

システム運用監視サービス 利用規約

本利用規約は、株式会社アールワークス(以下「当社」という)が提供する「システム運用監視サービス」(以下「本サービス」という)の利用に関し適用されます。当社は、お客様が本利用規約に合意し遵守することを条件に、本サービスを提供します。

第1条 (定義)

本利用規約において、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

- (1) 「お客様」とは、本サービスを利用する法人を指します。
- (2) 「初期作業」とは、本サービスの月次作業を開始する際に当社が行う必要な設定作業を指します。

第2条 (本サービス利用契約の成立)

1. 本サービスの申込みは、お客様が本利用規約の内容に合意した上で当社所定の注文書(以下「注文書」という)に必要事項を記載し、捺印の上、当社に提出することにより行うものとします。
2. お客様は、本サービスの申込みにあたって、注文書に虚偽の記載をしてはならないものとします。
3. 本サービスの利用契約(以下「本利用契約」という)は、お客様より提出された注文書記載の内容につき当社が受諾した時点で成立するものとします。

第3条 (申込みの不承諾)

お客様が以下のいずれかに該当する場合、当社はお客様からの申込みを受諾しない場合があります。

- (1) お客様が本サービスの注文書に必要な情報の記入を拒否した場合、又は虚偽の記載を行った場合。
- (2) お客様が本利用規約に違反、又は将来的に違反するおそれがあると当社が判断した場合。
- (3) お客様が本サービスの実施に支障を与え、当社又は第三者に不利益を与えるおそれがあると当社が判断した場合。
- (4) 本サービス遂行上、又は技術上著しい困難がある場合。
- (5) お客様が過去に本サービスを利用し、本利用規約に違反したことがある場合。
- (6) その他当社が本利用契約締結を適当でないと判断した場合。

第4条 (本サービスの内容)

1. 本サービスは、システムインフラの監視通報・障害対応・運用保守をお客様に代わり対処するものであり、各サービスは以下のとおりです。
 - (1) システム監視・通報サービス
当社とお客様との間で合意した情報収集・監視対象となる項目(以下「監視項目」という)に基づき、監視対象となる機器(以下「対象機器」という)へ、24時間365日監視とシステムからの電話発報及びメール、Slack、ChatWork又はLINEを用いた障害通知を行います。
 - (2) システム監視・障害対応サービス
監視項目に基づき、対象機器への24時間365日監視と当社エンジニアからの電話連絡及びメール、Slack、ChatWork、又はLINEを用いた障害通知を行います。障害対応は、お客様のサービスの即時復旧を目的とした一次対応を、手順書及び当社の実績と経験に基づくノウハウを元に実施します。
 - (3) AVD運用サポートサービス
監視項目に基づき、対象機器への24時間365日監視と当社エンジニアからの電話連絡及びメール、Slack、ChatWork又はLINEを用いた障害通知を行います。障害対応は、お客様のサービスの即時復旧を目的とした一次対応を、手順書及び当社の実績と経験に基づくノウハウを元に実施します。サポートサービスは、Azure Virtual Desktopに関する技術的なお問い合わせに対して回答します。
 - (4) Kubernetes運用サポートサービス
監視項目に基づき、対象機器への24時間365日監視と当社エンジニアからの電話連絡ならびにメール及びSlack、ChatWork又はLINEを用いた障害通知を行います。障害対応は、お客様のサービスの即時復旧を目的とした一次対応を、手順書及び当社の実績と経験に基づくノウハウを元に実施します。サポートサービスは、Kubernetesに関する技術的なお問い合わせに対して回答します。
 - (5) オプションサービス
オペレーション代行、セキュリティ対応、運用代行、レポート、定期ミーティングなどを行います。
2. 前項のほか、本サービスの詳細は、当社が別途定める監視・通報サービス仕様書、監視・障害対応サービス仕様書に記載のとおりとします。
3. 当社とお客様とのやり取り、情報共有のため、専用ポータルサイトを提供します。専用ポータルサイトでは、ポータルサイトのチケット機能(対応工数に応じたバウチャー制)を使用し、各種お知らせ、対応作業の調整などを行います。
4. 当社は、第34条(規約内容の変更)の規定に従い、監視・通報サービス仕様書、監視・障害対応サービス仕様書の内容を

変更することがあります。お客様は、当該変更後も本サービスの利用を継続した場合は、当該変更につき同意したものとみなします。

5. 本サービスの初期作業は当社が行い、その内容は注文書に定めるものとします。

第5条（当社発行IDの管理）

1. お客様は、当社から交付されたユーザID等を、有償・無償を問わず第三者に譲渡又は貸与することはできません。
2. お客様は、自己の責任においてユーザID等を管理、使用するものとします。万一、お客様によるユーザID等の管理又は利用が不適切であったことが原因で、お客様に不利益が生じても、当社は一切責任を負わないものとします。
3. お客様は、ユーザID等を失念した場合又は盗用された場合は、速やかに当社に連絡し、その指示に従うものとします。

第6条（お客様発行IDの管理）

1. 当社は、お客様から交付されたユーザID等を、有償・無償を問わず第三者に譲渡又は貸与しません。
2. 当社は、自己の責任においてユーザID等を管理、使用します。
3. 当社は、ユーザID等を失念した場合又は盗用された場合は、速やかにお客様に連絡し、その指示に従うものとします。

第7条（利用料金等）

1. 本サービスの利用料金は、注文書に定めるとおりとします。
2. 利用料金は、サービス開始日より発生するものとします。ただし、当月分の本サービスの実施期間が1か月に満たない場合は、日割り計算するものとし、1円未満は四捨五入するものとします。
3. 当社は本サービスの利用料金を、第34条（規約内容の変更）の規定に従い、変更することがあります。お客様は、利用料金変更後も本サービスの利用を継続した場合は、利用料金の変更に同意したものとみなします。

第8条（初期作業）

1. 当社は、本サービスの月次作業の開始までに初期作業を行うものとします。
2. お客様は、当社の初期作業が終了した日から2週間以内（以下「検査期間」という）に検査をし、検査結果を当社へ書面にて通知するものとします。検査期間内にお客様から書面による異議の申出がない場合は、検査期間の満了をもって検査に合格し、検収が完了したものとします。

第9条（作業場所）

当社は、本サービスの作業を、当社の事業所内及び当社規定のリモート環境から行うものとします。ただし、お客様との協議の上合意した場合には、別の場所において行う場合もあるものとします。

第10条（再委託）

1. 当社は、当社の責任において、本サービスの作業の全部又は一部を第三者（以下「再委託先」という。）に再委託することができます。
2. 当社は、再委託に際し、再委託先に対して本サービスの遂行において当社が負う義務と同等の義務を負わせるものとします。
3. 当社は、再委託先による本サービスの遂行について、お客様の責めに帰すべき事由がある場合を除き、自らサービスを遂行した場合と同様の責任を負うものとします。

第11条（資料、情報、機器等の提供）

1. お客様は本サービスの遂行のために必要とする資料・情報（以下まとめて「資料等」という）、ハードウェア及びそれに付随するソフトウェア（以下まとめて「機器等」という）などについて当社より提供の要請があり、お客様がその必要性を認めた場合には、速やかに当社へ貸与提供するものとします。
2. 当社がお客様の事業所内で作業をする場合、必要があれば当社はおお客様の所有する作業場所、什器備品、通信施設等の使用を要請することができます。その場合の使用上の条件はおお客様と協議の上、定めるものとします。

第12条（貸与品の保管、返還）

1. 当社は第11条の規定によりお客様より貸与提供された資料等及び機器等については、善良なる管理者の注意をもってこれを保管し、お客様の承諾を得ることなく貸与された目的以外の目的に利用してはならないものとします。
2. 当社は資料等の全部又は一部について、本サービスの目的の範囲内で複製することができます。
3. 当社はおお客様から貸与提供された資料等及び機器等の返還を求められたとき、あるいは本サービスが終了したときは、直ちにお客様に資料等及び機器等を返却しなければならないものとします。

第13条（支払方法）

お客様は、当社に対し、本サービスの利用料金およびこれにかかる消費税等を注文書に定める支払条件にて支払うものとします。なお、支払に必要な振込手数料その他の費用は、お客様が負担するものとします。

第14条（遅延損害金）

支払期日を過ぎても本サービスの利用料金が支払われない場合、当社は当該お客様に対し、当該未払金に加え、支払期日の翌日から支払い済みにいたるまで年率14.6%の遅延損害金を請求することができるものとします。

第15条（利用契約事項の変更等）

1. 本サービスの利用内容の追加変更を希望する場合、当社に書面で連絡するものとします。この場合、当社はお客様と協議の上、利用料金その他本利用契約の内容変更を行い書面で確認します。
2. 当社はお客様より前項の請求があった場合、第2条（本サービス利用契約の成立）及び第3条（申込みの不承諾）の規定に準じて取扱います。
3. 当社は第1項の変更請求を受諾し、本利用契約の内容変更を行った場合、変更部分については、当該変更の利用開始月を新たな利用料金の適用開始月とします。

第16条（本サービス提供の中断）

1. 当社は、次の各号のいずれかの事態が発生した場合、本サービスの全部又は一部の提供を中断することがあります。なお、本条項に基づく本サービス提供の中断に関して、当社は一切責任を負わないものとします。
 - (1) 当社の設備の保守、点検等の工事、作業上やむを得ない場合。
 - (2) 本サービスの提供に用いられるソフトウェア、ハードウェア、サービス（データセンターサービス、クラウドサービス、回線サービス等）の不具合や障害等により本サービスの提供が困難になった場合。
2. 当社は、第1項の規定により本サービスの提供を中断する場合、予めその理由及び提供中断の期間をお客様に通知します。ただし、緊急時等やむを得ない場合はサービス提供の中断実施後24時間以内に提供中断の理由、提供中断の期間を通知するものとします。

第17条（本サービス提供の停止）

当社は、お客様が次の各項のいずれかに該当する場合、お客様に対し本サービスの提供を停止することがあります。この場合、当社はお客様に対し予めその理由、提供停止の実施日時及び期間を通知するものとします。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、サービス提供の停止実施後24時間以内に提供停止の理由、実施日時及び期間を通知するものとします。なお、本条項に基づく本サービス提供の停止に関して、当社は、一切責任を負わないものとします。

- (1) 本利用規約に違反した場合。
- (2) 重大な過失又は背信行為があった場合。
- (3) 差押、仮差押、仮処分、競売、破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、又は特別清算開始の申立を受けた場合。
- (4) 利用料金又は遅延損害金等を支払期日が経過しても支払われない場合。
- (5) 支払いを停止したとき、又は銀行あるいは手形交換所の取引停止処分を受けた場合。
- (6) 公租公課の滞納処分を受けた場合。
- (7) 営業停止、営業免許、営業登録の取消等、行政上の処分を受けた場合。
- (8) 資本減少、営業の停止、解散等重大な変更の決議をした場合。
- (9) 財務状況の悪化、もしくはそのおそれがあることが認められる相当の事由が生じた場合。
- (10) その他、本利用契約を継続し難い重大な事由が生じた場合。

第18条（責任範囲）

1. 当社の責により本サービスの提供を不可能にする事由が生じた場合、当社は可能な限り早急に復旧するよう努めるものとします。
2. 当社は、以下に示す項目及び天災・事変その他の不可抗力等、当社の責に帰さない事由に基づく本サービスの不履行に関し、一切責任を負わないものとします。
 - (1) お客様のシステム自体の不具合・障害
 - (2) お客様による誤設定
 - (3) お客様の端末誤動作・障害

第19条（禁止事項）

お客様は、本サービスの利用にあたり、以下の行為又はそれに類する行為をしてはならないものとします。また、他人にさせてはならないものとします。

- (1) 何らかの方法により、お客様と当社間で合意のない第三者に本サービスを利用させる行為。
- (2) 当社もしくは第三者の著作権等の知的財産権その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。

- (3) 当社の設備へ不正アクセスを行う行為。
- (4) 本サービスへの妨害行為。
- (5) 他人の権利を侵害し、他人に迷惑や不利益等を与える行為。
- (6) 法律もしくは公序良俗に抵触する行為。
- (7) その他当社が合理的な根拠に基づき、不適切と判断する行為。

第20条（損害賠償責任）

1. お客様は、本サービスの利用に関して被った損害について、当社に故意又は重過失がある場合に限り、それが直接の原因で発生した損害（逸失利益は含まれません。）の範囲で、当社に対し損害賠償を請求できます。ただし、お客様が当該請求をし得ることとなった日から3ヶ月を経過する日までに当該請求をしなかったときは、お客様は、その権利を失うものとします。
2. 当社のお客様に対する損害賠償額は、債務不履行責任、不法行為責任その他の請求原因の如何に関らず、上限は本サービスの直近の月額利用料金の3ヶ月分又は利用料金総額のいずれか低い方の相当額とします。
3. お客様の本利用規約に反した行為、又は不正もしくは違法な行為によって当社に損害を与えた場合は、お客様は当社に対し相応の損害賠償責任を負うものとします。

第21条（免責）

1. 本サービスは、本利用契約期間中に発生したお客様のシステムの障害の解決を保証するものではなく、本サービスの完全性、正確性、有効性を保証するものではありません。
2. 当社は、第16条（本サービス提供の中断）、第17条（本サービス提供の停止）及び第18条（責任範囲）2項の規定により本サービスの提供が中断又は停止した場合、利用料金の返還は行わず、お客様に発生した損害の賠償責任を負わないものとします。

第22条（登録情報等の利用）

1. 当社は、お客様に関する情報をお客様の確認、本サービスに関する連絡、新サービス等の案内に利用できるものとします。
2. 当社は、お客様に関する情報を次条に定める秘密情報として適切に保護、管理し、本利用規約に定めた目的以外に使用せず、法令に定める場合を除き、事前にお客様の承認を得ることなく第三者に提供しないものとします。

第23条（機密保持）

1. 当社及びお客様は、本サービスの利用に関連して相手方から開示された情報のうち、開示する際に特に秘密である旨指定された情報及び個人情報（以下「秘密情報」という）を秘密に保持し、事前の書面による相手方の承諾を得ることなく、本サービスの実施又は本利用規約に定める利用以外の目的で使用せず、第三者に対して開示又は漏洩しないものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当する情報については、秘密情報として取扱わないものとします。
 - (1) 開示の時に、既に公知であった情報、又は既に被開示者が保有していた情報。
 - (2) 開示後、被開示者の責によらず、公知となった情報。
 - (3) 正当な権限を有する第三者から適法に入手した情報。
 - (4) 秘密情報を利用することなく被開示者が独自に開発した情報。
 - (5) 開示者が秘密保持義務を課することなく第三者に開示した開示者の情報。
 - (6) 法令に基づき開示が義務づけられた情報。
3. 当社及びお客様は、本条に定める秘密保持義務を遵守するため、善良なる管理者の注意をもって相手方の秘密情報を管理するものとします。

第24条（権利の譲渡）

お客様は、当社の事前の書面による承諾なしに本利用契約上の当事者の地位を第三者に承継させ、あるいは本利用契約から生じる権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡もしくは引き受けさせ、又は担保に供してはならないものとします。

第25条（氏名等の変更）

1. お客様は、商号、代表者又は住所に変更があった場合、速やかに書面で当社に届出るものとします。
2. 当社は、前項の届出があった場合、お客様にその事実を証明する書類の提出を求めることができるものとします。

第26条（知的財産権）

本サービスの実施環境を構成する全てのプログラム、ソフトウェア、サービス、文書、図面、ドキュメント、商標、商号等に関する所有権、著作権をはじめとするその他一切の知的財産権（以下「本件知的財産権」という）は、当社及びその供給者に帰属し、著作権法及びその他の知的財産権に関する法律ならびに条約によって保護されています。

第27条（利用契約の解約）

1. お客様及び当社は、相手方に本利用規約に違反する行為があり、書面による催告後10日以内に当該違反が是正されない場合、直ちに本利用契約を解約することができるものとします。
2. お客様及び当社は、相手方に次の各号の事由が発生した場合、催告なしに直ちに本利用契約を解約することができるものとします。
 - (1) 重大な過失又は背信行為があった場合。
 - (2) 差押、仮差押、仮処分、競売、破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、又は特別清算開始の申立を受けた場合。
 - (3) 支払いを停止したとき、又は銀行あるいは手形交換所の取引停止処分を受けた場合。
 - (4) 公租公課の滞納処分を受けた場合。
 - (5) 営業停止、営業免許、営業登録の取消等、行政上の処分を受けた場合。
 - (6) 資本減少、営業の停止、解散等重大な変更の決議をした場合。
 - (7) 財務状況の悪化、もしくはそのおそれ認められる相当の事由が生じた場合。
 - (8) その他、本利用契約を継続し難い重大な事由が生じた場合。
3. お客様及び当社は、前各項のいずれかにでも該当し本利用契約の全部又は一部が解約されたときは、当然に期限の利益を失い、相手方に対して負担する一切の金銭債務を直ちに弁済するものとします。
4. 本条に基づく本利用契約の解約に関して、解約された相手方に対し損害賠償責任を負わないものとします。

第28条（契約終了時の作業）

当社は、本利用契約の終了後、当社環境内に保存されているお客様のデータならびにお客様環境内に保存されている当社のデータを削除するものとします。当該削除について、当社はお客様に対し一切責任を負いません。

第29条（反社会的勢力の排除）

1. お客様及び当社は、次の各号に掲げる事項について相互に保証します。
 - (1) 現在及び将来において、自社、自社の取締役、監査役等の会社役員及び主要な株主が、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロその他暴力、威力、詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人ないしこれらに準ずる者（以下、「反社会的勢力」という。）ではないこと。
 - (2) 反社会的勢力から、直接・間接を問わず、かつ、名目の如何を問わず、資本・資金を導入し、資本・資金関係の構築を行っておらず、今後も行わないこと。
 - (3) 反社会的勢力に対して、直接・間接を問わず、かつ、名目の如何を問わず、資金提供を行っておらず、今後も行わないこと。
 - (4) 現在及び将来において、反社会的勢力が、直接・間接を問わず、自社の経営に関与していないこと。
 - (5) 取引の相手方に対し、暴力的又は威迫的な要求行為や法的な責任を越えた不当な要求行為を行わないこと。
2. お客様及び当社は、相手方が前項の保証に反していると合理的に判断したときは、相手方に対する一方的な意思表示によって、本利用規約及びお客様と当社間で締結した全ての契約を解約することができるものとし、相手方に対し、第1項の保証の違反及び解約によって被った損害の賠償を請求することができるものとします。また、相手方は、解約により生じた損害について何らの請求もできないものとします。

第30条（利用期間）

1. 本サービスの利用期間は、第2条に定める本利用契約が成立して当社が本サービスの提供を開始したときから、お客様又は当社からの申し出により本サービスが解約となるときまでとします。
2. お客様は、次条に定める最低利用期間経過後は、2か月前までに当社に対し書面で通知することにより、本サービスの本利用契約を解約することができます。
3. 当社の責に帰すべき事由による場合を除き、お客様が本利用契約を解約しても当社は既に受領した利用料金を一切お客様に返還しません。

第31条（最低利用期間）

本サービスの最低利用期間は、サービス開始日から6か月間とします。その後は、お客様又は当社のいずれかから書面による2か月前の契約終了の通知がない限り、同一条件にて1か月ごとの自動更新とします。なお、最低利用期間終了後は、2か月前に契約終了の通知を行っても、更新後の契約期間が1か月間のため、契約終了までに少なくとも2回自動更新いたします。

第32条（解約に伴う違約金）

お客様は、第31条（最低利用期間）に定める最低利用期間の満了前に本利用契約の全部又は一部分を第28条（利用契約の解約）により解約された場合、解約日の翌日から最低利用期間満了迄の期間に対応する本サービスの月額料金に相当する金額を違約金として一括して当社に支払わなければならないものとします。ただし、当社の責に帰すべき事由により本利用契

約が解約された場合はこの限りではありません。

第33条（通知）

1. 当社からお客様への通知（障害通知を除く）は、当社とお客様間で特段の定めのない限り、通知内容を電子メール、書面又は当社指定サイトに掲載するなど、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又は当社指定サイト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又は当社指定サイトへの掲載がなされた時点をもって到達したものとします。

第34条（規約内容の変更）

1. 当社は、以下の場合に、お客様の事前の承諾を得ることなく、次の各号の場合には、お客様に通知することにより、本利用規約を変更することができるものとします。
 - (1) 本利用規約の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき
 - (2) 本利用規約の変更が、本利用契約を締結した目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の規定の内容の相当性、変更の内容その他の変更にかかる事情に照らして合理的なものであるとき
2. 当社は、前項の規定による本利用規約の変更にあたり、変更後の本利用規約の効力発生日の1か月前までに、本利用規約を変更する旨及び変更後の本利用規約の内容並びにその効力発生日を当社のウェブサイト(URL：<https://www.rworks.jp/>)に掲示し、又はお客様に対して電子メールにより通知します。
3. お客様は、変更後の本利用規約の効力発生日までに当社に対して書面をもって通知することにより、本利用契約を当該月末で解約することができます。お客様は、当該変更後も本サービスの利用を継続した場合は、当該変更同意したものとみなします。
4. 前項に基づく解約に関して、当社はお客様に対し、第32条（解約に伴う違約金）で定める違約金の請求を行いません。また、本条に基づく本利用規約及び本サービスの内容の変更について、お客様は、当社に対して損害賠償の請求を行うことはできないものとします。

第35条（サービスの廃止）

1. 当社が本サービスの一部又は全部を廃止することになる場合、その60日前迄にお客様に第33条（通知）で定める方法で通知するものとします。
2. お客様は、本サービスの一部又は全部の廃止により本利用契約の目的が達成できないと判断した場合、当社に書面で通知することにより、本利用契約を解約できるものとします。この場合の解約は、当社に通知が到着した日に発効します。
3. 前項に基づく解約に関して、当社はお客様に対し、第32条（解約に伴う違約金）で定める違約金の請求を行いません。また、本条に基づく本利用規約及び本サービスの内容の変更について、お客様は、当社に対して損害賠償の請求を行うことはできないものとします。
4. 本サービスの一部又は全部が廃止される場合、当社はサービス廃止の日に当該サービスについての利用契約を終了します。

第36条（適用）

本サービスを利用している全てのお客様に本利用規約が適用されます。ただし、お客様と当社間で締結済の契約書等がある場合は本利用規約より優先されるものとします。

第37条（準拠法等）

1. 本利用規約は、日本国の法律に準拠するものとします。
2. 本利用規約及び本サービスに関連して生じた当社とお客様との間の紛争については、東京地方裁判所をもって第一審の専属的管轄裁判所とすることに合意するものとします。

第38条（存続条項）

本利用契約終了後といえども、第14条（遅延損害金）、第20条（損害賠償責任）、第21条（免責）、第22条（登録情報等の利用）、第23条（機密保持）、第24条（免責）、第24条（権利の譲渡）、第26条（知的財産権）、第32条（解約に伴う違約金）、第33条（通知）、第37条（準拠法等）及び本条（存続条項）については、有効に存続するものとします。