

Managed Service Center サービス利用約款

第1章(総則)

第1条 (取扱い準則)

1. 株式会社アールワークス(以下、「当社」といいます)は、お客様に対し本約款及び個別契約に基づき Managed Service Center(以下、「MSC」といいます) サービスを提供します。
2. お客様が MSC をご利用するに当たっては、「マネージドサービスセンターご利用の手引き」(以下、「ご利用の手引き」といいます)に従うものとします。
3. サービスレベルについては、「品質保証制度 (SLA)」(以下、「SLA」といいます)によるものとします。
4. 利用の手引き及び SLA は、予告無く変更することがあります。この場合、MSC サービスのご利用は、変更後のご利用の手引き及び SLA によるものとします。

第2条 (用語の定義)

本約款で使用する用語の意味は、次の通りです。

- ① 個別契約
MSC サービスの提供を受けるために本約款に基づきお客様と当社間で締結される個別の契約をいいます。
- ② 初期作業
MSC サービスを開始、更新、又は変更する際に必要な機器の設定や配線等の作業をいいます。
- ③ 「お客様諸装置」
お客様所有(お客様契約のリース物件等を含む)のシステム機器及び通信機器の事をいいます。
- ④ 「レンタル機器」
当社がお客様に貸し出すシステム機器及び通信機器のことをいいます。
- ⑤ 課金開始日
当社が個別契約で定めた利用開始日のことをいいます。(当社の責に帰すべき事由により、その日に利用開始できなかった場合、利用が可能となった日とします。)
- ⑥ 課金単位月
毎月の課金開始日に相当する日から、その翌月の課金開始日に相当する日の前日迄の期間をいいます。
- ⑦ 料金等
MSC サービスの利用料金及びその関連費用の事をいいます。詳細は別途料金表に定めるところとします。
- ⑧ 従量制サービス
利用実績に基づき月額費用を算出する MSC サービスの事をいいます。

第3条 (MSC サービスの内容)

MSC サービスの内容は、以下からお客様と当社が協議の上決定し、個別契約書において定めるものとします。

①ラック提供サービス	当社センター内において「お客様諸装置」を設置する為に必要なラックを貸与すると共に、「お客様諸装置」の稼動に必要な電力、空調等を提供するサービスをいいます
②マネージドレンタルサービス	当社センター利用において、当社がお客様にシステム機器及び通信機器を貸出すサービスをいいます
③インターネット接続サービス	当社センター内に設置した「お客様諸装置」又は「レンタル機器」をインターネットに接続するサービスをいいます
④監視・運用サービス	当社センター内において、「お客様諸装置」又は「レンタル機器」を24時間365日体制で有人監視し、お客様と当社が打合せの上決定した運用を行うサービスをいいます
⑤WellManage サービス	

ラック提供サービス、マネージドレンタルサービス、インターネット接続サービス、監視・運用サービスをパッケージしたサービスをいいます
⑥仮想化共有サービス
共有するインターネット接続、仮想サーバ、仮想化ファイアウォール、仮想化スイッチ、ストレージの環境を提供し仮想化システムを稼動するサービスをいいます。
⑦各種オプションサービス
①～⑥以外のサービスをいいます

第4条 (MSC サービスの変更)

1. 当社は、本約款及び MSC サービスの内容を変更する事があります。この場合、MSC サービス利用契約には、変更後の規定が適用されるものとします。
2. 当社は、前1項の変更をする際、当該変更によりお客様が影響を受ける場合は、変更する30日前迄にお客様に書面で通知するものとします。
3. 本約款及び MSC サービスの内容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、MSC サービス利用契約を解約することができます。

第2章(個別契約の締結・変更・解除等)

第1節(個別契約の締結)

第5条 (個別契約の成立等)

1. 個別契約は、MSC サービス利用契約締結後、お客様と当社間で個別契約書を締結した時に成立します。
2. 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合、個別契約を締結しない場合があります。
 - ① MSC サービスの提供又はサービスに係る装置の保守が、技術上著しく困難な場合
 - ② お客様が契約上の義務を怠るおそれがある事が明らかな場合
 - ③ お客様が第23条(MSC サービス提供の停止)の各号のいずれかに該当する場合
 - ④ その他、前各号に準ずる場合で当社が個別契約書の締結を適当ではないと判断した場合
3. 当社は、前項の規定により個別契約を締結しない場合、お客様に書面でその旨を通知します。

第6条 (個別契約書の締結)

1. MSC サービスのサービス内容、サービス対象の明細、料金、サービス提供期間、課金開始日等に関しては、個別契約書において定めます。
2. 個別契約書において本約款と異なる合意をした場合、個別契約書の内容が本約款に優先するものとします。

第7条 (最低利用期間)

MSC サービスの最低利用期間は、個別契約に定める通りとし、個別契約に特に定めがない場合は、課金開始日から起算して1年間を最低利用期間とします。

第8条 (提供区域)

MSC サービスの提供区域は日本国内とします。

第2節(契約事項の変更等)

第9条 (契約事項の変更等)

1. お客様は、MSC サービスの利用内容の拡大、オプションの追加等、個別契約の変更を望む場合、当社に書面で連絡するも

のとします。この場合、当社はおお客様と協議の上、個別契約の内容変更を行い書面で確認します。

2. 当社はおお客様より前項の請求があった場合、第5条（個別契約の成立等）の規定に準じて取扱います。
3. 当社は第1項の請求を受諾し、個別契約の内容変更を行った場合、変更部分については、当該変更の利用開始日を課金開始日とします。

第10条（権利譲渡の禁止）

お客様は、MSC サービスの提供を受ける権利、その他 MSC サービス利用契約及び個別契約に係る一切の権利及び義務を第三者に譲渡できません。

第11条（お客様の地位の継承）

1. お客様に合併による地位の継承があった場合、合併後存続する法人、又は合併により設立された法人は、継承の事実を証明する書類を添え、継承の日から30日以内にその旨を当社に書面で連絡する事とします。
2. 当社は、前項の通知があった場合、継承した法人が第5条（個別契約の成立等）第2項の各号のいずれかに該当する場合、書面で通知する事により当該法人との契約を解除する事ができるものとします。

第12条（氏名等の変更）

1. お客様及び当社は、社名、氏名、商号、代表者又は住所に変更があった場合、速やかに書面で相手方に届出るものとします。
2. お客様及び当社は、前項の届出があった場合、相手方にその事実を証明する書類の提出を求めることができるものとします。

第3節（利用条件及び「お客様諸装置」の設置）

第13条（MSC サービスの利用条件）

お客様は、MSC サービスの利用に際し、ドメイン名はインターネット公的機関より割当られたものを、IP アドレスは原則として当社より割当られたもの、もしくはインターネット公的機関より割当られたものを使用します。ただし、当社が認める場合には、お客様が指定した IP アドレスも使用できます。

第14条（連絡体制）

お客様は、当社とおお客様のシステム管理者との連絡が常に取れる状態にしなければならないものとし、また万一連絡が取れない時の対応方法についても明確にしなければならないものとします。

第15条（初期作業）

1. 当社は、お客様と協議の上、MSC サービスに必要な初期作業を行います。
2. MSC サービスの利用に必要な、当社センター内に設置する「お客様諸装置」は、お客様の費用と責任において準備します。
3. ただし、お客様の要請がある場合は、当社は MSC サービスの利用の為に必要な通信機器、付属部品及び図面等をお客様に有償で提供又は貸与します。

第16条（「お客様諸装置」の搬入及び撤去）

1. お客様は、「お客様諸装置」を MSC サービスの利用開始日以前に当社の指定する場所へ搬入し、設置するものとします。
2. 個別契約が終了した際、お客様はお客様の費用と責任において、「お客様諸装置」を速やかに撤去します。
3. 当社は、お客様の要請がある場合は、お客様の費用負担を条件に「お客様諸装置」をお客様に返送又は廃棄する事ができます。
4. 第2項の場合においてお客様が「お客様諸装置」を引取らない場合、理由の如何に関らず、当社は「お客様諸装置」を廃棄する事ができます。その場合、廃棄費用はおお客様負担とします。

5. 第3項及び第4項の場合、当社はおお客様に発生した損害について、一切責任を負いません。

第4節（管理と運用）

第17条（データセンターへの入退室）

お客様は、次に該当する目的に限り、当社データセンターへの入室を当社に要請する事ができます。この場合、入室に先立ちその旨を当社に申告し、当社ので定める入室ルールに従うものとします。

- ① 「お客様諸装置」の搬入又は搬出
- ② 「お客様諸装置」及び「レンタル機器」への設定等の作業又は保守上最低限必要な作業
- ③ その他当社が認めた作業

第18条（「お客様諸装置」の管理）

当社は、善良な管理者の注意をもって「お客様諸装置」を管理します。なお、当社は当社の責に帰すべき事由により「お客様諸装置」を滅失、損傷した場合、その復旧に要する費用を負担します。

第19条（「お客様諸装置」の運用）

1. 当社は、次の作業及びお客様と当社間で別途取決められた作業以外は「お客様諸装置」に対し、いかなる作業、操作も行いません。
 - ① お客様の依頼に基づく、機器ランプの目視確認
 - ② お客様の依頼に基づく、機器の電源の入り
 - ③ お客様の依頼に基づく、ケーブルの差し替え
2. 前項にかかわらず、当社は、当社のデータセンター及び当社の他のお客様の安全の保持のため、事前にお客様に通知の上、お客様諸装置を調査又は検査することがあります。ただし、当社が緊急を要すると判断した場合には、お客様への事前の通知をせずに調査又は検査をすることがあります。

第20条（当社センターの環境維持）

1. お客様は、当社センター内に発火、発煙、異常な発熱、異常な湿度等、センター環境に影響を及ぼす、いかなる機器等を設置してはならないものとします。
2. お客様は、当社センター内において、当社及び他のお客様に迷惑となる行為を行ってはならないものとします。

第5節（利用の制限及び停止等）

第21条（非常時における利用の制限）

当社は、天災、事変、その他非常事態が発生もしくは発生するおそれがある場合、災害の予防、救援、又は交通、電力供給の確保、及び秩序の維持に必要なとする通信、その他、公共の利益の為に緊急を要する通信を優先的に取扱う必要がある場合、MSC サービスの提供を制限、もしくは中断の処置をとる事があります。また、当該処置に関し、当社は損害賠償責任を負わないものとします。

第22条（MSC 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、MSC サービスの提供を中断する事があります。

なお、本条項に基づく MSC 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上、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、MSC サービスの提供が困難になった場合
2. 当社は、前項の第1号の規定により MSC 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日前迄に書面で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 MSC 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実施期間を書面で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23条（MSC サービス提供の停止）

当社は、お客様が次の各項のいずれかに該当する場合、お客様に対する MSC 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、提供停止の実施期日及び期間を書面で通知します。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、実施期日及び期間を書面で通知します。なお、本条項に基づく MSC サービスの停止に関して、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、料金等、割増金又は遅延損害金を請求書に記載した支払期日を経過しても支払わない場合。
- ② お客様が、申込み又は契約に係る手続上、虚偽の事項を記載した事が判明した場合。
- ③ お客様が、第 27 条（禁止行為）の規定に違反した場合。
- ④ お客様が、本約款に違反する行為で当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に、支障を及ぼすもしくは及ぼすおそれのある行為をした場合。
- ⑤ お客様が支払を停止した場合。
- ⑥ お客様について仮差押、差押、民事再生手続開始、破産又は会社更生の申立が行われた場合。
- ⑦ その他、お客様が本約款に違反した場合。

第 6 節（契約の解約及び解除等）

第24条（お客様による契約の解約及び解除）

1. 最低利用期間経過後は、お客様は 60 日前迄に書面で当社に通知する事により、課金単位月の末日付で MSC サービス利用契約及び個別契約を解約できます。なお、お客様に未払の料金等がある場合、当該料金等は免責されません。
2. 前項の規定に関らず、第 21 条(非常時における利用の制限)、第 22 条(MSC サービス提供の中断)に規定する事由が生じ、お客様の MSC サービスの利用が全く不可能となり、お客様が個別契約の目的が達成できないと判断した場合、当社に書面で通知する事により、その個別契約を解除できるものとします。この場合の契約解除は、当社に通知が到着した日に発効します。

第25条（当社による契約の解除）

1. 当社は、お客様が第 23 条(MSC サービス提供の停止)の規定により、MSC サービスの提供を停止されてもなお、同条の各項のいずれかに該当する場合、個別契約を解除する事があります。
2. 当社は、前項の規定に関らず、お客様が第 23 条(MSC サービス提供の停止)各項のいずれかに該当しその事実が当社の業務遂行に著しい支障を及ぼすと判断した場合、MSC サービス提供の停止を経ずに個別契約を解除する事があります。
3. 当社は、第 1 項及び第 2 項の規定により個別契約を解除する時は、書面によりお客様にその旨を通知します。
4. 第 4 条(MSC サービスの変更)第 1 項の規定により、MSC サービスの一部が廃止される際、廃止の日迄にお客様が契約の変更を行わず、そのサービスの廃止によって、お客様の個別契約に係るサービスの提供が不可能になる場合、サービスの廃止の日に当該サービスについて契約の解除があったものとみなします。

第26条（お客様と当社による契約の解除）

1. お客様及び当社は、相手方に本約款又は個別契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 MSC サービス利用契約及び個別契約の全部又は一部を解除する事ができます。
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 MSC サービス利用契約及び個別契約の全部

又は一部を解除する事ができます。

- 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、もしくはそのおそれが認められる相当の事由が生じた場合
- ⑧ その他、本約款を継続し難い重大な事由が生じた場合

第 7 節（お客様の義務等）

第27条（禁止行為）

1. MSC サービスの利用にあたり、お客様は次の各号の行為を行ってはならないものとします。
 - ① MSC サービスの運営を妨げる行為
 - ② 当社又は第三者の著作権を侵害する行為
 - ③ 当社又は第三者に不利益を与える行為
 - ④ 当社又は第三者を誹謗、中傷する行為
 - ⑤ 当社又は第三者の名誉、信用を毀損する行為
 - ⑥ 当社又は第三者の財産、プライバシー等を侵害する行為
 - ⑦ Web ページ運用の際、リンク先のデータの所有者から承諾を得ずに、第三者のデータへリンクする行為
 - ⑧ 公序良俗に反する行為
 - ⑨ 選挙運動又はこれに類する行為
 - ⑩ 犯罪又は犯罪のおそれがある行為
 - ⑪ その他法令に違反する行為
2. お客様は MSC サービスの利用にあたり、他のネットワークを経由して通信を行う場合、経由する全てのネットワークの規則に従わなければならない。

第28条（情報の取扱い）

1. お客様及び当社は、お客様が利用するデータ領域内における一切の行為及びその結果について、双方の帰責事由にもとづく責任を負うものとします。
2. お客様は、お客様のデータ領域内に係る紛争等は、自己の責任において解決し、当社又は第三者に迷惑をかけず、何ら損害を与えないものとします。

第29条（ログイン名等の管理）

お客様は、当社がお客様に対して発行したログイン名及びパスワードについて管理責任を負い、これらを忘れた場合又は盗まれた場合、速やかに当社に届出るものとします。

第30条（第三者に対するサービスの提供）

お客様は、MSC サービスを利用し、第三者にサービスを提供する場合、その利用者に本約款の内容を遵守させなければならないものとします。

第 8 節（責任範囲等）

第31条（「お客様諸装置」等）

当社は、「お客様諸装置」の不具合、ソフトウェアもしくはインターネット接続サービス、又はお客様が行った作業が原因となって生じた MSC サービスの利用上の障害に関し、一切責任を負わないものとします。

第32条（「レンタル機器」）

1. 「レンタル機器」の保証については、「レンタル機器」のメーカーの保証によるものとします。
2. 「レンタル機器」のメーカー保守が終了する場合は、原則とし

て同等以上の性能及び機能の後継機に変更するものとし、変更に伴いレンタル料金が上昇する場合は、当社はお客様に上昇分を請求できるものとし、

第33条（損害賠償）

1. お客様は、MSC サービス利用契約又は個別契約に関し、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、損害賠償を請求できます。
2. 第1項に定める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、当社によりMSCサービスの提供を不可能にする事由が生じ、サービスの停止をお客様が知った時点からサービス復旧迄に要した期間の月額の日割り料金及び復旧にかかった費用の合計金額とし、上限は該当するサービス料金の1ヵ月分相当額とします。なお、従量制サービスの日割り料金は、当該サービスの最低利用料金の日割りとします。

第34条（当社の責任範囲）

1. 当社は、MSC サービスの中断、運営の停止によってお客様に損害が生じた場合、第33条（責任範囲及び損害賠償）に規定した損害賠償以外の損害賠償は行いません。
2. 当社は、MSC サービスが通常に提供できている状況下で、MSC サービスの利用により、お客様又は第三者に生じた当社の責に帰さない障害及び損害に対して、一切責任を負わないものとし、
3. MSC サービスが通常に提供できている状況下で、MSC サービスの利用により、お客様が当社又は第三者に損害を与えた場合、お客様はお客様の責任と費用をもってこれを解決し、当社は一切責任を負わないものとし、

第3章（料金等）

第35条（料金等）

1. 月額で定める料金等について、日割計算を行う必要がある場合、当該料金等を該当月の日数で除した数に、必要な日数を乗じて計算します。
2. お客様が、当社に対して料金等を支払う場合、支払に要する金額は料金等に消費税相当額を加算した額とします。
3. 料金等はサービス対象の増減、物価変動又は経済情勢の変化等により、お客様と当社が協議の上変更する事ができ、当該変更については書面で確認するものとし、

第36条（初期費用の支払義務）

お客様は、以下の場合、MSC サービスに必要な初期設定費用を当社に支払うものとし、

- ① 個別契約が成立した時。
- ② 第9条（契約事項の変更等）の規定により、オプション等を追加した場合。
- ③ 第32条（「レンタル機器」）の規定により、「レンタル機器」を変更した場合。

第37条（月額費用の支払義務）

1. お客様は、MSC サービスの課金開始日から契約を解約、解除又はサービス終了の日迄の間、当社に、MSC サービスの月額費用を支払わなければならないものとし、
2. お客様は、第23条（MSC サービス提供の停止）の規定により、MSC サービスの提供が停止されている間の月額費用に関し、前項の支払義務を免責されない事とします。

第38条（料金等の請求及び支払）

1. 当社は、お客様のMSCサービスの利用に係る料金等を該当月の月末に請求します。また、従量制サービスについては、該当月の利用に係る料金等を翌月末に請求します。
2. 前項の定めにより料金等の請求を受けた後、お客様は、請求書に指定された支払期日迄に当社が指定する方法により、その料金等を支払うものとし、

第39条（契約解除に伴う違約金）

お客様は、第7条（最低利用期間）に定める最低利用期間の満了前に個別契約の全部又は一部分を解除した場合、解除の翌日から最低利用期間満了迄の期間に対応するMSCサービスの月額費用に相当する金額を違約金として一括して当社に支払わなければならないものとします。ただし、当社の責に帰すべき事由により契約が解除された場合はこの限りではありません。なお、従量制サービスに関しては、月額費用は当該サービスの最低利用料金とし、日割り料金は当該サービスの最低利用料金の日割りとします。

第40条（利用不能の場合における調整）

当社は、当社の責に帰すべき事由により、お客様が個別契約に係るMSCサービスを全く利用できない状態が生じた場合は、SLAに基づき減額します。

第41条（遅延損害金）

お客様が、MSCサービスの料金等又は割増金を請求書に指定された支払期日迄に支払わない場合、お客様は、支払期日の翌日から起算し、支払った日迄の期間につき未払額に対して年率14.5%の割合で計算した額を遅延損害金として当社に支払うものとし、

第42条（端数処理）

本約款及び個別契約に基づき料金等を計算し、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合、その端数は切り捨てます。

第4章（雑則）

第43条（機密保持）

1. お客様及び当社は、捜査機関等から適法な手続により、情報公開の請求があった場合又は弁護士、会計士、税理士等の専門家に対して合理的と認められる範囲で開示する場合を除き、MSCサービス利用契約及び個別契約の履行に際して知り得た相手方の業務上の機密（通信の秘密を含む）を第三者に洩らさないものとし、ただし、相手方の事前の承諾があった場合は、この限りではありません。
2. 前項の義務は、MSCサービス利用契約終了後も継続するものとし、

第44条（バックアップ）

当社は、サーバの故障又は停止時に復旧の便宜を図る為、お客様がサーバのデータ領域内に登録したデータの複写を保管する事があります。

第45条（お客様のデータ権利）

お客様が、サーバのデータ領域内に登録したデータの著作権法上の権利は、お客様に帰属します。ただし、当社は、これらの権利を保護する義務を負わないものとし、

第46条（不可抗力）

1. いずれの当事者も、天災地変その他当事者の責に帰すことのできない事由によるMSCサービス利用契約上の債務不履行については、何らの責任も負わないものとし、ただし、当該当事者は、相手方に対して当該事由を直ちに通知し、当該債務を速やかに履行するために、合理的な努力を尽くすものとし、
2. 第1項の事由により当社センター又はお客様諸装置の全部又は一部が損害を受けたことにより、MSCサービス利用契約及び個別契約に基づいた利用が不可能となり、かつその復旧が著しく困難な場合には、何れの当事者も、相手方に書面で通知することにより、MSCサービス利用契約及び個別契約を解除することができるものとし、

第47条 (お客様への通知等)

本約款又は個別契約に基づき、当社がお客様に対して行う通知、その他の連絡は、お客様が当社に届出ている連絡先に宛てて行います。

第48条 (契約終了後の義務)

MSC サービス利用契約又は個別契約が終了した際、お客様は当社から貸与された部品、図面等(写しを含む)を速やかに当社に返却するものとします。

第49条 (特記事項)

1. 本約款は、MSC サービス利用契約の締結以前に MSC サービス利用に関してお客様と当社間で取交された全ての取決めに優先して適用されます。
2. 本約款の解釈には日本国の法律が適用されます。

第50条 (合意所轄裁判所)

MSC サービス利用契約及び個別契約に関し生じた一切の紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。