

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、乙が販売するネットワーク機器のうち、保守サービス申込書(以下「申込書」という。)に記載の機器(以下「対象機器」という。)に関する保守サービス(以下「保守業務」という。)について、以下のとおり合意する。

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乙指定の申込書を交付するものとする。乙はこれを受理し、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、乙の指定する販売代理店(以下「販売代理店」という。)を介して保守業務を委託する場合、販売代理店が乙に対して注文書を交付し、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に対して甲は記載内容を確認し、契約更新の注文書を交付するものとする。乙はこれを受理し、甲に確認書を交付することをもって本契約の契約更新が成立するものとする。ただし、甲は更新案内の内容に対し変更がある場合、更新案内を修正し提出するものとする。甲が販売代理店を介して保守業務を委託していた場合、乙は更新案内を販売代理店もしくはその両方に交付するものとする。

第2条 (基本的合意)

- (1) 甲は、対象機器に対して行う第3条または第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) 乙の保守業務履行義務については、以下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のと同時に本契約を締結している場合、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は負わないものとする。
 - ② 甲が対象機器を購入するのと同時に本契約を締結していない場合、乙の保守業務履行義務は、本契約締結時に対象機器が正常に稼働してい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のみ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 (オンライン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、以下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 技術員の手配。
 - ③ 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。)
 - ④ 甲より提出された設定情報の代替機への設定作業。(ただし、保守業務対応時前までに設定情報の提出が無い場合には、工場出荷時の状態で対応する。)
 - ⑤ 技術員による代替機の交換作業。
 - ⑥ 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) 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が、甲の希望に基づき甲に対し保守料の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、本項の規定は、本契約に定めのない保守業務を乙が受託する義務を負うものではないものとする。
- (4) 乙は、甲より提出された設定情報を代替機に投入のうえ、機器交換作業を行うものとする。ただし、設定情報の提出が無い場合には、工場出荷時の状態で機器交換作業を行うものとする。甲は、設定情報が変更となった場合には、変更した設定情報を乙に提出するものとし、甲による設定情報の変更通知が無い場合には、提出済の設定情報を機器交換作業を行うものとする。
- (5) 乙は、高所(労働安全衛生法に基づく地表又は作業床から2m以上。)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 甲より提出された設定情報の代替機への設定作業。(ただし、保守業務対応時前までに設定情報の提出が無い場合には、工場出荷時の状態で出荷する。)
- (3) 甲は、設定情報提出後に、設定情報が変更となった場合には、速やかに変更した設定情報を乙に提出するものとし、甲による設定情報の変更通知が無い場合には提出されていた設定情報を投入し出荷する。
- (4) 代替機の発送料は乙の負担とする。
- (5) 対象機器の返送料は甲又は返却元の負担とする。
- (6) 乙は、甲より代替機の要望があった場合、受付日の当日また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。
- (7) 前項にいう代替機の要望時には、代替機の発送までに、甲が乙に提出する設定情報を投入し出荷する。
- (8) 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が、甲の希望に基づき甲に対し保守料の見積書を提示するものとする。この場合、販売代理店及び乙は、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、本項の規定は、本契約に定めのない保守業務を乙が受託する義務を負うものではないものとする。

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記載のとおりとする。

第6条 (保守料の支払)

- (1) 甲は、乙の保守業務に対する対価(以下「保守料」という。)として、保守料を乙に支払うものとし、支払手数料は甲の負担とする。
- (2) 甲は、対価を、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、表記にて別段の定めをした場合は表記記載の条件とする。
- (3) 甲が、販売代理店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、甲と販売代理店との間で定めるものとし、本条第1項、第2項、第5項並びに第7条の規定は適用しないものとする。
- (4) 甲が、販売代理店を介して本契約を締結する場合、本条第1項、第2項並びに第7条において甲を販売代理店と読み替えるものとする。
- (5) 甲または販売代理店が、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は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 (オンライン保守業務の完了)

オンライン保守業務は、乙の手配する技術員が、乙所定の作業報告書にて甲に対し保守業務の完了報告を行うものとし、甲がこれを確認し署名することをもって、オンライン保守業務は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、センドバック保守業務は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及び設定の情報を乙に提供するものとする。なお、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。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作業の履行ができない場合は、乙は一切負わないものとする。また、甲が変更の連絡をしなかつたために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は、乙は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を取り決めるものとする。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14条及び第22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、若しくは「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、対象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、提供するものとする。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、対象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するものとする。
- (5) 各当事者は、本契約の解約または、その他の事由により本契約が終了した場合、機密情報を相手方に返却、又は自己にて廃棄若しくは削除するものとする。
- (6) 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（乙の責任）

- (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、乙の責に帰さない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顧客先で生じた場合。
 - ② 顧客の逸失利益、第三者からの顧客に対する請求等、顧客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顧客の損害が発生した場合。
- (3) 甲及び乙は、販売代理店から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要求について、乙の販売代理店は、一切の責任を負わないこととする。
- (4) 保守業務にて交換した対象機器の故障原因調査は実施しないものとする。

第15条（損害賠償）

各当事者は、相手方の責め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った対象機器の保守料（年額）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16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、その他不可抗力により保守業務履行の遅滞が生じた場合。
- (5) 甲が本契約に基づく義務を履行しない場合。

第17条（契約期間）

本契約の有効期間は、乙が発行する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、甲から契約期間5年を超える要求があつた場合には、別途、甲乙間で協議を行い、期間を確定するものとする。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18条（中途解約及び契約解除）

- (1) 各当事者は、相手方に次の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合、何等催告を要せず、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。なお、本条の規定は、第15条に定める損害賠償請求の権利を妨げない。甲及び乙は、相手方が次の各号のいずれかに該当する場合は、相手方に対し何ら催促なく本契約を解除することができるものとする。
 - 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てがなされた場合。
 - 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。
- (2) 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19条（合意管轄）

甲及び乙は、本契約に関する一切の訴訟については、東京地方裁判所を専属の管轄裁判所とすることに合意する。

第20条（疑義の解釈）

本契約に定めない事項、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。

第21条（個人情報の取り扱いについて）

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。

- (1) 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。
- (2) 申込書の【保守サービス申込者】の情報（個人情報を含む。）に関しては、以下の用途に利用する事を承諾する。ただし、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。）は、保守業務を履行するためだけに利用し、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 乙および乙のグループ会社が取り扱う商品・サービスに関する案内。
 - ⑤ 乙およ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。
- (3) 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(SCSK 株式会社 個人情報保護の取り組み <https://www.scsk.jp/privacy.html>)。
- (4) 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22条 (反社会的勢力の排除)

甲、又は確認書に記載がある法人若しくは個人が、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また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、何等の催告を要することなく、本契約の全部または一部を解除できるものとする。

第23条 (約款変更)

乙は、本約款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、本約款を変更する場合、乙は甲に対し、変更後の約款内容を乙所定の方法により通知するものとし、当該変更是本契約を継続(更新)した後の契約期間から適用するものとする。

以上