

# desknet'sシリーズ製品共通サポートサービス約款

## (サービス約款の適用)

**第1条** 株式会社ネオジャパン（以下「当社」といいます）は、このdesknet'sシリーズ製品共通サポートサービス約款およびdesknet'sシリーズ製品毎に定めるサポートサービス約款（以下あわせて「サービス約款」といいます）に基づき、desknet'sシリーズ製品のサポートサービスを購入したお客様に本サービスを提供します。

2 サービス約款と個別のサービス契約の規定が異なるときは、個別のサービス契約の規定がサービス約款に優先して適用されるものとします。

## (定義)

**第2条** サービス約款において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによるものとします。

- 一 本サービス：サービス約款に基づき、当社がお客様に提供するdesknet'sシリーズ製品のサポートサービス
- 二 お客様：サービス証書を購入した、サービス約款に基づく本サービスの提供を受ける者
- 三 サービス契約：サービス約款に基づき当社とお客様との間に締結される本サービスの提供に関する契約
- 四 サービス契約等：サービス契約およびサービス約款
- 五 本体ライセンス：当社が販売するdesknet'sシリーズ製品を利用する際に必要となるライセンス
- 六 ライセンス等：追加ライセンス、分散・予備サーバーライセンス、オプションライセンス、カスタマイズサービスなどの関連ライセンス
- 七 消費税等：消費税法および同法に関連する法令の規定に基づき課税される消費税の額並びに地方税法および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額その他お客様が支払に際して負担すべき公租公課

## (対象製品)

**第3条** サービス約款に基づく本サービスの対象となる製品は、サポートサービス購入証書（以下「サービス証書」といいます）に定めるとおりとします。なお、対象製品が利用する第三者ソフトウェア（OS、DB、ミドルウェア等）及びハードウェアは本サービスの対象外とします。

## (通知)

**第4条** 当社からお客様への通知は、サービス契約等に特段の定めのない限り、通知内容を電子メール、書面または当社のホームページに掲載するなど、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または当社のホームページへ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。

## (サービス約款の変更)

**第5条** 当社は、サービス約款を随時変更することがあります。なお、この場合には、お客様の利用条件その他サービス契約の内容は、変更後の新サービス約款を適用するものとします。

2 当社は、前項の変更を行う場合は、30日の予告期間において、変更後の新サービス約款の内容をお客様に通知するものとします。

## (権利義務の譲渡禁止)

**第6条** お客様は、あらかじめ当社の書面による承諾がない限り、サービス契約等上の地位、サービス契約等に基づく権利または義務の全部または一部を他に譲渡し又は承継してはならないものとします。ただし、合併、営業譲渡等による包括承継についてはこの限りではないものとします。

## (合意管轄)

**第7条** お客様と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所をもって合意による専属管轄裁判所とします。

## (準拠法)

**第8条** サービス契約等の成立、効力、履行および解釈に関する準拠法は、日本法とします。

## (協議等)

**第9条** サービス契約等に規定のない事項および規定された項目について疑義が生じた場合は両者誠意をもって協議の上解決することとします。なお、サービス契約等のいずれかの部分が無効である場合でも、サービス契約等全体の有効性に影響がないものとします。

## (サービス契約の締結等)

**第10条** サービス契約は、お客様からの本サービスの注文を当社が受注し、当社がこれに対しサービス証書を発送したときに成立するものとします。なお、お客様はサービス約款の内容を承諾の上、かかる注文を行うものとし、お客様が注文を行った時点で、当社は、お客様がサービス約款の内容を承諾しているものとみなします。

2. 当社は、前項その他サービス約款の規定にかかわらず、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には、サービス契約を締結しないことができます。

- 一 本サービスに関する金銭債務の不履行、その他サービス契約等に違反したことを理由としてサービス契約を解除されたことがあるとき
- 二 サポートサービス申込用紙に虚偽の記載、誤記があったときまたは記入もれがあったとき
- 三 金銭債務その他サービス契約等に基づく債務の履行を怠るおそれがあるとき

#### 四 その他当社が不相当と判断したとき

##### (変更通知)

**第11条** お客様は、その商号若しくは名称、本店所在地若しくは住所、連絡先その他お客様にかかわる事項に変更があるときは、当社の定める方法により変更予定日の30日前までに当社に通知するものとします。

2 当社は、お客様が前項に従った通知を怠ったことによりお客様が通知の不到達その他の事由により損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。

##### (解約)

**第12条** お客様および当社は、本サービス期間中においても2ヶ月前までに文書による申し出を行うことで本サービスを解約することができます。

2 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合にはお客様に対し何等の通知、催告を要せず直ちに本サービスを解約することができるものとします。

- 一 本サービスに基づく義務を履行せず、相当期間を定めて書面による催告をした後もなおこれを履行しないとき。
- 二 差押、仮差押、仮処分、競売の申立てを受け、または公売処分、租税滞納処分を受け、または破産、民事再生、会社更生の申立があったとき。
- 三 手形または小切手を不渡りとしたとき、または手形交換所の取引停止処分を受けたとき、その他支払停止または不能の状態に陥ったとき。
- 四 会社が解散したとき、または会社清算手続が開始されたとき。
- 五 その他財産状態が著しく悪化し、または著しく悪化するおそれがあると認められる相当の事由があるとき。
- 六 本サービスの妨害又はそれに類する行為を行っているとき当社が判断したとき

3 前2項に基づいて本サービスが解約された場合、お客様は当社に対し、自ら支払ったサポートサービス料金の全部または一部の返還を求めることはできないものとします。

##### (提供地域および言語)

**第13条** 本サービスの提供区域は、サービス契約等で特に定める場合を除き、日本国内に限定されるものとします。

2 本サービスの提供言語は、サービス契約等で特に定める場合を除き、日本語に限定されるものとします。

##### (再委託)

**第14条** 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当社の判断にて第三者に再委託することができます。この場合、当社は、当該再委託先(以下「再委託先」といいます)に対し、第19条(秘密情報の取扱い)および第20条(個人情報の取扱い)のほか当該再委託業務遂行についてサービス契約等所定の当社の義務と同等の義務を負わせるものとします。

##### (サービス料金)

**第15条** お客様は本サービスの対価として別途定めるサービス料金および消費税等を当社の定める方法にて支払うものとします。また、サービス料金の支払いに必要な振込手数料その他の費用はお客様の負担とします。

2 本サービスの提供期間中に消費税法および地方税法その他法律の制定および改正等が施行された場合、お客様はその定めに従い消費税等を支払うものとします。なお、支払い方法、手数料等は前項の定めを準用します。

##### (遅延利息)

**第16条** お客様が、本サービスのサービス料金その他サービス契約に基づく債務を所定の支払期日が過ぎてもなお履行しない場合、お客様は、所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年14.5%の利率で計算した金額を延滞利息として、本サービスの料金その他と一括して、当社が指定する期日までに当社の指定する方法により支払うものとします。

2 前項の支払に必要な振込手数料その他の費用は、お客様の負担とします。

##### (問合せ担当者)

**第17条** お客様は、本サービスに基づく問合せ担当者をあらかじめ定めた上、本サービスに基づく当社への問合せは、原則として問合せ担当者を通じて行うものとします。

##### (善管注意義務)

**第18条** 当社は、本サービス期間中、善良なる管理者の注意をもって本サービスを提供するものとします。ただし、サービス契約等に別段の定めがあるときはこの限りでないものとします。

##### (秘密情報の取扱い)

**第19条** お客様および当社は、本サービス遂行のため相手方より提供を受けた技術上または営業上その他業務上の情報のうち、相手方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、相手方からあらかじめ書面による承諾を受けた場合および次の各号のいずれかに該当する情報についてはこの限りではありません。

- 一 秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
- 二 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
- 三 相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発した情報
- 四 サービス契約等に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知となった情報
- 五 本条に従った指定、範囲の特定や秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報

- 2 前項の定めにかかわらず、お客様および当社は、秘密情報のうち法令の定めに基づきまたは権限ある官公署からの要求により開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先または当該官公署に対し開示することができるものとします。この場合、お客様および当社は、関連法令に反しない限り、当該開示前に開示する旨を相手方に通知するものとし、開示前に通知を行うことができない場合は開示後すみやかにこれを行うものとします。
- 3 秘密情報の提供を受けた当事者は、当該秘密情報の管理に必要な措置を講ずるものとします。
- 4 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方より提供を受けた秘密情報を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、本サービス遂行上必要な範囲内で秘密情報を化体した資料等（以下本条において「資料等」といいます）を複製または改変（以下本項においてあわせて「複製等」といいます）することができるものとします。この場合、お客様および当社は、当該複製等された秘密情報についても、本条に定める秘密情報として取り扱うものとします。なお、本サービス遂行上必要な範囲を超える複製等が必要な場合は、あらかじめ相手方から書面による承諾を受けるものとします。
- 5 前各項の規定に関わらず、当社が必要と認めた場合には、第14条（再委託）所定の再委託先に対して、再委託のために必要な範囲で、お客様から事前の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、当社は再委託先に対して、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。
- 6 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方の要請があったときは資料等（本条第4項に基づき相手方の承諾を得て複製、改変した秘密情報を含みます）を相手方に返還するものとします。
- 7 本条の規定は、本サービス終了後1年間有効に存続するものとします。

#### （個人情報の取扱い）

**第20条** お客様および当社は、本サービス遂行のため相手方より提供を受けた営業上その他業務上の情報に含まれる個人情報（個人情報の保護に関する法律に定める「個人情報」をいいます。以下同じとします）を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者に開示または漏洩しないものとするともに、個人情報に関して個人情報の保護に関することを含め関連法令を遵守するものとします。

- 2 個人情報の取扱いについては、前条（秘密情報の取扱い）第3項ないし第6項の規定を準用するものとします。
- 3 本条の規定は、本サービス終了後も有効に存続するものとします。

#### （損害賠償）

**第21条** 当社は、自らの責に帰すべき事由によりサービス契約等に基づく当社の義務の履行に際して、お客様に損害をおよぼした場合、お客様に対し当該損害を賠償するものとします。ただし、当社のかかる賠償責任は、請求の原因の如何を問わず、お客様に現実に生じた直接損害に限定され、サービス契約等に基づいてお客様から当社に支払われた1年分のサービス料金の額を超えないものとし、当社はいかなる場合にも、お客様に生じた間接的、派生的および特別損害ならびに逸失利益について責任を負わないものとします。

#### （免責および適用除外）

**第22条** 天災、水害、戦争、内乱、法令の改廃、その他当社の責に帰すことのできない事由による本サービスの履行遅滞、履行不能または不完全履行については、当社は免責されるものとします。

- 2 次に定める事項は、本サービスの対象外とします。
  - 一 お客様以外の者による対象製品の改造に起因した不具合、損傷に関する対応
  - 二 運用上のはなはだしい誤用、悪用に起因した不具合、損傷に関する対応

#### （反社会的勢力の排除）

**第23条** お客様および当社は、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」といいます）に該当しないこと、及び次の各号のいずれか一にも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証するものとします。

- 一 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
- 二 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
- 三 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
- 四 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
- 五 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

- 2 お客様および当社は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれか一にでも該当する行為を行ってはならないものとします。
  - 一 暴力的な要求行為

- 二 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - 三 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
  - 四 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
  - 五 その他前各号に準ずる行為
- 3 お客様および当社は、相手方が第1項のいずれかに一にでも違反すると疑われる合理的な事情がある場合には、当該違反の有無につき、相手方の調査を行うことができ、相手方はこれに協力するものとします。また、お客様および当社は、自らが第1項のいずれかに一にでも違反し、又はそのおそれがあることが判明した場合には、相手方に対し、直ちにその旨を通知するものとします
- 4 お客様および当社は、相手方が前三項のいずれかに一にでも違反した場合は、相手方の有する期限の利益を喪失させ、また、通知又は催告等何らの手続を要しないで直ちに利用契約を解除することができるものとします。
- 5 お客様および当社は、前項に基づく解除により相手方が被った損害につき、一切の義務及び責任を負わないものとします。

以上