

サービスをご利用いただく前に

サードウェーブ製品オンサイト保守サービス（ゴールド）ご契約のお客様へ

本製品をご購入いただき、有難うございます。

本サービスをご利用いただく前に、法人様向けオンサイト保守サービス（ゴールド） 利用約款をご確認ください。（本書裏面）

重 要

- 添付の書類は、お客様が本サービスをご利用されるために必要な書類となります。大切に保管をお願い致します。
- お客様が本サービスをご利用された場合には、本約款に同意されたものとさせていただきます。あらかじめご了承ください。

オンサイト保守サービス専用窓口について

本製品は「オンサイト保守サービス」をご利用いただくことができます。ご利用中に「障害」が生じた場合、下記へご連絡ください。

オンサイト保守サービス専用窓口（株式会社ITストレージサービス フィールドサービス部）

E-Mailによる障害受付: itsup@itst.co.jp

お電話による障害受付: 03-5643-2675

受付時間:24時間 365日

オンライン 3 年 保守サービス（ゴールド）利用約款

オンライン保守サービス（ゴールド）利用約款（以下、「本約款」といふ。）は株式会社サードエブ（以下、「当社」といふ。）と契約者との間のオンライン保守サービス（ゴールド）（以下、「本サービス」といふ。）の利用にかかわる一切の関係について適用されます。お申込前に、本約款を必ずお読みください。

第 1 条（総則）

本約款は、当社が契約者に提供する本サービスに関する内容及び条件を定めるものです。本サービスにおける製品の保守について本約款の規定が製品に添付する保証規約の規定と異なる場合は、本約款の規定を優先して適用する。

第 2 条（サービス内容）

- 本サービスについて、契約者と当社との契約に応じて下記の契約形態をとります。
（1）オンライン3年保守サービス（ゴールド）（以下、「3年保守サービス」といふ。）
当社が本サービスを3年間提供をします。
- 本サービスは、契約者が製品添付のマニュアルに従った使用方法において、当社が販売するサーバー及びワークステーション（以下、総称して「製品」といふ。）が故障した場合又は当社が故障と判断した場合に、当社の技術スタッフ（当社が業務委託をする第三者を含み、以下、「技術スタッフ」といふ。）が直接契約者先へ伺い、その故障原因の診断、不具合部品の交換・復旧（以下、**現地作業**）といふ。）を行います。
- 前項の現地作業に際し、当社の修理工場での作業を要すると判断した製品は、当社修理工場にて修理を行い、修理完了後に契約者の指定する設置場所への配送を行うものとします。なお、配送後の再設置は契約者が行うものとします。
- 本サービスの過程において、技術スタッフにより交換された故障部品の所有権は、全て当社に帰属します。なお、当該故障部品は交換対応後に技術スタッフが持ち帰るものとします。
- 当社は、本サービスの実施に際して、当社が業務委託した第三者に本サービスにかかる業務の全部又は一部を委託できるものとします。

第 3 条（申込・承諾）

- 契約者は、当社に対して、3 年保守サービスを申し込む場合には、注文書（以下、「**申込書**」といふ。）を、製品購入時に当社へ提出することが必要となります。なお、製品購入後は、3年保守サービスの申込みはできません。
- 当社は、第1項の規定に基づき、契約者から本サービスの申込みがあったときは、次の場合を除き、承諾するものとし、当社の承諾によって本サービスに係る契約（以下「**本契約**」といふ。）が成立することとします。
（1）本サービスを提供することが技術上著しく困難であると当社が判断するとき
（2）契約者が、当社が提供する**その他商品・サービス**の料金の支払いを怠り、又は怠るおそれがあるとき
（3）当社が指定する本サービス提供地域外であるとき
（4）その他、当社の業務遂行上著しい支障があると当社が判断するとき

第 4 条（申込内容の変更）

契約者は、前条に基づき当社に申込みした内容について、変更等がある場合、速やかに当社に通知するものとします。

第 5 条（本サービスの提供時間）

- 当社による、本サービスの提供時間は下記のとおりとなります。
（1）障害受付：24時間 365日
（2）作業対応：24時間 オンライン
- 前項（2）の作業対応の日程（以下、「**訪問予定日**」といふ。）は、原則障害受付日となりますが、交通事情、天候、部品在庫状況などにより、翌日以降の対応になる場合があります。

第 6 条（本サービスによる作業の完了）

本サービスは、契約者が、本サービスの作業完了後に当社が発行する作業報告書（電磁的方法によるものを含む。）に押印又は署名し、本サービス提供の完了を当社が確認した時点で完了するものとします。なお、当社は契約者に対し、必要に応じて、詳細な作業報告書を、郵送又は電子メールにて送付します。

第 7 条（有効期限）

本サービスのうち、3 年保守サービスは、契約者が当社に対し、第 3 条第 1 項の申込書を提出し、当社がこれを受領し、承諾した時点から本契約期間が開始し、製品の購入明細書に記載されている期間を本サービスの有効期間とします。なお、3 年保守サービスの利用は、本契約期間開始日の翌日より可能となります。

第 8 条（契約者の協力事項）

- 契約者は、当社が本サービスを提供する為に必要な契約者のシステムやネットワーク等の契約者による使用（当社の求めに応じたID やパスワード等の入力を含む。）を許可するものとします。
- 契約者は、当社による本サービス実施に当たり、当社に対し、作業場所及び作業に必要な電力その他作業環境を提供するものとします。
- 契約者は、本サービスの対象となる製品内の記憶媒体等のデータ（以下、「**製品内データ**」といふ。）は、本サービス提供前に別装置にバックアップするものとし、万が一、契約者が本サービス提供前に別装置に装置内データをバックアップする等なにより、本サービスの提供が開始された場合に、契約者の装置内データが消去され、復旧できなかつたとしても当社は一切の責任を負いかねます。
- 契約者は、その他、本サービスの提供又は製品の修理・検証作業等における障害解決のために当社が必要とする事項の実施について協力するものとします。

第 9 条（本サービスの提供条件）

- （1）当社が契約者に対し、本サービスを提供する条件は下記のとおりであり、契約者が下記条件を満たさない場合には当社は本サービスの提供を行わない場合があります。製品添付のマニュアルに沿った利用環境で使用していること。
電気的ノイズ、高温多湿、振動、通常の使用環境と異なる状況では正常動作しない場合があります。
（2）契約者は本サービスの実施時又は本サービス完了時に立ち会うこと。

第 10 条（解除）

- 契約者は、本契約を解除しようとするときは、当社所定の手続に従い、速やかに当社に通知するものとします。
- 当社は、本サービス開始後、第11条（サービス除外事項）の規定に基づき当社が本サービスの提供を行うべきではないと判断する事実が判明した場合、又は本サービスの提供によっても製品の故障が当社の修理によっても解消の見込みが無いと判断した場合は、契約者に対してその旨を通知し、本サービスの提供を中止し、本契約を解除することができるものとします。

第 11 条（サービス除外事項）

次の各号のいずれかに該当する場合は本サービス対象外とします。

- （1）契約者の利用環境下でのみ発生する障害
- （2）OS（オペレーティングシステム）、及びアプリケーション等のソフトウェア障害
- （3）利用過程での消耗・摩耗に関する製品劣化（製品外観、付属品、バッテリー、アクセサリ類）
- （4）契約者の故意又は過失、改造並びに不適切な取扱ひ方法による障害
- （5）天災、火事、停電及び付属されている電源ケーブルの外部損傷などの外部要因による障害
- （6）プログラムの動作保証
- （7）作業が行えない場所への設置（高所、狭小、危険物を有する場所及び隣接する場所、埋め込み等）
- （8）製品購入後の設置・輸送・移設、又は落下等の衝撃による障害
- （9）設置環境や樹木・管理方法に起因する障害（例：埃、脂、油、虫、小動物の侵入による故障）
- （10）前項にかかわらず、障害原因が製品に起因しないと判断した場合

第 12 条（責任の制限）

- 当社は、自己の責に帰すべき事由により本契約に基づく当社の義務の履行に際して契約者に損害を及ぼした場合、契約者に生じた直接損害を賠償するものとします。かかる賠償責任の範囲は、本サービスの対象となる製品の購入額を上限とし、当社は契約者に生じた間接的、派生的及び特別損害並びに逸失利益について責任を負わないものとします。
- 当社及び契約者の責に帰することのできない事由による本契約に基づく当社の義務の履行遅延又は履行不能については、当社は免責されるものとします。

第 13 条（サービス料金）

- 契約者は、当社が提供する本サービスの料金について、各契約形態に応じて、別紙の料金表に定めるところにより支払うものとします。
- 第2条第2項の現地作業の結果、製品の故障を解消するために、本サービスとは別に追加作業が必要な場合、又は製品の部品交換が必要な場合、当社は別途作業費用又は修理部品の費用を契約者に対して請求する事ができるものとします。

第 14 条（支払）

- 契約者は、本サービスを申し込んだ際に、3年保守サービスについては、製品の購入と同時に、別紙の料金表に定める本サービスにかかる料金を支払うものとします。
- 当社は、前条第2項に基づき発生した別途作業費用又は修理部品の費用（以下、「**別途作業費用等**」といふ。）を本サービス提供日の属する月の翌月5営業日までに契約者へ請求します。
- 契約者は、前項により請求された別途作業費用等及び消費税を、当社が定める支払期限までに当社指定の銀行口座に振込の方法により支払うものとします。振込手数料は、契約者の負担とします。
- 当社は、本サービスの提供により受領した請求金額は一切返済しないものとします。

第 15 条（秘密保持）

- 契約者及び当社は、本約款に基づく取引に関連して知り得た相手方の技術上、その他の業務上の秘密（以下、「**秘密情報**」といふ。）を、厳に秘密として取扱い、相手方の書面による事前の承諾を得ず、本契約の履行以外に目的に使用せず、かつ、第三者に開示・提供、又は漏洩してはならないものとします。なお、契約者は当社が業務委託する第三者に本サービスの履行に必要な範囲内で秘密情報を開示することに同意します。
- 当社は、前項に定める義務を履行するために、契約者から受領した秘密情報を、次の各号に従い取扱うものとします。
（1）本契約を履行する必要がある自己の役員及び従業員以外の者が契約者の秘密情報に接することのないように管理及び保管し、並びに当該秘密情報に接する自己の役員及び従業員に本契約に定める秘密保持義務の内容を遵守させるものとし、
本契約の履行のために必要最小限の範囲を超えて秘密情報を複写及び複製しないものとします。

第 16 条（個人情報の取扱い）

- 当社及び契約者は、本契約の履行に関して知り得た契約者の役員及び従業員等の個人を識別又は特定できる情報（以下、「**個人情報**」といふ。）を、善良な管理者の注意をもって、「個人情報の保護に関する法律」及び関連法令等（監督官庁の個人情報の保護に関する法律ガイドライン等を含み、以下、「**個人情報保護法**等」といふ。）に従って管理保管の上、取扱うものとし、本契約の履行以外の目的に使用せず、かつ、相手方の書面による事前の承諾を得ることなく第三者に開示、提供、又は漏洩してはならないものとします。
- 当社及び契約者は、前項に定める義務を履行するために、相手方から受領した個人情報を、次の各号に従い取扱うものとし、
（1）個人情報保護法等に従って個人情報の管理・保管・取扱いに必要な措置を講じるものとします。
（2）本契約の履行のために必要最小限の範囲を超えて個人情報を複写・複製しないものとします。
- 当社は、その権限ある公的機関から法令に基づき個人情報の開示を要求された場合には、当該公的機関に対して個人情報を開示することができるものとします。

第 17 条（権利の譲渡）

契約者は、本サービスの提供を受ける権利の全部又は一部を第三者に譲渡し、又は担保に供してはならないものとします。

第 18 条（反社会的勢力の排除）

- 契約者は自らについて、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、確約するものとします。
（1）自らの役員に暴力団、暴力団関係企業、総会屋等の反社会的勢力（以下、総称して「**反社会的勢力**」といふ。）の構成員がいないこと。
（2）反社会的勢力の構成員が自らの経営に実質的に関与していないこと。
（3）反社会的勢力に対して資金を提供又は便宜を供与する等、反社会的勢力の維持運営に協力、関与していないこと。
（4）自らの役員が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していないこと。
- 契約者は、自らが又は第三者を利用して次の各号に該当する行為を行わないことを表明し、確約するものとします。
（1）脅迫的な言動又は暴力行為
（2）法的な責任を超えた不当な要求行為
（3）風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の信用を毀損する行為
（4）業務を妨害する行為
（5）その他前各号に準する行為
- 当社は、契約者が前二項に違反した場合、契約者に何ら催告することなく、本契約を解除することができるものとします。
- 当社は、前項に基づき、本契約を解除した場合、契約者に損害が生じてもその賠償責任を負わないものとします。

第 19 条（合意管轄）

本契約に関する一切の紛争については、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。

第 20 条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 21条(協議事項)

本約款に定めのない事項及び本約款の解釈上疑義の生じた事項については、必要に応じて当社と契約者との間で協議のうえ定めるものとします。

第 22 条（約款の変更）

当社は本約款の全部又は一部を変更又は廃止する必要がある場合には、その旨契約者に対して通知し、契約者と協議するものとします。

