

運用支援契約約款

第1条（約款の適用）

1. ファーストサーバ株式会社(以下「当社」といいます。)は、この運用支援契約約款(以下「本約款」といいます。)に定めるところにより、本サービス(第3条第1号に定義)を提供します。本約款は、当社とお客様(第3条第3号に定義)との間における本サービスの利用にかかる一切の契約(以下「利用契約」といいます。)に対して適用されます。
2. ホスティングその他個別のサービス利用にかかる契約に関する規定(以下「サービス別約款」といいます。)は、本約款とともに本サービスの利用に適用されます。本約款と当該サービス別約款に矛盾または抵触する定めがある場合、本約款の内容が優先して適用されるものとします。また、当社のホームページにおいて公開する、または個別に通知する本サービスの仕様、利用方法、注意事項、制限事項その他の事項(以下「サービス規定」といいます。)については、本約款とともに本サービスの利用に適用されます。本約款とサービス規定に矛盾または抵触する定めがある場合、サービス規定が本約款に優先して適用されるものとします(以下、本約款およびサービス規定をあわせて「本約款等」といいます。)
3. 当社は、お客様が本サービスの申込を行った時点で、本約款の内容に同意したものとみなします。

第2条（本約款等の変更）

1. 当社は、予告なく本約款等を変更することがあります。
2. 最新の本約款等については当社ホームページに掲載するものとし、当該掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。
3. 第1項の定めにかかわらず、本約款等の変更が現に利用中の本サービスにかかる料金、その他本サービスを構成する重要な要素の変更にあたり当社が判断した場合、15日間の予告期間において変更後の本約款等の内容をお客様に通知することにより本約款等を変更するものとします。
4. サービス別約款は、予告なく変更される場合があります。これにより本約款等を変更することとなる場合、前項の定めは適用されません。

第3条（定義）

本約款で使用される用語について、以下のとおり定義します。

(1) 「本サービス」

お客様におけるサーバーの管理、設定、運用にかかる作業のうち、当社規定の作業またはお客様が指示する作業を代行するサービスをいい、その内容の詳細については、別に定めるものとします。

(2) 「フルマネージドオプション」

本サービスのうち、別途当社が定める範囲で、サーバーの管理、設定、運用にかかる作業を利用契約の期間中当社が代行するサービスをいい、その内容の詳細については、別に定めるものとします。

(3) 「お客様」

本サービスの提供を受ける者をいいます。

(4) 「ビジネス会員」

当社が定めるビジネス会員制度に登録した者をいいます。

(5) 「利用料金」

利用契約に基づき本サービスの利用の対価としてお客様が当社に支払う料金(サービス費用およびその他料金のすべてを含みます。)をいいます。

(6) 「認証情報」

本サービスで当社が作業を代行するサービスに関してお客様が保有するアカウント、ユーザーID、パスワードその他当該サービスの利用にあたり必要となるお客様とその他の者を識別する符号をいいます。

(7) 「代行対象サービス」

本サービスで作業を代行する各種サービスをいいます(当社サービスに限りません)。

(8) 「当社提供物」

本サービスにおいて当社がお客様に提供する文書、資料、その他の有体物および無体物(第8条第2項により当社が作成するソフトウェア等を含みます。)をいいます。

第4条 (通知)

1. 当社からお客様への通知は、利用契約に特段の定めのない限り、電子メール、書面、当社のホームページへの掲載等、当社が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載により行う場合、当該通知は、それぞれ電子メールの送信またはホームページ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。
3. お客様は、当社からの電子メールについて、お客様が届け出たメールアドレスに確実に到達しうるようにし、当社から依頼があった場合は、これに対して遅滞なく応答するものとします。
4. 第1項の通知を書面で行う場合は、登録時にお客様が届け出た住所に対して行うものとし、書面が到達した時点延着もしくは不到達となった場合でも通常到達すべき時をもって当該通知が到達したものとみなします。

第5条 (利用契約の締結等)

1. 利用契約は、お客様が当社所定の方法により申込み、当社がこれを承諾することにより成立します。
2. お客様は、前項の申込みにあたり、お客様の責任と判断により本サービスにおいて当社が代行する作業または手順を指定するものとします(当社規定の作業を申込み場合を含みます。)
3. フルマネージドオプションを除き、本サービスの利用契約は、当社が代行する作業単位ごとに成立するものとします。
4. 本サービスは事業者向けのサービスです。お客様は、本サービスを一般消費者としてではなく、事業目的で利用するものとします。
5. 当社は、前各項その他本約款等の定めにかかわらず、お客様が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、利用契約の締結または更新を承諾しないことがあります。
 - (1) お客様の申込に従って本サービスを提供することが技術上、その他の理由で困難である場合
 - (2) お客様が提出した情報等に虚偽の記載、誤記や記入漏れがあった場合
 - (3) お客様が第14条(当社による解約)第1項各号および第2項各号のいずれかに該当する場合またはその可能性があるとして当社が判断した場合
 - (4) 当社が提供する各サービスについて、お客様が過去に当社からその利用契約を解約もしくは解除され、またはサービスの利用を停止されていた場合
 - (5) お客様が当社の競合他社等に該当し、または当社の事業上の秘密を調査する目的で契約を行うも

のであると当社が判断した場合

- (6) 登録情報の住所が日本国内でない場合
- (7) お客様が利用契約上の義務を怠るおそれがあると当社が判断する場合
- (8) 上記各号のほか、お客様に本サービスを提供することを当社が不相当と判断する場合

第6条（契約期間）

1. 利用契約の期間は、別に定めるものとします。なお、フルマネージドオプションの利用契約について、当社の定める期日までにお客様または当社から利用契約を終了する旨の意思表示がないときは従前の条件で更新されるものとし、その後も同様とします。
2. 前項にかかわらず、次の各号に定める事由に該当した場合は、その終了事由のいかんにかかわらず、同時に利用契約も終了するものとします。
 - (1) お客様がビジネス会員を退会した場合
 - (2) お客様が代行対象サービスの利用を終了した場合

第7条（利用料金の支払い）

1. お客様は、当社所定の方法で当社の指定する支払期日までに、別に定める利用料金を支払うものとします。なお、支払いにかかる手数料は、お客様の負担とします。
2. お客様に起因する事由により利用契約が解約された場合、当社が別に定めた場合を除き、当社は利用料金その他の請求権を失わないものとします。
3. 当社は、第13条（本サービスの一時的な制限および提供停止）第1項または第14条（当社による解約）第1項または第2項の定めにより、本サービスを停止した場合であっても、その期間に対応する利用料金その他の請求権を失わないものとします。
4. 利用料金の支払いが前払い式の場合、当社が別に定める場合を除き、お客様は本サービスの利用開始後、利用料金の返還を請求することはできません。また、利用料金の支払いが後払い式の場合、当社都合により利用契約を終了する場合を除き、当社は契約期間に対応する利用料金その他の請求権を失わないものとします。
5. 利用契約の内容の変更により利用料金が減少する場合であっても、当社が別に定めた場合を除き、当社は支払済みの利用料金の返還等はしません。
6. 利用契約の内容の変更により利用料金が增加する場合には、効力発生日より新料金を適用するものとし、お客様は、その差額を当社が指定する日までに支払うものとします。

第8条（本サービスの提供の範囲）

1. 別途当社が定める場合を除き、本サービス提供のために必要なソフトウェア、プログラムその他のツール（以下「ソフトウェア等」といいます。）およびその使用のために必要なライセンスについては、お客様の費用と責任において取得するものとします。
2. ソフトウェア等は、本サービスの内容に応じて当社がその種類またはバージョンを指定する場合もしくは当社が自ら作成する場合があります。この場合においても、当社は、バージョンアップ、脆弱性対応その他当該ソフトウェア等の運用またはメンテナンスにかかる作業について何ら義務を負うものではありません。
3. 当社は、ソフトウェア等（前項により当社が指定または作成する場合を含みます）の機能について何ら

保証せず、当該ソフトウェア等の欠陥または動作不良等その他使用により生じる結果について何ら責任を負わないものとします。

4. 当社は、お客様に対し、本サービス提供に関連して手順またはノウハウ等(以下「手順等」といいます。)を提示する場合があります。当社は、手順等の内容について何ら保証するものではなく、その結果について何ら責任を負わないものとします。
5. 本サービスの提供は第9条(本サービスの提供結果の確認)に定める本サービスの提供結果の確認完了をもって完了とし、別途当社が定める場合を除き、当社は、その後の動作確認、仕様説明、バージョンアップ対応等のサポートは一切行いません。
6. 当社は、本サービス提供に関連して仕様、注意事項その他必要な条件(以下「仕様等」)を定める場合があります。お客様が仕様等を遵守しない場合または逸脱した場合、当社は第9条(本サービス提供結果の確認)第3項に定める義務を負わないものとします。

第9条(本サービス提供結果の確認)

1. 本サービスの作業完了後、お客様は、別途当社が定める期間(以下「確認期間」といいます。)内に、善良なる管理者の注意義務をもって本サービスの提供がなされたかについて確認(以下「検収」といいます。)を行うものとし、その確認結果を当社に通知するものとします。
2. 前項の確認の結果、本サービスの提供内容に問題がなかった場合、当該確認結果の通知をもって検収完了とし、本サービスの提供が完了したものとします。
3. 第1項の確認の結果、善管注意義務違反により本サービスの提供が正しくなされていないことが発見された場合、当社は、無償で本サービスの提供を再度行うものとします。
4. 第1項に定める確認結果の通知が確認期間内に行われなかった場合、当該確認期間の経過をもって検収完了とみなし、本サービスの提供が完了したものとみなします。

第10条(フルマネージドオプション)

1. 本サービスのうち、フルマネージドオプションによる個々の作業代行サービス(以下「個別作業代行」といいます。)は、お客様からの個別の依頼に基づき行うものとし、依頼方法および依頼可能な時間帯等の詳細については、別に定めるものとします。
2. お客様が依頼可能な個別作業代りの作業量は、1ヶ月あたり10回まで(以下「利用回数」といいます。)または当社による作業代行にかかる時間(以下「作業時間」といいます。)が1ヶ月あたり5時間に達するまでとします。
3. 次の各号のいずれかに該当することにより個別作業代行が実行できない場合、当社は何ら責任を負わないとともに、依頼された個別作業代行について前項に定める利用回数および作業時間に計上するものとします。
 - (1) お客様自身が行ったサーバーの設定または操作により個別作業代行が実行できない場合
 - (2) 当社からお客様に対する連絡が取れず、個別作業代行のために必要な確認ができない場合
 - (3) その他当社の責に帰すべき事由によらない場合
4. 個別作業代行の結果についてはお客様自身で確認するものとし、当該確認結果の通知方法については第9条の定めを準用するものとします。
5. 当社の責に帰すべき事由による場合を除き、お客様は、損失したデータの修復、システム障害の復旧その他の障害または損失の修復、復旧に関する作業については本サービスにおいて依頼することはできません。

6. フルマネージドオプションの提供は、代行対象サービスの利用に関してお客様が負う義務または責任を何ら免責するものではありません。

第 11 条（善管注意義務）

当社は、善良なる管理者の注意義務をもって誠実に本サービスを提供するものとします。

第 12 条（委託）

1. 当社は、お客様に対する本サービスの提供に関して必要となる業務の全部または一部を、第三者に委託することがあります。
2. 前項の場合、当社は当該委託先を適切に管理するとともに、当該委託先に対し、本約款に定める当社の義務と同等の義務を負わせるものとします。

第 13 条（本サービスの一時的な制限および提供停止）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの提供を一時的に制限または停止することができるものとします。
 - (1) 天災地変等不可抗力により本サービスを提供できない場合
 - (2) 法令上の要請に基づく場合
 - (3) メンテナンスその他運用上または技術上の理由でやむを得ない場合
2. 前項の場合、当社はおお客様に対し、本サービスの提供を一時的に制限または停止することについてあらかじめ通知するものとします。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。
3. 第 1 項各号のいずれかに該当し、当社が本サービスを提供できなかったことによりお客様または第三者が損害を被った場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第 14 条（当社による解約）

1. 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、お客様への事前の通知もしくは催告を要することなく、本サービスを停止し、または利用契約の全部もしくは一部を解約することができるものとします。
 - (1) お客様が本約款等に違反し、改善の見込みがないと合理的に判断される場合、または当社が相当の期間を定めて催告をしたにもかかわらず、お客様が当該期間内にこれを是正または履行しない場合
 - (2) お客様が第 5 条(利用契約の締結等)第 5 項各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合
 - (3) 支払停止または支払不能となった場合
 - (4) 手形または小切手が不渡りとなった場合
 - (5) 差押え、仮差押えもしくは競売の申立があった場合または公租公課の滞納処分を受けた場合
 - (6) 破産、会社更生手続開始もしくは民事再生手続開始の申立があった場合
 - (7) 信用状態に重大な不安が生じた場合
 - (8) 監督官庁から営業許可の取消、停止等の処分を受けた場合
 - (9) 解散、減資、営業の全部または重要な一部の譲渡等の決議をした場合
 - (10) お客様に対する通知が不達となり、もしくは当社に返送された場合、または当社からお客様に対して連絡ができなくなった場合
 - (11) その他、利用契約を履行することが困難となる事由が生じた場合

2. 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、お客様への事前の通知もしくは催告を要することなく、本サービスを停止し、利用契約を解約することができるものとします。
 - (1) 反社会的勢力(暴力団、暴力団員、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、特殊知能暴力集団およびこれらに準じると当社が判断するものをいいます。以下同じ。)である場合または反社会的勢力であった場合
 - (2) 自らまたは第三者を利用して、当社に対して以下の行為を行った場合
 - ① 違法なまたは相当性を欠く不当な要求
 - ② 有形力の行使に限定しない示威行為等を含む暴力行為
 - ③ 情報誌の購読等、執拗に取引を強要する行為
 - ④ 被害者団体等、属性の偽装による当社への要求行為
 - ⑤ その他「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」で禁止されている行為
 - (3) 当社に対して、自身が反社会的勢力である、または関係者である旨を伝える等した場合
3. お客様は、前二項による利用契約の解約の時点で未払いの利用料金等、当社に対する債務がある場合、当該債務について直ちに期限の利益を失うこととします。
4. 当社の責に帰すべき事由によらず、本サービスを提供することが技術上、その他の理由で困難であると当社が判断した場合、本サービスの利用契約成立後であっても、当社は本サービスの提供を中止し、利用契約を解約する場合があります。

第 15 条 (秘密情報の取扱い)

1. 当社は、本サービス遂行のためお客様より提供を受けた技術上、営業上その他業務上の情報のうち、お客様が特に秘密である旨あらかじめ書面で指定した情報で、提供の際に秘密情報の範囲を特定し、秘密情報である旨の表示を明記した情報(以下「秘密情報」といいます。)を第三者に開示または漏洩しないものとします。ただし、法令に基づく開示要請、または、行政当局若しくは司法当局からの開示要請を受けた場合、当社は、お客様の承諾なく当該要請に応じ秘密情報を開示できるものとします。
2. 当社は、特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律(平成 13 年法律第 137 号)に定める開示請求があった場合、前項の規定にかかわらず、当該請求の範囲内で情報を開示することがあります。
3. 第 1 項の定めにかかわらず、当社が必要と認めた場合には、本サービスを提供するために必要な委託先、ライセンサー、データセンターその他の事業者(以下、総称して「委託先等」といいます。)に対して、委託のために必要な範囲で、お客様からあらかじめ書面による承諾を受けることなく秘密情報を開示することができます。ただしこの場合、当社は委託先等に対して、本条に基づき当社が負う秘密保持義務と同等のものを負わせるものとします。
4. お客様は、本サービスの内容や料金等の条件のうち、当社が公に開示していないものについては当社の事前の承諾なく第三者に開示または漏洩しないものとします。

第 16 条 (認証情報の取扱い)

1. 当社は、本サービス提供のために必要な範囲で、お客様から認証情報の開示を受ける場合があります。この場合、当社は、当該認証情報を秘密情報として取り扱うものとします。
2. お客様は、前項の認証情報の開示にあたってはお客様の責任と判断により認証情報を開示するものとし、当該開示は、お客様における管理義務その他当該認証情報に関してお客様が負うべき義務および責任を免責するものではなく、または当社に移転するものではありません。

第 17 条（情報の利用）

お客様は、当社がお客様に別途通知することなく、販売促進またはサービス向上の目的で利用契約にかかる情報を利用すること（当該目的のために当社または当社のグループ会社（親会社、子会社および関連会社その他の関係会社をいい、これら関係会社の関係会社を含みます）の商品またはサービスについての案内等のメールを当社がお客様に送信することを含みます）に同意します。

第 18 条（知的財産権の取扱い）

1. お客様に提供される当社提供物の知的財産権は、すべて当社または提供元であるライセンサーその他の権利者に帰属します。
2. お客様は、本サービスの利用目的の範囲内に限り当社提供物を使用することができるものとし、当社またはライセンサーその他の権利者の承諾なしに他の目的に使用することはできません。

第 19 条（個人情報取扱い）

1. 当社は、本サービスの提供に関連して知り得たお客様の個人情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」および「個人情報保護法に基づく公表事項等に関するご案内」に従って取り扱います。
2. 当社は、「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（平成 13 年法律第 137 号）」に定める開示請求その他法令に基づく請求がある場合、当該請求の範囲内で情報を開示することがあります。
3. 当社は、お客様から取得した個人情報を本サービスの提供のために必要な範囲で委託先等に提供することがあります。

第 20 条（免責）

1. 当社は、第 5 条第 2 項に基づきお客様が指定した作業または手順の結果および周囲へ与えた影響について、何ら責任を負わないものとします。
2. 当社は、お客様が本サービスを利用することにより第三者との間で生じた紛争等に関して、一切の責任を負わないものとします。
3. 本サービスの提供は、お客様が代行対象サービスを利用する目的の達成を保証するものではありません。
4. 当社は、代行対象サービスに関する障害その他のトラブル（以下「トラブル等」といいます。）を検知する義務を負うものではなく、また、本サービスに付加して当該トラブル等の原因調査を行う場合であっても、当該トラブル等の原因究明を保証するものではありません。
5. 当社は、結果的に当社が知ることになったトラブル等について、その解決策をお客様に提示する場合がありますが、必ずしも当社による解決または対処を伴うものではありません。
6. 当社は、本約款等に明示的に定める場合を除き、本サービスについてその信頼性、正確性、完全性、有効性、特定目的への適合性、有用性（有益性）、継続性、権原および第三者の権利の非侵害性について一切保証しないものとします。
7. 前項の定めは、第 8 条第 2 項および第 4 項ならびに本条第 4 項および第 5 項に該当する場合に準用するものとします。
8. 当社はお客様に対し、債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の種別を問わず、

当社の故意または重過失による場合にのみ損害賠償責任を負うものとします。

9. 本サービスの内容がデータの移行作業を代行するものである場合、移行の対象となるデータは移行の前後において完全に一致しない場合があることをお客様はあらかじめ了承するものとします。

第 21 条（損害賠償の制限）

1. 利用契約に関して当社がお客様に負う損害賠償責任の範囲は、直接の原因によりお客様に現に発生した通常の損害に限るものとし、予見またはその可能性の有無にかかわらず特別事情による損害については責任を負わないものとします。
2. 利用契約に関する損害賠償額は、本サービスの利用料金（当該損害の発生事由となった契約分）に相当する額（フルマネージドオプションの場合は、当該損害の原因となる事由が生じた月を含めた過去 12 ヶ月間を最大期間とし、当該期間における本サービスの利用料金として現に当社に支払った額）を上限とします。

第 22 条（契約上の地位の処分禁止等）

お客様は、利用契約に基づくお客様の地位および利用契約によって生じる権利について、これを第三者に譲渡し、転貸し、または担保に供することはできません。

第 23 条（裁判管轄）

お客様と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、大阪地方裁判所または大阪簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 24 条（準拠法）

利用契約の成立、効力、履行および解釈に関する準拠法は、日本法とします。

附 則

第 1 条（発効）

本約款は、2015 年 2 月 5 日に制定し、同日より効力を有するものとします。

第 2 条(改定)

1. 2015 年 10 月 9 日 一部改定
2. 2016 年 4 月 12 日 一部改定
3. 2016 年 8 月 1 日 一部改定
4. 2017 年 6 月 14 日 一部改定
5. 2018 年 11 月 14 日 一部改定