

## スターティア ネットワーク機器保守サービス利用規約

スターティア ネットワーク機器保守サービス利用規約（以下「本規約」といいます）は、スターティア株式会社（以下「当社」といいます）が提供するネットワーク機器の保守サービスに適用されます。なお、当社が本規約を変更しようとするときは、当社のホームページに掲載する等の方法により、1ヶ月以上前に本サービスの契約者（以下、「契約者」といいます）に対して告知するものとします。ただし、本規約の変更の内容が誤字や脱字の修正等の軽微な変更、又は契約者の一般の利益に適合するような内容である場合、当社は直ちに本規約を変更することができるものとします。

### 第1条（本規約の目的）

1. 本規約は、次の各号のサービス（以下総称して「本サービス」といいます。）に適用されるものとします。
  - (1) GateCare
  - (2) GateCare Plus
2. 当社は本サービスの利用条件を本規約にて定めます。
3. 当社及び契約者は、本規約を誠実に遵守するものとします。

### 第2条（本サービスの内容）

1. 本サービスの内容は、契約者が当社所定の本サービスの申込書（以下「本申込書」といいます。）に記載した機器（以下「対象機器」といいます。）の保守とします。保守の方法は、それぞれ次の各号のとおりとします。
  - (1) GateCare：対象機器の機種によりオンサイト保守又はセンドバック保守のうちいずれか
  - (2) GateCare Plus：センドバック保守のみ
2. 当社は、本サービスとして、前項の他、サポートセンターでの対象機器の障害に関する電話受付及び障害の切り分けを実施します。
3. 前項の電話受付時間は、GateCare、GateCare Plus いずれも 24 時間 365 日とします。

### 第3条（オンサイト保守及びセンドバック保守の内容）

1. 当社は、オンサイト保守の対象機器の故障時に次の各号の保守を実施するものとします。なお、契約者は、センドバック保守の対象機器については、本項のサービスを受けることができないものとします。
  - (1) 技術員を派遣する方法による対象機器の交換及び各種設定作業（対応時間は、24 時間 365 日とします）
  - (2) 当社が必要と認めるソフトウェアの修正プログラム及びバージョンアッププログラムの配布又は適用
2. 次の各号に掲げる場合、当社は、オンサイト保守を実施できないことがあります。契約者がこれらの場合においてオンサイト保守の提供を受けようとするときは、都度当社の承諾を要するものとし、別途見積りにより当社に費用を支払うものとします。
  - (1) 対象機器が高所又は天井裏等に設置されている場合
  - (2) 対象機器が OA フロアの下又は床下に設置されている場合
  - (3) 当社が作業場所に立ち入るために、契約者もしくは第三者に開錠を求め、又は特に立入りの許可を得なければならない場合
  - (4) 当社が作業を実施するために、配電盤その他の機械、建具又は什器等の設置物を移動・加工しなければならない場合
  - (5) 前各号の他、対象機器の設置環境により、当社がオンサイト保守の実施が難しいと判断した場合
3. 当社は、センドバック保守の対象機器について、故障した対象機器の代替機を当社の営業日に契約者宛てに発送する方法により保守を実施するものとします。なお、契約者は、オンサイト保守の対象機器については、本項のサービスを受けることができないものとします。
4. センドバック保守において、契約者は、当社の指定する場所へ故障した対象機器を送付するものとします。この場合、送料は契約者が負担するものとします。
5. 対象機器の故障時以外の設定変更は、本サービスの対象外とします。契約者は、故障時以外に設定変更を希望する場合、別途見積りにより対象機器の設定変更費用を当社に支払うものとします。
6. 次の各号に掲げる場合は、本サービスの対象にならないものとします。契約者は、これらの場合に

においてサービスの提供を受けようとするときは、別途見積りにより当社に費用を支払うものとします。

- (1) 当社又は対象機器の製造者以外の者が、対象機器を分解し、改造し、落下させ又は水没させる等の不適切な取扱いを行ったことにより、対象機器が故障した場合
- (2) 地震・台風・洪水・竜巻・落雷・騒乱等の天災事変その他の不可抗力により、対象機器が故障又は滅失した場合

#### 第4条 (契約の申込)

1. 本サービスに係る契約（以下「本契約」といいます）を申し込む者は、本申込書を当社に提出するものとします。
2. 当社は、本契約の申込をお受けできないことがあります。

#### 第5条 (サービス利用のための必要事項)

1. 契約者は、本サービスを利用するために、次の各号を行うものとします。
  - (1) インターネットとの接続が可能な通信環境（以下「通信環境」といいます）の構築及び運用管理
  - (2) LAN 環境の構築及び運用管理
  - (3) 対象機器を搬入及び設置することができる場所及び電源の確保
  - (4) 前三号の他、当社が個別に指定するもの
2. 契約者は通信環境及びその設定に関する情報等（契約者の他の拠点及び契約者の関係会社等の VPN の情報を含みます）を当社に開示することに協力するものとし、当該開示情報に変更が生じた場合は、速やかに通知するものとします。

#### 第6条 (契約者の名称等の変更)

契約者は、その名称、住所又は代表者について変更があったとき（相続及び法人の合併による場合を含みます）は、当社に対し、速やかに当該変更の事実を証する書類を添えてその旨を届け出るものとします。

#### 第7条 (権利義務の譲渡等)

契約者は、本契約の契約上の権利義務を第三者に譲渡又は移転することはできません。

#### 第8条 (対象機器の取扱い)

1. 契約者は、対象機器を使用するにあたり、次の各号を遵守するものとします。
  - (1) 対象機器の使用説明書で禁止されていることを行わないこと。
  - (2) あらかじめ当社の許可を得ないで、対象機器の貸与、譲渡、担保権の設定その他の処分をしないこと。
  - (3) 対象機器を当社の承諾なしに停止、移動、取り外し、変更、分解又は損壊をしないこと。
  - (4) 当社が対象機器本体に貼り付けた識別シールをはがさないこと
  - (5) 日本国外で対象機器を使用しないこと。
2. 契約者が前項に反する取扱いにより対象機器が故障又は滅失した場合、別途、当該機器の修理又は交換費用を当社に支払うものとします。

#### 第9条 (利用料金)

1. 当社は、契約者に対し、本サービスの利用料金（以下「本利用料金」といいます。）を、本サービスを提供した月の翌月に請求するものとし、契約者は、本申込書に定める期日までに、当社が指定する方法により本利用料金を支払うものとします。
2. 当社が本サービスを開始するのに必要な設定を完了し、契約者が検収を完了した日の翌月 1 日をもって本利用料金の課金開始日とします。
3. 本利用料金のうち本サービスの月額費用は本申込書に定めるとおりとし、課金開始日から当該サービスを提供した最後の日までの期間に係る本サービスについて発生します。
4. 課金開始日又は本サービスの提供終了日が暦月の途中にあった場合であっても、当該月の本サービスに係る月額費用は1ヶ月分とし、日割り計算は行わないものとします。
5. 本利用料金のうち本サービスの初期費用は以下の各号の通りとします。
  - (1) 対象機器の設置と同時に本サービスを申し込む場合：無料
  - (2) 対象機器の設置の翌月以降に本サービスを申し込む場合：対象機器の設置日から本サービスの申込日までの月額費用の総合計
  - (3) 本契約を一度解約した後に再契約する場合：前契約の解約日から本サービスの申込日までの月

#### 額費用の総合計

6. 通信環境の障害その他当社の責めに帰さない事由により、当社が本サービスの予定作業時間の超過、作業の再手配、又は本サービスの実施日時の変更を余儀なくされ、費用又は作業工数が増加したときは、契約者は、当社からの請求に基づき、これにより生じた費用の増加分を当社に支払うものとします。
7. 契約者が、山間部、離島等の遠隔地その他の当社の指定する地域において、本サービスの利用を希望するときは、別途当社に費用を支払うものとします。

#### 第10条（GateCare 対象機器のライセンス）

契約者が GateCare にお申し込みの場合で、対象機器が Check Point Software Technologies 社の Check Point シリーズ、Fortinet 社の FortiGate シリーズ又は Clavister 社の Clavister シリーズのときは、次の各号が適用されます。

- (1) 当社は、対象機器のメーカーサポートライセンスまたは UTM バンドル版ライセンス（以下、総称して「サポートライセンス」といいます）に関する手続きを代行します。契約者は、当社に対し、サポートライセンスの料金を支払うものとします。
- (2) 当社は、毎年、サポートライセンスの期間満了 3 ヶ月前までに、更新手続きに関する事項を記載した電子メール等を契約者に送信するものとします。
- (3) 前号の電子メール送信からサポートライセンスの期間満了 2 ヶ月前までの間に、契約者から本契約の規定にもとづく契約終了の意思表示がなかった場合、当社は速やかに、サポートライセンスを従前と同一期間・同一条件にて更新する手続きを行うものとします。
- (4) 契約者は、対象機器のメーカーが、サポートライセンスの提供を終了させる可能性があることをここに確認します。対象機器のメーカーがサポートライセンスの提供を終了させたときは、同終了日をもって、本契約は当然に終了するものとします。
- (5) 第1号のサポートライセンスの料金の支払いは、サポートライセンスの更新月の翌月とします。

#### 第11条（契約期間）

1. 本契約の契約期間は、課金開始日を起算日とし、起算日から1年を経過した日を本契約の満了日とします。（初日不参入）
2. 本契約満了日の 1 ヶ月前までに、契約者又は当社が相手方に対して本契約を延長しない旨の申し出ない場合は、本契約は1年間自動延長されるものとし、以後も1年間従前と同一条件にて自動延長されるものとします。ただし、本契約は、対象機器のメーカーのサポートの終了日をもって終了するものとし、以後は更新されないものとします。
3. 契約者は、当社に解約届を提出することにより、解約届の提出日の翌月末日をもって、本契約を解約することができるものとします。
4. 前項の手続き又は第16条（契約の解除）に該当する事由により、本契約の満了日の前に本契約の全部又は一部が終了したときは、契約者は、当社に対し、直ちに、本サービスの残余月の本利用料金を違約金として支払うものとします。ただし、本契約の通算の契約期間が1年を超えた場合、違約金は発生しないものとします。
5. 契約者が廃棄またはリース契約の終了等の理由により対象機器を使用しなくなったときは、速やかに当社に通知するものとします。契約者が当該通知を怠った場合は、対象機器を利用していない期間中も、月額費用は課金されるものとします。

#### 第12条（機密保持）

1. 契約者及び当社は、本契約の遂行により知り得た相手方の技術上又は営業上その他業務上の情報で以下の各号のいずれかに該当するもの（以下、「秘密情報」といいます。）を、相手方の事前の書面による承諾を得ないで第三者に開示、漏洩してはならないものとし、又は本契約の履行以外の目的に使用してはならないものとします。
  - (1) 相手方から秘密である旨の表示を付された上で開示された情報
  - (2) 相手方から口頭もしくは映像等により開示を受け、その2週間以内に、当該情報の概要、提供日及び情報の名称等を記載した文書により、相手方から秘密である旨を特定された情報
2. 前項の規定にかかわらず、契約者及び当社は、以下の各号に該当する場合は、秘密情報を必要最小限の範囲内で開示することができるものとします。
  - (1) 自己又は関係会社の役職員若しくは弁護士、会計士又は税理士等法律に基づき守秘義務を負う者に対して秘密情報を開示することが必要であると合理的に判断される場合

- (2) 法令又は行政機関、裁判所、地方公共団体、金融商品取引所、金融商品取引業協会、証券業協会の規則その他これらに準ずる定めに基づき開示を求められた場合
3. 第 1 項の規定にかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する情報については、秘密情報から除外するものとします。
  - (1) 開示を受けた際、既に自己が保有していた情報
  - (2) 開示を受けた際、既に公知となっている情報
  - (3) 開示を受けた後、自己の責めによらずに公知となった情報
  - (4) 正当な権限を有する第三者から適法に取得した情報
  - (5) 相手方から開示された情報によることなく独自に開発・取得していた情報
4. 契約者及び当社は、秘密情報の複製物についても秘密情報と同等に取り扱うものとします。
5. 契約者及び当社は、相手方から要求されたとき、又は本契約が終了したときは、相手方から受領した秘密情報及びその複製物を廃棄、若しくは相手方に返却しなければならないものとします

#### **第 13 条（電気通信設備の保守等のための一時停止）**

当社は、次に掲げる事由があるときは、事前に契約者に通知の上、本サービスの全部又は一部の提供を一時停止することがあります。ただし、緊急かつやむを得ない場合は 事前の通知を要しないものとします。

- (1) 電気通信設備の保守又は工事を実施するとき
- (2) 本サービスの保守を実施するとき
- (3) 本サービス又は電気通信設備等に障害が発生したとき
- (4) 本サービス又は電気通信設備に著しい負荷がかかったとき
- (5) 当社が本サービスの全部又は一部の提供を中止することが適当であると判断したとき

#### **第 14 条（利用の停止）**

1. 当社は、契約者が次の各号に該当するときは、本サービスの提供を停止することがあります。
  - (1) 本契約上の債務の支払いを怠り、又は怠るおそれがあることが明らかであるとき
  - (2) 違法に、又は明らかに公序良俗に反する態様において本サービスを利用したとき
  - (3) 当社又は本サービスを直接もしくは間接に利用する第三者に対し、重大な支障を与える態様において本サービスを利用したとき
  - (4) 第 6 条（契約者の名称等の変更）の規定に違反したとき
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止するときは、契約者に対し、あらかじめその理由及び期間を通知します。ただし、緊急の場合その他やむを得ないときは、この限りではありません。

#### **第 15 条（本サービスの廃止）**

当社は 3 ヶ月前までに、書面にて契約者に通知することにより本サービスを終了させることができるものとします。

#### **第 16 条（契約の解除）**

契約者が次の各号に掲げる事由に該当するときは、当社は、本契約を解除することができます。本条に基づく本契約の解除の効果は解除日より将来に向かって効力を有するものとし、遡及しないものとします。

- (1) この規約の規定に違反したとき
- (2) 当社に対する債務の支払いを怠ったとき
- (3) 契約者について、破産、会社更生、民事再生、特別清算又はこれらに類する手続きの申立があったとき
- (4) 違法に、又は公序良俗に反する態様にて当該サービスを利用したとき
- (5) 当社又は本サービスを直接もしくは間接に利用する第三者に対し、支障を与える態様にて本サービスを利用したとき
- (6) 当社又は本サービスの信用を毀損するおそれがある態様で本サービスを利用したとき
- (7) 対象機器の所有権又はリースの借手としての地位等の対象機器に関する法的な権利を失ったとき
- (8) その他当社が解除するについてやむを得ない事由があると判断したとき

#### **第 17 条（反社会的勢力でないことの保証）**

1. 契約者及び当社は、次の各号を表明し、保証するとともに、将来にわたっても次の各号を遵守する

ことを確約します。

- (1) 自らが、暴力団、暴力団員、暴力団員と密接な関係を有する者、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、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者（以下、これらの者を総称して「反社会的勢力」といいます）ではないこと
  - (2) 反社会的勢力と次の関係を有していないこと
    - ア 反社会的勢力の維持、運営に協力し、又は関与している関係
    - イ 自ら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反社会的勢力を利用していると認められる関係
  - (3) 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本契約を締結するものでないこと
  - (4) 自らの役員（取締役、執行役、執行役員、監査役、相談役、会長その他、名称の如何を問わず、実質的に経営を支配する者をいいます）、親会社・子会社が前三号のいずれにも該当しないこと
  - (5) 自ら又は第三者を利用して本契約に関して次の行為をしないこと
    - ア 暴行、傷害、脅迫、恐喝、威圧等の暴力的行為又は暴力的な要求行為
    - イ 法的な責任を超えた不当な要求行為
    - ウ 風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為
    - エ その他前各号に準ずる行為
2. 契約者又は当社の一方が前項に違反したときは、その相手方は、何らの催告を要せずして、本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。
  3. 前項の規定により本契約が解除された場合、解除された者は、その相手方に対し、相手方の被った損害を賠償するものとします。
  4. 第2項の規定により本契約が解除された場合、解除された者は、解除により生じる損害について、その相手方に対して一切の請求を行わないものとします。

#### **第18条（免責と損害賠償責任）**

1. 当社の責めに帰さない事由（地震等の自然災害及びテロ・戦争等を含みますが、これらに限られません）により発生した本契約に関連する一切の損害については、当社は一切責任を負わないものとします。
2. 当社が第13条（電気通信設備の保守等のための一時停止）乃至第15条（本サービスの廃止）に基づき、本サービスの利用の中止、利用の停止又は廃止したことにより、契約者が損害を被ったとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。
3. 当社が本サービスに関連して負担する損害賠償責任は、発生原因の如何にかかわらず、契約者の直接かつ実際に被った通常の損害に限るものとします。
4. 当社の負担する損害賠償責任は、当社の故意又は重過失による場合を除き本サービスの月額費用を上限とします。

#### **第19条（残存条項）**

第7条（権利義務の譲渡等）、第12条（機密保持）、第18条（免責と損害賠償責任）、第20条（準拠法）及び第21条（管轄裁判所）は、本契約の終了後も有効に存続するものとします。

#### **第20条（準拠法）**

本契約は、日本法に準拠し、日本法により解釈されるものとします。

#### **第21条（管轄裁判所）**

本契約又は本規約に関する紛争に係る事件については、東京簡易裁判所又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。

2016年12月1日 制定  
2018年3月7日 改訂  
2019年1月12日 改訂  
2019年4月2日 改訂  
2019年11月1日 改訂  
2020年2月1日 最終改訂