

SoNar 利用規約

本規約は、株式会社アールワークス(以下、「当社」という)が、当社のクラウド型システム運用管理プラットフォームを提供してリモートでお客様システムを監視するサービス「SoNar」(以下、「本サービス」という)の利用に関し適用されます。当社は、お客様が本規約に合意し遵守することを条件に、本サービスを提供致します。

第1条 (定義)

本利用規約において、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

- (1) 「お客様」とは、本サービスを利用する者で、インターネット等アクセス可能な環境においてIPベースで遠隔監視可能なサーバ等の設備を有する法人とします。
- (2) 「対象システム」とは、お客様が指定した本サービスの対象とするシステムとします。
- (3) 「エージェント」とは、対象システムにおけるサーバやネットワーク機器の監視対象単位を指します。

第2条 (本サービスの契約の成立)

1. 本サービスの申込みは、お客様が本規約に合意した上で当社指定の申込書に必要事項を記載し、捺印の上当社に提出するものとします。
2. お客様は、申込みに当たって、虚偽の記載をしてはならないものとします。
3. 本サービスの利用契約は、第1項に定める申込みを当社が受諾し、お客様と当社間で利用契約書を締結することで成立します。
4. 利用契約書を締結後、当社はお客様に対しIDとパスワード(以下、合わせて「ID等」という)を連絡します。
5. お客様はID等を適切に管理しなければなりません。

第3条 (申込みの不承諾)

お客様が以下のいずれかに該当する場合、当社は申込みを受諾しない場合があります。

- (1) お客様が本サービスの申込書に必要な情報の記入を拒否した場合、又は虚偽の記載を行った場合。
- (2) お客様が本利用規約に定めるお客様の禁止事項等に違反、又は将来的に違反するおそれがあると当社が判断した場合。
- (3) お客様が本サービスの実施に支障を与え、当社又は第三者に不利益を与えるおそれがあると当社が判断した場合。
- (4) 本サービス遂行上、又は技術上著しい困難がある場合。
- (5) その他当社が契約締結を適当でないとして判断した場合。

第4条 (本サービスの内容)

1. 本サービスは、対象システムのサーバやネットワーク機器に対して、その稼働監視、システムリソース使用状況監視、およびシステムプロセスの状況監視を実施します。異常を検知した場合、お客様への異常内容を通知するメール送信および電話発呼を自動実施します。
2. お客様は、監視対象として各サーバ、ネットワーク機器の種別(ルータやスイッチ等)、各システムソフトウェア名(Window等のOS名、ネットワーク機器のファームウェア名)を指定するとともに、それぞれの監視項目としてサーバやネットワーク機器の稼働監視、CPUやメモリ等のシステムリソース使用状況監視、およびシステムプロセス状況監視を任意で指定します。また、リソース推移分析を出力することができます。
3. 本サービスの利用(監視対象エージェント追加の場合を含む)に先立ち、お客様は、サーバへの利用環境設定作業を当社に委託するものとします。当社は、利用環境設定作業が終了し、本サービスを開始するに適した状況に達したと当社が判断した場合には、所定の手段により本サービス提供開始日をお客様に通知します。
4. 異常検知時の通知先として、お客様は複数のメールアドレス、および複数の電話番号を指定することができます。障害内容や時間帯等のパターンに応じて回数等を選択指定することができます。電話での発呼通知は、申込みエージェント数1に対し、月20回までとします。上限回数を超えた場合、別途定める利用料金が発生します。
5. お客様は、監視状況をすべて当社指定サイトで参照することができます。
6. お客様は、インシデントを管理することができます。
7. 監視初期設定の実施及び運用中の監視設定の変更等は、お客様で行うことができます。また、別途料金を支払うことにより、当社に依頼することもできます。
8. 本サービスに含まれない各種障害監視及び対応、障害情報管理、各種システム運用等については、オプションサービスとし、別途契約が必要となります。

第5条 (サポート)

1. お客様は、本サービスに関する操作方法、障害等の諸問題(以下、「諸問題」という)に関して、用意された問い合わせホームページより当社に支援を求めることができます。

2. 当社は、前項の依頼に基づき、お客様の諸問題に対して、当社の営業時間内に技術的な支援を電子メール等により提供するものとします。
3. 当社のお客様に対するサポート方法は、お客様に事前に通知の上、変更することがあります。

第6条 (ID等の管理)

1. お客様は、当社から交付されたID等を、有償・無償を問わず第三者に譲渡又は貸与することはできません。
2. お客様は、自己の責任においてID等を管理、使用するものとします。万一、お客様によるID等の管理又は利用が不適切であったことが原因で、お客様に不利益が生じても、当社は一切責任を負わないものとします。
3. お客様は、ID等を失念した場合又は盗用された場合は、速やかに当社に連絡し、その指示に従うものとします。

第7条 (利用料金)

1. お客様は、本サービスの対価として、当社に対し利用環境設定作業費用、監視初期設定費用および月額利用料金等(以下、合わせて「利用料金」という)を支払うものとします。
2. お客様は、利用期間が1ヶ月に満たない月についても、所定の月額利用料金を支払うものとします。
3. 当社は本サービスの利用料金を、お客様に事前に通知の上、契約更改時に変更することがあります。お客様は、利用料金変更の通知を受領したうえ契約更改後も本サービスの継続をした場合は、当該料金体系の変更に同意したものとみなします。

第8条 (支払方法)

当社は、お客様に対し本サービス利用料金をサービス利用月の末日(月途中で解約した場合は利用最終日)の監視対象エージェント数に基づき計算し、翌月末日までに請求するものとし、お客様は当該請求書受領後翌月末日までに当社指定の銀行口座に消費税とともに振り込んで支払うものとします。口座振込に要する手数料は、お客様が負担するものとします。

第9条 (遅延損害金)

支払期日を過ぎても利用料金が支払われない場合、当社は当該お客様に対し、支払期日の翌日から支払い済みに至るまで年率14.6%の遅延損害金を請求することができるものとします。

第10条 (本サービス提供の中断)

1. 当社は、次の各号のいずれかの事態が発生した場合、本サービスの全部又は一部の提供を中断する事があります。なお、本条項に基づく本サービス提供の中断に関して、当社は損害賠償責任を負わないものとします。
 - (1) 当社の電気通信設備の保守、工事上やむを得ない場合。
 - (2) 当社の電気通信設備にやむを得ない障害が発生した場合。
 - (3) 電気通信回線設備設置事業者が電気通信サービスの提供を中断し、本サービスの提供が困難になった場合。
2. 当社は、第1項第1号の規定により本サービスの提供を中断する場合、その旨と提供中断の実施期間を30日前迄にお客様に通知します。ただし、緊急時等やむを得ない場合はこの限りではありません。
3. 当社は、第1項第2号又は第3号の規定により本サービスの提供を中断する場合、予めその理由及び提供中断の期間をお客様に通知します。ただし、緊急時等やむを得ない場合はこの限りではありません。

第11条 (本サービス提供の停止)

1. 当社は、お客様が次の各項のいずれかに該当する場合、お客様に対し本サービスの提供を停止する事があります。この場合、当社はおお客様に対し予めその理由、提供停止の実施日時及び期間を通知するものとします。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、サービス提供の停止実施後24時間以内に提供停止の理由、実施日時及び期間を通知するものとします。なお、本条項に基づく本サービス提供の停止に関して、当社は、損害賠償責任を負わないものとします。
 - (1) お客様が、料金、割増金又は遅延損害金等を支払期日が経過しても支払わない場合。
 - (2) お客様が、支払を停止した場合、又は自ら振り出し又は引き受けた手形又は小切手につき不渡り処分を受けた場合。
 - (3) お客様が、申込み、その他利用契約に係る手続上、虚偽の事項を記載した事が判明した場合。
 - (4) お客様が、本規約に違反した場合。
 - (5) お客様について、破産、民事再生手続開始又は会社更生法の申し立てがあった場合。
 - (6) お客様の財産状態が悪化し、又はそのおそれが認められる相当の理由がある場合。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止してもお客様に改善の見込みが無い場合、本サービスの利用契約の一部又は全部を解約することがあります。

第12条 (責任範囲)

1. 当社の責により本サービスの提供を不可能にする事由が生じた場合、当社は可能な限り早急に復旧するよう努めるものとします。
2. 当社は、本サービスについて、通信回線の障害、お客様のシステム自体の不具合・障害、お客様の端末誤動作・障害、天災・事変その他の不可抗力等、当社の責に帰さない事由に基づく本サービスの不履行に関し、一切責任を負わないものとします。

第13条（禁止事項）

お客様は、本サービスの利用にあたり、以下の行為又はそれに類する行為をしてはならないものとします。また、他人にさせてはならないものとします。

- (1) 何らかの方法によりお客様に成りすまし、本サービスを利用する行為。
- (2) 対象システム以外のシステムに対して、本サービスの監視設定を行う行為。
- (3) 当社もしくは第三者の著作権等の知的財産権その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- (4) 当社の設備へ不正アクセスを行う行為。
- (5) 本サービスへの妨害行為。
- (6) 他人の権利を侵害し、他人に迷惑や不利益等を与える行為。
- (7) 法律もしくは公序良俗に抵触する行為。
- (8) その他当社が不適切と判断する行為。

第14条（損害賠償責任）

1. お客様は、本サービス利用に関し当社の責に帰すべき事由により損害を被った場合、それが直接の原因で発生した損害に限り、当社に対し損害賠償を請求できます。ただし、お客様が当該請求をし得ることとなった日から3ヶ月を経過する日までに当該請求をしなかったときは、お客様は、その権利を失うものとします。
2. 当社のお客様に対する損害賠償額は、請求原因の如何に関らず、上限は本サービス料金の1ヶ月分相当額とします。
3. オプションサービスにかかわる損害賠償責任については、オプションサービスに関する契約に従うものとします。
4. 当社は、本規約の定めに従って当社が行った行為の結果、又はお客様が本サービスを利用した結果により生じた損害について、その原因を問わず、いかなる責任も負担しないものとします。
5. お客様が本規約に反した行為、または不正もしくは違法な行為によって、当社に損害を与えた場合は、お客様は当社に対し相応の損害賠償責任を負うものとします。

第15条（利用料金の返還）

当社の責に帰すべき事由により、お客様が本サービスを全く利用できない状態に陥った場合、お客様は、当社がお客様における利用不能を知った時刻から起算して3時間以上その状態が継続した場合に限り、1日当月額利用料金の30分の1に相当する料金を請求することができるものとします。なお、従量制サービスの日割り料金は、当該サービスの前月利用料金で計算します。お客様が当該請求をし得ることとなった日から3ヶ月を経過する日までに当該請求をしなかったときは、お客様は、その権利を失うものとします。ただし、オプションサービスについては、オプションサービスに関する契約に従うものとします。

第16条（登録情報等の利用）

1. 当社は、お客様の登録情報を、本人の確認、本サービスに関する連絡、新サービスおよび各種イベント等の案内に利用できるものとします。
2. 当社は、お客様の登録情報を秘密情報として適切に保護、管理し、本規約に定めた目的以外に使用せず、事前にお客様の承認を得ることなく第三者に提供しないものとします。

第17条（機密保持）

1. 当社及びお客様は、本サービスの利用に関連して相手方から開示された情報のうち開示する際に特に秘密である旨指定された情報及び個人情報（以下、「秘密情報」という）を秘密に保持し、事前の書面による相手方の承諾を得ることなく、本サービスの実施又は利用以外の目的で使用せず、第三者に対して開示又は漏洩しないものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当する情報については、秘密情報として取り扱わないものとします。
 - (1) 開示の時に、既に公知であった情報、又は既に被開示者が保有していた情報。
 - (2) 開示後、被開示者の責によらず、公知となった情報。
 - (3) 正当な権限を有する第三者から適法に入手した情報。
 - (4) 秘密情報を利用することなく被開示者が独自に開発した情報。
 - (5) 開示者が秘密保持義務を課することなく第三者に開示した開示者の情報。

- (6) 法令に基づき開示が義務づけられた情報。
3. 当社及びお客様は、本条に定める秘密保持義務を遵守するため、善良なる管理者の注意をもって相手方の秘密情報を管理するものとします。
 4. 本条の規定は、本サービスの終了後も有効とします。

第18条（免責）

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、お客様が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず賠償の責任を負わないものとします。ただし、お客様が本サービスの利用に関して当社の故意又は重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。
2. 当社は、以下の事由により本サービスの提供が中断又は停止した場合、利用料金の返還は行わず、お客様に発生した損害の賠償責任を負わないものとします。
 - (1) 火災、停電、天災地変等の不可抗力。
 - (2) 第10条(本サービス提供の中断)又は第11条(本サービス提供の停止)に基づく本サービスの中断又は停止措置。
3. お客様が本サービスを利用するにあたって発生した第三者との紛争に関しては、お客様が自らその責任において解決するものとし、当社は一切責任を負いません。

第19条（権利の譲渡）

お客様は、当社の事前の書面による承諾なしに本サービスの利用契約の地位を第三者に承継させ、あるいは利用契約から生じる権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡もしくは引き受けさせ、又は担保に供してはならないものとします。

第20条（利用契約の解約）

1. お客様及び当社は、相手方に本規約に違反する行為があり、書面による催告後30日以内に当該違反が是正されない場合、直ちに利用契約を解約することができるものとします。
2. お客様及び当社は、相手方に次の各号の事由が発生した場合、催告なしに直ちに利用契約を解約することができるものとします。
 - (1) 重大な過失又は背信行為があった場合。
 - (2) 差押、仮差押、仮処分、競売、破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立、又は公売処分を受けた場合。
 - (3) 銀行或いは手形交換所の取引停止処分を受けた場合。
 - (4) 公租公課の滞納処分を受けた場合。
 - (5) 営業停止、営業免許、営業登録の取消等、行政上の処分を受けた場合。
 - (6) 資本減少、営業の停止、解散等重大な変更の決議をした場合。
 - (7) 財務状況の悪化、若しくはそのおそれ認められる相当の事由が生じた場合。
 - (8) その他、利用契約を継続し難い重大な事由が生じた場合。
3. お客様及び当社は、前各項のいずれかにでも該当し利用契約の全部又は一部が解約されたときは、当然に期限の利益を失い、相手方に対して負担する一切の金銭債務を直ちに弁済するものとします。

第21条（契約期間）

1. 本サービスの契約期間は、第2条に定める利用契約が成立して本サービスを開始した時から、お客様又は当社からの申し出により本サービスが解約となる時までとします。
2. 契約期間終了の2ヶ月前までにお客様又は当社から相手方に対し書面による解約の意思表示がない場合、契約期間は1年間自動延長するものとし、以後同様とします。
3. 前項の規定にかかわらず、お客様は、最低契約期間経過後は、2ヶ月前までに当社に対し書面で通知することにより、本サービスの利用契約を解約することができます。
4. 当社の責に帰すべき事由による場合を除き、お客様が利用契約を解約しても当社は既に受領した利用料金を一切お客様に返還しません。

第22条（最低契約期間）

1. 本サービスの最低契約期間は、別途定めた場合を除き、1年間とします。
2. お客様が最低契約期間内に本サービスの利用契約を解約する場合は、当社の責に帰すべき事由による場合を除き、残月分を一括して当社に支払うものとします。

第23条（通知）

1. 当社からお客様への通知は、当社とお客様間で特段の定めのない限り、通知内容を電子メール、書面又は当社

指定サイトに掲載するなど、当社が適当と判断する方法により行います。

2. 前項の規定に基づき、当社からお客様への通知を電子メールの送信又は当社指定サイトの掲載の方法により行う場合には、お客様に対する当該通知は、それぞれ電子メールの送信又は当社指定サイト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24条 (規約内容の変更)

1. 当社は、お客様の事前の承諾を得ることなく、お客様に通知することにより、本規約を変更することができるものとします。
2. 本規約の変更がお客様にとって不利益になると合理的に認められる場合は、お客様は当該変更の通知が到着した日から20 日以内に当社に対して書面をもって通知することにより、本サービスの利用契約を解約することができます。

第25条 (準拠法等)

1. 本規約は、日本国の法律に準拠するものとします。
2. 本サービスに関連して生じた当社とお客様と間の紛争については、東京地方裁判所をもって第一審の専属的管轄裁判所とすることに合意するものとします。

附則

本規約は、2011年4月1日制定、実施
2012年1月1日改訂、実施