が生じた月の対象機器の保守料相当額を上限として、損害賠償を請求することができるものとする。なお、各当事者は、損害の発生を予見すべきであったか否かにかかわらず、相手方が被った特別損害、間接損害、逸失利益については責任を負わないものとする。

第 17 条(免責)

次のいずれかの事由に該当する場合は、乙は一切責任を負わないものとし、当該事態が長引くと判断した場合、乙はその旨を甲に通知し、甲に対し何ら責を負うことなく本契約を解除できるものとする。

1. 対象機器の障害が機器の設計上もしくは製造上の瑕疵に起因する場合。
2. 対象機器の障害が甲の故意・過失、その他甲の責に帰すべき事由に起因する場合。
3. 天災地変、戦争、暴動、内乱、テロリズム、重大な疫病、その他不可抗力、法令の制定・改廃・公権力による命令・処分、争議行為、輸送機関・通信回線等の事故、その他当事者の責に帰することができない事由に起因して障害が生じた場合。
4. 天災地変、戦争、暴動、内乱、テロリズム、重大な疫病、その他不可抗力、法令の制定・改廃・公権力による命令・処分、争議行為、輸送機関・通信回線等の事故、その他当事者の責に帰することができない事由により、本契約の全部又は一部(金銭債務を除く)の保守業務の履行遅滞又は履行不能が生じた場合。
5. 甲が本契約に基づく義務を履行しない場合。
6. 乙の対象機器の仕入先が倒産、事業の停止及びサービス提供の停止等をした場合。

第 18 条(契約期間)

1. 本契約の有効期間は、確認書に記載する期間とし、新規の契約期間は 5 年を限度とする。ただし、甲から、5 年を超えた契約期間での締結の要求があった場合は、別途、甲乙間で協議を行い、期間を確定するものとする。
2. 更新の場合の最長契約期間は、メーカーのサポート期間の終了期日とする。ただし、終了期日が未定の場合は 5 年を限度とする。

第 19 条(反社会的勢力の排除)

甲、又は確認書に記載がある法人もしくは個人が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(以下「暴対法」という。)第 2 条第 2 号に定義される暴力団、第 2 条第 6 号に定義される暴力団員、暴力団員でなくなった日から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団、暴力団密接関係者およびその他の暴力的な要求行為もしくは法的な責任を超えた不当要求を行う集団又は個人であることが判明した場合には、乙はかかる事由が生じた時点以降いつでも、何ら催告を要せず本契約の全部又は一部を解除できるものとする。

第 20 条(中途解約及び契約解除)

1. 各当事者は、相手方に対する 60 日前の書面による通知をもって、本契約を中途解約することができるものとする。ただし、事由の如何を問わず既に甲より支払われた保守料については、乙は甲に返却しないものとする。
2. 各当事者は、相手方が次の各号のいずれかに該当する場合、何ら催告を要せず、直ちに本契約の全部又は一部を将来に向けて解除することができるものとする。なお、本条の規定は、第 16 条に定める損害賠償請求の権利を妨げない。
 - (1) 相手方の債務不履行が、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず、是正されない場合。
 - (2) 重大な過失又は背信行為があった場合。
 - (3) 差押、仮差押、仮処分、公売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、特定調停、もしくは破産その他倒産手続開始の申立がなされた場合。
 - (4) 手形交換所の取引停止処分を受けた場合。
 - (5) 公租公課の滞納処分を受けた場合。
 - (6) 相手方の資産、信用状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の事由がある場合。
 - (7) 総会屋、「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に定義する暴力団、その関連団体その他暴力、威力又は詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人(以下「反社会的勢力等」という。)である場合、又は反社会的勢力等であった場合、あるいは反社会的勢力等の維持・運営に協力又は関与し、もしくは交流をもっている場合。
 - (8) その他本契約を継続しがたい重大な事由が発生した場合。
3. いずれかの当事者に前項各号のいずれかに該当する事由が生じた場合、当該当事者は、当然に期限の利益を失い、相手方に対する一切の債務を直ちに履行するものとする。

第 21 条(契約変更)

乙は、本契約の内容を乙の裁量で変更することができるものとする。ただし、本契約を変更する場合、乙は甲に対し、変更後の契約内容を乙指定の方法により通知するものとし、当該変更は本契約を継続(更新)した後の契約期間から適用するものとする。

第 22 条(準拠法及び合意管轄)

本契約は日本法に準拠するものとし、本契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

第 23 条(疑義の解釈)

本契約に定めのない事項、その他本契約に関し生じた疑義については、甲及び乙が誠意をもって協議の上、決定するものとする。

以上