

機器レンタルサービス 利用規約

2010年5月24日
株式会社エヌ・ティ・ティ・ピー・シー コミュニケーションズ

機器レンタルサービス利用規約

第 1 章 総則	4
第 1 条(利用規約の適用)	4
第 2 条(利用規約の変更)	4
第 3 条(サービスの提供条件)	4
第 4 条(サービスの内容)	4
第 5 条(サービスの終了)	4
第 2 章 契約	4
第 6 条(契約の条件)	4
第 7 条(契約期間)	4
第 8 条(業務の委託等)	4
第 9 条(契約者の専守条件)	4
第 10 条(利用責任者)	4
第 11 条(権利および義務の譲渡等)	5
第 12 条(非常事態時の利用の制限)	5
第 13 条(契約申込)	5
第 14 条(契約の成立)	5
第 15 条(保証金)	5
第 16 条(契約者の名称等の変更)	5
第 17 条(契約者が行う契約の解除)	5
第 18 条(当社が行う契約の解除)	5
第 19 条(契約の自動更新)	6
第 20 条(契約終了時の措置)	6
第 3 章 本機器の使用	6
第 21 条(機器の引渡し)	6
第 22 条(機器の使用・保管)	6
第 23 条(機器の保守)	6
第 4 章 ソフトウェアの取り扱い	6
第 24 条(著作権等)	7
第 25 条(データ等の滅失)	7
第 5 章 提供中止および提供停止	7
第 26 条(提供中止)	7
第 27 条(提供停止)	7
第 6 章 料金等	7
第 28 条(料金等)	7
第 29 条(課金開始日)	7
第 30 条(料金等の支払義務)	7
第 31 条(料金等の計算方法)	7
第 32 条(料金等の支払方法)	8
第 33 条(割増金)	8
第 34 条(延滞損害金)	8
第 35 条(割増金等の支払方法)	8
第 36 条(消費税)	8
第 37 条(端数処理)	8
第 38 条(集金代行の委託)	8
第 7 章 損害賠償	8
第 39 条(損害賠償)	8
第 40 条(免責)	8
第 8 章 雑則	8
第 41 条(契約者の自己負担)	9
第 42 条(契約者の協力義務)	9

第 43 条(守秘義務)9
第 44 条(契約者情報の保護)9
第 45 条(残存条項)9
第 46 条(管轄裁判所)9
第 47 条(準拠法)9
付則9
別紙 1 機器レンタルサービス利用規約 提供サービス品目および料金表	
別紙 2 機器レンタルサービス利用規約 ハードウェア保守形態別の内容および提供条件	

機器レンタルサービス利用規約

第 1 章 総則

第 1 条(利用規約の適用)

株式会社エヌ・ティ・ティ ピー・シー コミュニケーションズ(以下、「当社」といいます。)は、機器レンタルサービス利用規約(以下、「利用規約」といいます。)を定め、この利用規約に基づき、当社指定の申込書を(以下、「申込書」といいます。)提出した者(以下、「契約者」といいます。)に対し、機器レンタルサービス(以下、「本サービス」といいます。)を提供します。

2 契約者は利用規約を遵守して本サービスを受けるものとします。

第 2 条(利用規約の変更)

当社は、本利用規約を変更することがあります。また、利用規約を変更した場合、提供条件は変更後の利用規約によるものとします。

2 利用規約の変更にあたっては、当社は当該変更の対象となる契約者に対し、その内容を告知または通知します。但し、この告知または通知が到達しない場合であっても、変更後の利用規約が適用されます。

第 3 条(サービスの提供条件)

本サービスは、別途定める当社の提供サービス WebARENA Symphony ハウジングサービス(以下、「ハウジングサービス」)に付随して提供します。

第 4 条(サービスの内容)

本サービスは、契約者が、当社のハウジングサービスに基づいて利用するデータセンタ内のラックスペースに設置して用いるためにサーバーおよびネットワーク機器等を貸出すサービスであり、提供サービス品目は、別紙 1 に定めるとおりとします。

第 5 条(サービスの終了)

本サービス、または本サービスの一部を終了する場合、当社は当該終了サービスの契約者に対し、その旨を事前に告知または通知します。但し、この告知または通知が到達しない場合であっても、本サービスを終了します。

第 2 章 契約

第 6 条(契約の条件)

契約者が、本サービスを申し込む場合、ハウジングサービスを申し込む必要があります。

2 当社は、本利用規約の他に、必要に応じて特約を定めることがあります。この場合、契約者は本利用規約とともに特約を遵守するものとします。

第 7 条(契約期間)

本サービスの契約期間は、別紙 1 の提供サービス品目の契約期間のとおりとします。

2 契約期間は、第 21 条(機器の引渡し)に定める引渡し完了日から起算します。

第 8 条(業務の委託等)

当社は、提供するサービスの一部、またはすべてを第三者(以下「業務委託先」といいます。)に委託することができることとします。この場合、当社は業務委託先に対して本利用規約が規定する条件を遵守させます。

2 契約者は、当社が本サービスを提供するにあたって、前項を了承し、契約者の情報を業務委託先に開示することを承諾するものとします。

第 9 条(契約者の専守条件)

契約者は、本サービスの提供に関し、当社が契約者に貸出す機器、および機器に付随するソフトウェアについて、次の各号の条件を守るものとします。

(1) 契約者は、機器、およびソフトウェアについて、第三者に対し貸与、譲渡、使用許諾その他の処分をしないこと。

(2) 機器、およびソフトウェアを当社の承諾なしに停止、移動、取り外し、削除、変更、分解、損壊をしないこと。

(3) 機器、およびソフトウェアを善良な管理者の注意をもって管理すること。

2 前項の規定に違反して機器、およびソフトウェアを亡失、または毀損した場合、当社の職員、または当社が指定する者が当該機器、ソフトウェアを復旧、あるいは修理するものとし、その費用は契約者が負担するものとします。また、復旧、修理が不可能である場合は、当該装置の購入対価を損害賠償として契約者が負担するものとします。

第 10 条(利用責任者)

利用責任者は、当社との連絡、協議の任にあたるとともに、本サービスの利用適正化を図るものとします。

2 本サービスの利用にあたり、契約時に当社へ書面にて届けた利用責任者が交代した場合、または連絡先に変更があった場合、直ちに当社へ書面にて通知するものとします。通知なく、連絡が取れないことによって引き起こされる損害に対して、当社は一切の責任を負いません。

第 11 条(権利および義務の譲渡等)

契約者が、本サービスの提供を受ける権利等、利用規約上の権利の一部、または全部を当社の承認なく第三者に譲渡、貸与、質入等の行為をすることを禁止します。

第 12 条(非常事態時の利用の制限)

当社は、天災、事変等、非常事態が発生、または発生するおそれがある場合、本サービス提供を制限する措置をとる場合があります。

第 13 条(契約申込)

本サービスの利用を希望する者(以下、「申込希望者」といいます。)は、本サービスを受ける上で、当社所定の申込書を提出するものとします。

2 当社は、申込希望者が前項に規定する申込書の提出を行った後、申込希望者の利用申込に対する審査を行います。なお、審査の為に、申込希望者の印鑑証明書、商業登記簿謄本、その他契約者確認の為に資料等、当社が審査の為に必要と判断する書類の提出が必要な場合があります。

3 申込希望者は、申込書、その他当社に提出が必要な資料に個人情報に記載する場合、当社に個人情報を提供することについて、本人に同意を得た上で記載するものとします。

4 契約者は、本サービスの提供に必要な範囲において、当社が委託先に契約者の情報を提供することを承諾するものとします。

第 14 条(契約の成立)

当社が、本サービスの利用申込を承諾した場合、書面にて通知します。利用契約は、本サービスの申込が当社によって承諾された日に成立します。

2 当社は、申込希望者に対し次の各号の場合、申込を承諾しないことがあります。

(1) サービスの申込をした者が、第 27 条(提供停止)第 1 項各号のいずれかに該当する場合。

(2) サービスの申込をした者が、過去において第 27 条(提供停止)第 1 項各号のいずれかに該当した場合。

(3) 契約申込書に虚偽を記載した場合。

(4) 過去、当社提供のサービスにおいて、利用規約違反により提供停止、または契約解除の措置をうけたことがある場合。

(5) サービスの申込をした者の指定した支払い口座が、金融機関等により利用の差し止めが行われている場合。

(6) 前各号のほか、当社の業務遂行上支障がある場合。

3 当社が、申込を承諾しない場合には、申込者に対しその旨を通知します。

第 15 条(保証金)

当社は、利用規約第 13 条第 2 項に審査の結果により、利用料金の予定額を算定の基礎とした額を保証金として当社に預け入れていただくことを条件に、申込を承諾する場合があります。

2 前項の承諾通知を受けた場合には、契約者は、当社の指定する期日までに、保証金を当社の指定する方法により支払うものものとします。

3 契約が終了した場合には、当社は、保証金を、契約終了後 3 カ月以内に、契約者に利息を付けることなく返還します。

4 前項の定めに関わらず、当社は、契約者に対する本サービスにかかる債権の回収が困難と判断される場合は、直ちに保証金を任意に処分してその代金を該当契約者の債務の弁済に充当することができるものとし、充当を行った場合は、当社は、直ちに契約者に対しその旨を通知します。

5 前項により、保証金が、債務の弁済に充当された場合には、契約者は、当社の定める期日までに、充当された保証金に相当する額を新たな保証金として支払うものものとします。

6 第 4 項に定める場合のほかは、当社は保証金を処分することはできないものものとします。

第 16 条(契約者の名称等の変更)

契約者は、その名称、または住所等申込時に申請した事項に変更があった場合(相続およ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 17 条(契約者が行う契約の解除)

契約者が、利用契約を解除(以下、「契約解除」といいます。)する場合、当社に対し契約解除の日の 1 ヶ月前までに契約解除の旨、および契約解除するサービス品目等を当社が定める書面にて通知するものとします。この場合、通知があった日から当該通知において契約解除の日とされた日までの期間が 1 ヶ月未満である場合、契約解除の効力は当該通知があった日から起算し 1 ヶ月を経過する日に生じるものとします。

第 18 条(当社が行う契約の解除)

当社は、次の各号に挙げる事由がある場合、あらかじめ契約者に通知することなく利用契約を解除します。

(1) 第 27 条(提供停止)第 1 項に基づき、当社が本サービスの提供を停止した場合、または停止の日から 5 日以内に停止

の原因となった事由が解消されない場合。

(2) 第 27 条(提供停止)第 1 項各号のいずれかの事由があり、本サービスの提供に著しく支障を及ぼすおそれがあると認められる場合。

(3) 利用契約上の債務の履行を怠ると考えられる明白な理由がある場合。

2 前項により、利用契約を解除する場合、当社は契約者に対しその旨を通知します。

3 当社は、本サービスにて契約者に貸出す機器(以下、「本機器」といいます。)の手配・保守が困難と判断した場合には、1 ヶ月前までに契約者に通知することにより、利用契約を解除できるものとします。

4 第 17 条(契約者が行う契約の解除)および、本条の規定に関わらず、ハウジングサービスの利用契約が何らかの理由により終了した場合、本サービスにおける利用契約も終了します。

第 19 条(契約の自動更新)

契約者は、当社に対し、第 7 条で定める最低利用期間の終了日の 1 ヶ月前までに、当社所定の書面による契約解除の意思表示がなされない限り、提供サービス品目に関わらず、利用契約は更に 1 年間自動的に延長されるものとし、以後も同様とします。

第 20 条(契約終了時の措置)

本サービスの契約が終了した場合、契約者は、当社の指示に従い当社の指定する期間内に、本機器および本機器に付随するソフトウェアを自己の費用で返却します。なお、返却される機器に蓄積されたデータがある場合、そのデータを消去して返却するものとします。万一、返却された機器にデータが残存し、その残存データの漏洩等に起因して契約者および第三者に損害が生じた場合、当社は一切責任を負いません。

2 前項の期間内に、契約者が、本機器および本機器に付随するソフトウェアを返却しない場合、当社は契約者に対して違約金を請求できることとします。なお、違約金は別途、算定した金額とします。

第 3 章 本機器の使用

第 21 条(機器の引渡し)

当社は、本機器を契約者が別途申し込む当社のハウジングサービスで利用するデータセンタに、当社指定の手段にて配送し、契約者が受領したことにより、引渡しが完了したものとします。

2 当社は、利用者に対して、引渡し時において、本機器がメーカー所定の仕様のとおり機能または性能を備えていることのみを保証し、本機器の利用者の使用目的への適合性その他については保証しないものとします。

3 契約者が、本機器を受領した後 48 時間以内に、当社に対して、本機器の性能に欠陥がある旨の通知をなさなかった場合、当社は、本機器は正常な性能を備えた状態で契約者に引き渡されたものとみなします。

第 22 条(機器の使用・保管)

契約者は、本機器をハウジングサービス契約に基づき当社が提供するデータセンタ内のラックに収容して使用するものとします。

2 契約者は、本機器を善良なる管理者の注意をもって、使用・保管するものとします。

第 23 条(機器の保守)

利用契約の契約期間中に、不可抗力または契約者の責に帰すべき事由によらずして、本機器がメーカー所定の仕様に従って作動しない場合(付属ソフトウェアに起因する場合、本機器に接続しているメーカー指定以外の機器または消耗部品に起因する場合、および消耗部品の自然消耗、磨耗、または劣化による場合を除きます)、当社は本機器を修理または代替機器に交換するものとします。

2 当社が前項に従って本機器を修理または代替機器に交換する場合、当社は、別紙 1 の提供サービス品目のハードウェア保守形態の契約内容に応じて、オンサイト、または先出し・送付バック方式による代替機器の提供をするものとし、利用者は代替機器に自己の費用と責任で本機器のすべての記憶媒体内のデータを移動させるものとします。尚、ハードウェア保守形態別の内容および提供条件については、別紙 2 のとおりとします。

3 第 1 項の本機器の修理または取り替えに過大の費用または時間を要する場合、当社は利用契約を解除することができるものとします。

4 本機器の不具合および本機器の使用によって生じた直接もしくは間接の損害、または記憶媒体内に記憶されたいかなるプログラムもしくはデータに関する損害について当社はいかなる責任も負いません。

5 当社または本機器のメーカーは、契約者に対し、付属するソフトウェアの不具合を修正するためのプログラム、または不具合を修正したその付属ソフトウェアを公開することがあります。契約者は、かかる公開があった場合、すみやかに、自己の責任と費用負担により、かかるプログラムまたは付属ソフトウェアを本機器に適用するものとします。

6 本機器の不具合に関し当社が本サービスにて負う義務または責任は、本条に定めるものに限ります。

第 4 章 ソフトウェアの取り扱い

第 24 条(著作権等)

契約者に提供されるソフトウェアおよびその他の各種情報(以下、「ソフトウェア等」といいます。)については、その著作権、知的所有権のすべてを当社、または当社にこれらの情報の利用を許諾した第三者が所有します。

2 契約者は、ソフトウェア等を本サービス利用の目的にのみ利用し、これ以外の目的での利用はできないものとします。

第 25 条(データ等の滅失)

契約者に提供されるソフトウェア等により契約者のデータ等が、滅失、毀損、漏洩、その他本来の利用目的以外に使用されたとしても、その結果発生する直接あるいは間接の損害について、当社は責任を負いません。

第 5 章 提供中止および提供停止

第 26 条(提供中止)

当社が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、本サービスの提供を中止することがあります。

- (1) 当社の設備の保守上、または工事等やむをえない場合。
- (2) 当社の設備の故障等やむをえない場合。
- (3) 天災、事変等、非常事態が発生、または発生する恐れがある場合。

2 当社が、前項の規定により、本サービスを中止する場合、契約者に対し、その旨とサービス提供中止の期間を事前に通知します。但し、緊急やむを得ない場合、この限りではありません。尚、これにより契約者に損害が発生した場合、当社は責任を負いません。

第 27 条(提供停止)

契約者が次の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は本サービスの全部、または一部の提供を停止します。

- (1) 利用契約上の債務を履行しなかった場合。
- (2) 第 9 条(契約者の専守条件)の規定に違反した場合。
- (3) 当社に損害を与えた場合。
- (4) 本サービスの運営を妨害、または当社の名誉または信用を著しく毀損した場合。
- (5) 当社が、ハウジングサービスの提供を停止した場合。
- (6) 契約者が、会社更生、民事再生、または破産の申立てを行った場合、または行なおうとした場合。
- (7) その他、契約者として不適当と判断する場合。

2 契約者が、前項各号に該当する行為を行っているか、またはその合理的な疑いがあると判断される場合、当社は事前の通知なく、本サービスの全部、または一部の提供を停止、あるいは停止の為に必要な措置を取ることがあります。これにより契約者に損害が生じた場合について、当社は一切の責任を負いません。

第 6 章 料金等

第 28 条(料金等)

本サービスの料金は、別紙 2 に定めるとおりとします。

2 当社は、本サービスの料金をハウジングサービス月額料金に併せて請求します。

3 当社は、本サービスの初期料金を、第 29 条(課金開始日)の月の月額料金に併せて請求します。

第 29 条(課金開始日)

本サービスの課金開始日は、第 21 条(機器の引渡し)に定める引渡し完了日とします。

第 30 条(料金等の支払義務)

契約者は、第 28 条(料金等)の料金を支払う義務を負います。

2 契約者が第 27 条(提供停止)の規定により本サービスの提供が停止された場合、当社は本サービスの料金の算出について、当該サービスの提供があったものとして取り扱います。

3 契約者は、第 14 条(契約の成立)第 2 項の規定により、当社が契約の承諾を取り消した場合、当社は利用申込者に対して契約が成立した場合と同額の損害金を請求します。損害金の請求の手続は料金等の請求の手続と同様とします。

4 契約者の申請を当社が承諾し、本利用規約に定める範囲外の作業を行った場合、契約者は当社の請求する料金を別途支払うものとします。また、当社は当該作業について料金が必要となる場合、契約者に対してその旨を事前に通知します。

第 31 条(料金等の計算方法)

次の各号の場合を除き、毎月、暦月に従って計算した料金の額とします。

- (1) 本サービスの課金開始日が暦月の初日以外の場合、当該月の料金の額は、当該月における本サービスを提供した期間に相当する月額料金の額と初期料金の合計額とします。

- (2) 本サービス契約の解除(契約期間を経過する前に解除があった場合を除きます。)の日が暦月の末日以外の場合、当該月の料金の額は、当該月における本サービスを提供した期間に相当する月額料金の額とします。
- 2 契約者は、契約期間が経過する以前に利用契約の解除をした場合、当該解除があった次日から当該契約期間の末日までの期間に相当する料金の全額を、契約解除の日から2週間以内に一括して支払うものとします。

第32条(料金等の支払方法)

契約者は、料金等を申込時の契約者の申請により当社が承諾した口座振替または銀行振込のいずれかの方法により支払うものとします。支払いに関する細部条項は契約者と収納代行会社、金融機関等との契約条項、または当社が指定する期日、方法によります。尚、契約者と収納代行会社、金融機関等の間で紛争が発生した場合、当該当事者双方で解決するものとし、当社は責任を負いません。

第33条(割増金)

料金等の支払いを不法に免れた契約者は、その免れた額に加え、その免れた額と同額を割増金として当社が指定する期日までに支払うものとします。

第34条(延滞損害金)

契約者から、料金、またはその他の債務について支払い期日を経過しても支払いがない場合、当該契約者は支払い期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年14.5%の割合で計算して得た額を、延滞損害金として当社が指定する期日までに支払うものとします。

第35条(割増金等の支払方法)

契約者は、第33条(割増金)および、第34条(延滞損害金)の支払いについて、当社が指定する方法により支払うものとします。

第36条(消費税)

契約者が当社に対し本サービスに係わる債務を支払う場合、消費税法および同法に関する法令の規定により当該支払いについて消費税および地方消費税を賦課し、契約者は当社に対し当該債務を支払う際に、これに対する消費税および地方消費税相当額を併せて支払うものとします。

第37条(端数処理)

当社は、料金、またはその他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合、その端数を切り捨てます。

第38条(集金代行の委託)

契約者は、本サービスの料金等の入金案内について、当社が当該債権の入金案内業務を、集金代行業務を行なう会社へ委託することを、予め承諾するものとします。

第7章 損害賠償

第39条(損害賠償)

当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責任に帰すべき理由により、提供サービス品目に定めるハードウェア保守条件の保守サービスが提供不可となった場合、本サービスが提供不可と当社が知った時刻から起算して、連続して24時間以上、提供不可だった場合に限り、損害の賠償をします。

2 前項の場合において、契約者からの請求により、本サービスを利用できないことを当社が知った時刻から、当社が当該サービスの提供可能と確認した時刻までの時間を24で除した数(小数点以下の端数は切り捨てます。)に、当該サービス料金の30分の1を乗じて得た額を契約内容の月額料金を限度として損害の賠償をします。但し、契約者が当該請求を知りうることとなった日から3ヵ月を経過する日までに当該請求をしなかった場合、契約者はその権利を失うものとします。

第40条(免責)

前条(損害賠償)の規定は、本サービスに関して当社が契約者に負う一切の責任を規定したものとします。当社は、契約者、その他いかなる者に対しても本サービスを利用した結果について、本サービスの提供に必要な設備の不具合・故障、その他の本来の利用目的以外に使用されたことによって、その結果発生する直接、或いは間接の損害について、前条(損害賠償)の責任以外は、法律上の責任並びに明示、または黙示の保証責任を問わず、いかなる責任も負いません。また、本契約の定めに従って当社が行った行為の結果についても、原因の如何を問わずいかなる責任も負いません。但し、当社に故意、または重大な過失があった場合、本条は適用しません。

第8章 雑則

第 41 条(契約者の自己負担)

契約者は、本サービスの利用に関連して、契約者が他の契約者、または第三者に対して損害を与えた場合、または契約者が他の契約者または第三者と紛争を生じた場合、契約者は自己の費用と責任で解決するものとし、当社は責任を負いません。

第 42 条(契約者の協力義務)

当社は、次の各号の場合、契約者に対し本サービス利用に関する契約者の機器・情報・資料その他の物品の提供、および当社が行う調査に必要な契約者の設備等への立入調査等を行うことができます。

- (1) 契約者による本利用規約の遵守状況を調査、確認するため必要な場合。
- (2) 故障予防、または回復のため必要な場合。
- (3) 技術上必要な場合。
- (4) その他、当社が必要と判断する理由がある場合。

2 契約者は、本サービスに係る電磁的記録が不正に作出される等、本サービスが不正に利用、または利用されようとしている場合、直ちに当社に通知し、本サービスの不正利用に関する当社の調査に協力するものとします。

第 43 条(守秘義務)

契約者および当社は、本契約に関連し、知り得た相手方の技術上・営業上、またはその他の業務上の機密情報を相手方の文書による承諾なしに、第三者に開示、または漏洩してはならないものとします。但し、次の各号に該当する場合、この限りではありません。

- (1) 知り得た時点で既に公知・公用となっている場合。
- (2) 知り得た後、自己の責任によらず、公知・公用となっている場合。
- (3) 知り得た時点で既に取得済みの場合。
- (4) 自ら独自に開発した場合。
- (5) 正当な権限を有する第三者から機密保持義務を課せられることなく正当に取得した場合。
- (6) 法令、または権限のある公的機関の要請により開示、または提供が求められた場合。
- (7) 契約者に対し本利用規約に基づく義務の履行を請求する場合。
- (8) サービスに起因して紛争、または損害賠償請求が発生した場合。
- (9) その他、本サービスの運営上必要がある場合。

第 44 条(契約者情報の保護)

当社は、本契約に関連し、知り得た契約者の技術上、営業上またはその他の業務上の情報(以下「契約者情報」といいます。)を、当社が別に定め公表する「個人情報保護方針」に記載された利用目的のほか契約者に同意を得た範囲内でのみ利用します。

2 当社は、契約者情報を、個人情報と同等の安全管理措置を講じて保護します。

3 当社は、契約者情報を、本利用規約に明示された場合または法律上開示が認められる場合(正当防衛、緊急避難等を含む。)を除き、第三者に開示、提供しません。

第 45 条(残存条項)

第 43 条(守秘義務)については、本契約終了の後も効力を有するものとします。

第 46 条(管轄裁判所)

契約者と当社との間で、本サービスの利用に関連して紛争が生じた場合は、東京簡易裁判所また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 47 条(準拠法)

本利用規約の解釈・適用・履行については、特段の定めがない限り、日本法を適用します。

付則

本利用規約は、平成 22 年 5 月 24 日から実施します。

別紙1 機器レンタルサービス利用規約 提供サービス品目および料金表

サービス品目			料金			
カテゴリー	ハードウェア保守形態	契約期間	初期料金	月額料金		
				1年契約	2年契約	3年契約
ルーター	先出しセンドバック保守	1年、2年、3年のいずれか	個別見積	個別見積	個別見積	個別見積
	平日オンサイト保守					
	24時間365日オンサイト保守					
スイッチ	先出しセンドバック保守	1年、2年、3年のいずれか	個別見積	個別見積	個別見積	個別見積
	平日オンサイト保守					
	24時間365日オンサイト保守					
ファイアウォール	先出しセンドバック保守	1年、2年、3年のいずれか	個別見積	個別見積	個別見積	個別見積
	平日オンサイト保守					
	24時間365日オンサイト保守					
UTM	先出しセンドバック保守	1年、2年、3年のいずれか	個別見積	個別見積	個別見積	個別見積
	平日オンサイト保守					
	24時間365日オンサイト保守					
ロードバランサー	平日オンサイト保守	1年、2年、3年のいずれか	個別見積	個別見積	個別見積	個別見積
	24時間365日オンサイト保守					
マルチホーミング	平日オンサイト保守	1年、2年、3年のいずれか	個別見積	個別見積	個別見積	個別見積
	24時間365日オンサイト保守					
サーバー	翌営業日オンサイト保守	1年、2年、3年のいずれか	個別見積	個別見積	個別見積	個別見積
	平日オンサイト保守					
	24時間365日オンサイト保守					
ストレージ	翌営業日オンサイト保守	1年、2年、3年のいずれか	個別見積	個別見積	個別見積	個別見積
	平日オンサイト保守					
	24時間365日オンサイト保守					

別紙 2 機器レンタルサービス利用規約 ハードウェア保守形態別の内容および提供条件

	対象レンタル機器			保守内容		らくらくBOX(※1) 監視サービスおよび運用保守サービス(※2)とのセット提供の可否
	ルーター スイッチ ファイアウォール UTM	ロードバランサー マルチホーミング	サーバー ストレージ			
先出し センドバック保守	●	-	-	受付対応時間	平日午前9時～午後5時 [日曜、祝祭日および年末年始(12月28日～1月4日)を除く]	不可
				代替機器の発送	電話やリモートによるトラブルシューティング・診断を実施し、ご利用中のレンタル機器がハードウェア故障と判断された時点で代替機器の手配を開始します。	
				契約者作業	当該レンタル機器の故障か否かの一次切り分けを実施いただいた上で、当社へ故障連絡します。 発送された代替機器をデータセンタ受付で受領し、契約ラックの開閉錠および故障被疑品との交換作業を実施します。 故障被疑品については、当社指定の場所へ契約者の費用負担にて返送します。	
				その他	送付いただいた故障被疑品については、再交換作業は行いません。 故障被疑品の設定及び各種データにつきましては、いかなる場合でも責任は負いかねます。	
翌営業日 オンサイト保守	-	-	●	受付対応時間	平日午前9時～午後5時 [日曜、祝祭日および年末年始(12月28日～1月4日)を除く]	可(※3)
				オンサイト対応	電話やリモートによるトラブルシューティング・診断を実施した上で、翌営業日の午前9時～午後5時までの間に、オンサイト対応のための作業員を現地派遣します。 ハードウェア製品の機能を正常な状態に戻すために必要な修理、または、部品もしくは製品交換を行い、故障復旧します。	
				契約者作業	当該レンタル機器の故障か否かの一次切り分けを実施いただいた上で、当社へ故障連絡します。 契約ラックの開閉錠および作業員による故障復旧作業の立会いを行います。	
				その他	故障被疑品は、作業員が当日引き取ります。引き取った故障被疑品への再交換作業は行いません。 別途規定されている場合を除き、本作業にはソフトウェア(OSまたはアプリケーション)および各種データのバックアップ、リストア作業は含みません。	

平日 オンサイト保守	●	●	●	受付対応 時間	平日午前9時～午後5時 [日曜、祝 祭日および年末年始(12月28日～1 月4日)を除く]	可(※3)ま たは一部 必須(※4)
				オンサイト 対応	電話やリモートによるトラブルシュー ティング・診断を実施した上で、オンサ イト対応のための作業員を現地派遣 します。派遣時間は、当日の午後5 時まで、または、翌営業日の午前9 時から午後5時までの間となります。 ハードウェア製品の機能を正常な状 態に戻すために必要な修理、または、 部品もしくは製品交換を行い、故障復 旧します。	
				契約者作 業	当該レンタル機器の故障か否かの一 次切り分けを実施いただいた上で、当 社へ故障連絡します。 契約ラックの開閉錠および作業員に よる故障復旧作業の立会いを行います。	
				その他	故障被疑品は、作業員が当日引き取 ります。引き取った故障被疑品への 再交換作業は行いません。 別途規定されている場合を除き、本 作業にはソフトウェア(OSまたはアプ リケーション)および各種データのバック アップ、リストア作業は含みません。	
24時間365日 オンサイト保守	●	●	●	受付対応 時間	年中無休 24時間受付対応	可(※3)ま たは一部 必須(※4)
				オンサイト 対応	電話やリモートによるトラブルシュー ティング・診断を実施した上で、オンサ イト対応のための作業員を現地派遣 します。 ハードウェア製品の機能を正常な状 態に戻すために必要な修理、または、 部品もしくは製品交換を行い、故障復 旧します。	
				契約者作 業	当該レンタル機器の故障か否かの一 次切り分けを実施いただいた上で、当 社へ故障連絡します。 契約ラックの開閉錠および作業員に よる故障復旧作業の立会いを行います。	
				その他	故障被疑品は、作業員が当日引き取 ります。引き取った故障被疑品への 再交換作業は行いません。 別途規定されている場合を除き、本 作業にはソフトウェア(OSまたはアプ リケーション)および各種データのバック アップ、リストア作業は含みません。	

※1 らくらくBOXは、WebARENA Symphonyハウジングサービスに付随するオプションサービスです。

※2 監視サービスおよび運用保守サービスは、らくらくBOXのサービスの一部です。(別表1)

※3 監視サービスおよび運用保守サービスの故障復旧支援サービスを利用することにより、契約者作業の故障一次切り分け、契約ラックの開閉錠、作業立会いを当社に委託することができます。

※4 ルーター、スイッチ、ファイアウォール、UTMの各機器について、Cisco社製品およびAstaro社製品を利用する場合で、かつ、オンサイト保守を希望される場合は、監視サービスおよび運用保守サービスの故障復旧支援サービスへの申込が必須となります。

※ 上記の保守内容は、見積もり内容により異なる場合があります。

(別表1) らくらくBOX 監視サービスおよび運用サービス一覧

サービス名	サービス品目	サービスクラス	サービス概要
監視サービス	外部監視	—	インターネット側から接続可能なサーバーやネットワーク機器に対して、監視センタからネットワーク監視、サービス監視、プロセス監視、リソース監視を行います。(24 時間 365 日対応)
	内部監視	—	内部監視セグメント側からの接続可能なサーバーやネットワーク機器に対して、監視センタからネットワーク監視、サービス監視、プロセス監視、リソース監視を行います。(24 時間 365 日対応)
運用保守サービス	故障復旧支援	ネットワーク機器	当社監視センタにあがってくる故障通知をもとに、故障箇所の特定を行います。故障の状態に応じて、機器のベンダ手配、及び現地作業にも駆け付け立会います。また、復旧後の動作確認を行い、お客様に報告します。 ※24 時間 365 日の対応となります。
		サーバー機器	※監視サービスにご契約いただいているサーバ・ネットワーク機器が対象となります。 ※ハードウェアとソフトウェアの保守ベンダとの契約が締結されていることが前提となります。
	業務代行	—	システム管理者様からの問い合わせに対して対応いたします。日々の運用業務や、FW のセキュリティポリシーの変更などの作業を代行いたします。 ※代行する業務内容に応じて、別途料金が発生する場合があります。
	ソフトウェアメンテナンス	—	ご指定の機器に搭載されている OS やアプリケーションなどのソフトの構成情報を管理し、セキュリティパッチやサービスパックの適用作業を行います。 ※OS 等のチューニング作業は含みません。 ※OS やアパッチの再インストールが必要となるバージョンアップは含みません。 ※管理対象となる OS やアプリケーションの種類に応じて、別途料金が発生する場合がございます。
	バックアップ監視	—	バックアップが正常に完了したかを監視します。故障があった場合、お客様にてご用意いただく手順書に従ってデータリストア作業を行います。 ※故障復旧支援サービス利用対象サーバーに限ります。