

脱 VMware クラウド移行支援サービス / 脱 VMware オンプレミス基盤移行支援サービス 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「脱 VMware クラウド移行支援サービスおよび 脱 VMware オンプレミス基盤移行支援サービス」(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) 「本件業務」とは、本契約に基づきお客様が当社に委託する脱 VMware クラウド移行支援作業および脱 VMware オンプレミス基盤移行支援作業をいいます。脱 VMware クラウド移行支援作業は、VMware 環境を運用されているお客様に対して VMware からの移行にあたり、お客様の状況に最適なクラウドまたはハイブリッド環境のご提案、設計・構築、運用までを一貫してご支援するものです。脱 VMware オンプレミス基盤移行支援作業は、VMware 環境を運用されているお客様に対して、VMware からの移行にあたり、お客様の状況に最適なオンプレミス環境のご提案、設計・構築、運用までを一貫してご支援するものです。
- (2) 「お客様」とは、本サービスを利用する法人を指します。

第2条 (本サービスの利用契約の成立)

1. 本サービスの申込みは、お客様が本利用規約に合意した上で当社指定の注文書に必要事項を記入し、捺印の上、当社に提出するものとします。
2. お客様は、申込みにあたって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は、第1項に定める注文書を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定める事項に違反、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) お客様が本件業務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) 本件業務遂行上、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、脱 VMware クラウド移行支援および脱 VMware オンプレミス基盤移行支援をお客様に代わり実施するものであり、各サービスは以下のとおりです。本サービスは下記の作業項目を網羅しており、お客様が必要とされる作業を選択いただけます。
 - (1) 移行プロジェクトの要求定義
移行の背景や目的を確認し、移行によりどういった課題を解決したいのかをお客様と認識合わせし、要求定義書を作成します。
 - (2) システム要件定義
要求定義書に記載された移行先システムに関する要求の実現可能性を検討し、技術的、機能的要件となるようにドキュメントにまとめ、システム要件定義書を作成します。
 - (3) システム運用要件定義
要求定義書に記載された移行先システムの運用に関する要求の実現可能性を検討し、技術的、機能的要件となるようにドキュメントにまとめ、システム運用要件定義書を作成します。
 - (4) 移行方法とシステム要件検証のための PoC 要件定義・計画・実施
システム要件定義により定義した要件を満たすか否かを確認するため、もしくは移行方法の確立のために検証が必要な場合に、PoC を実施します。
 - (5) システム移行計画策定
移行対象と移行方法や、移行のスケジュール及び体制、移行時の影響について、移行計画書を作成します。
 - (6) システム構築・移行設計
システム要件定義及び移行計画書を満たす、構築、移行を行うための技術の選定、設計を行います。
 - (7) システム運用設計
システム運用要件定義を満たす運用を実施するための技術の選定、および運用の設計を実施しドキュメント化します。
 - (8) システム構築・移行の実施
構築・移行設計書に基づき構築・移行作業を実施します。構築・移行作業で確認した仕様をドキュメント化します。

(9) システム監視設定・運用体制整備

移行後環境を運用するための設定を実施し、運用のためのドキュメントを作成します。

(10) テスト計画策定・テスト実施

構築、移行した環境が、構築・移行設計で設計した内容を満たしているかを確認するために、テスト項目を設計し、テストを実施します。また、運用と監視があらかじめ想定した通りに行えるかを確認します。

(11) 移行プロジェクト管理

移行プロジェクトの管理を実施します。

なお、本サービスの対象となるお客様が利用する VMware 環境は、お客様が所有し、お客様の事業所あるいは施設内または、お客様が委託されている第三者事業者のデータセンターに置かれたシステムとします。

2. 前項のほか、各サービスの納品物含め本サービスの詳細は、当社が別途定める脱 VMware クラウド移行支援サービスおよび脱 VMware オンプレミス基盤移行支援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を使用し、各種お知らせ、対応作業の調整、ドキュメントの納品などを行います。
4. 当社は、第 26 条(規約内容の変更)の規定に従い、脱 VMware クラウド移行支援サービスおよび脱 VMware オンプレミス基盤移行支援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. 本件業務は当社が行い、その内容は注文書に定めるものとします。
6. お客様又は当社は、本サービスの利用契約成立後、注文書の内容に追加・変更に関する事由が生じた場合は、相手方に変更内容を文書により通知し、お客様と当社が協議の上合意した場合には、注文書を変更することができるものとします。
7. 注文書の内容の変更に伴い、本サービスの契約内容が不合理になった場合は、お客様及び当社は協議の上本契約内容を変更できるものとします。協議の期間は変更の申し入れがあった日から当社の 15 営業日以内とし、当該期間内に協議が整わない場合には、当社はその変更前の契約条件に従って作業を進めることができるものとします。ただし、協議が整わず、本件業務が完了に至らないことが想定される場合、お客様及び当社は第 22 条(契約の解除)に則り本契約を終了することができるものとします。

第5条 (お客様による当社発行 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、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 (当社によるお客様発行 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いたしません。
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 (再委託)

1. 当社は、本サービスの提供にあたり、第三者に対して当社の業務の一部を委託することがあります。
2. 前項の場合、当社は、委託先の第三者を適切に管理するものとし、当該第三者の行為によりお客様に損害が発生した場合は、本利用規約に定める条件に従い、当社の負担と責任においてこれを解決するものとします。

第8条 (作業場所の形態)

当社は本件業務を原則として当社の事業所内、当社の事業所ネットワークへのリモートアクセスを用いたリモートワーク又は再委託先事業所内で行うものとします。

第9条 (権利義務の譲渡)

お客様及び当社双方とも、本契約によって生ずる権利又は義務を第三者に譲渡又は継承してはならないこととします。ただし、相手方の文書による承諾を得た場合はこのかぎりではありません。

第10条 (資料、情報の提供)

お客様は本件業務の遂行のために必要とする資料・情報について当社より提供の要請がある場合には、すみやかに当社へ貸与提供するものとします。

第11条 (通知)

1. 当社からお客様への通知は、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12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、「機密情報」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、本件業務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、機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) 機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) 開示者が機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、本条に定める機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機密情報を管理するものとします。

第13条（作業期間、作業期日）

1. 本件業務に要する作業期間ならびに作業期日は、第 2 条（本サービスの利用契約の成立）において両者協議のうえ決定するものとします。
2. 当社は、作業期日までに本件業務が完了できないおそれのある事由が発生した場合は、直ちにその理由及び遅延見込み日数を明示してお客様に通知するものとします。
3. 作業期日遅延の理由が次の各号の一に該当する場合には、当社は作業期日遅延についてその責任を免れるものとします。
 - (1) 第 10 条に定める資料・情報等のお客様からの提供の遅延、誤りのため本件業務の進捗に支障が生じたとき。
 - (2) 天災・事変その他の不可抗力等、当社の責めに帰さない事由により作業期日までに本件業務の完了が困難になったとき。

第14条（委託料及び支払方法）

1. 本サービスの委託料は、注文書に定めるとおりとします。
2. お客様は、当社に対し、本サービスの委託料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。
3. 次の各号の一にあたるときは、当社は再見積もりを行ってお客様に対し委託料及び支払方法の変更を請求することができるものとします。
 - (1) 注文書および該当サービスを提供するための仕様条件が変更されるとき。
 - (2) 本件業務の作業スケジュールがお客様の都合により変更されるとき。
 - (3) 第 13 条 3 項(1)により当社の費用が増加するとき。

第15条（検査及び検収）

1. 当社は、本件業務完了後、仕様書で定めた該当サービスの納品物を成果物として納品します。
2. お客様は、本件業務完了後 2 週間以内に検査を行ない、書面をもってその結果を当社に通知するものとします。
3. 検査合格をもって、本件業務の検収が完了したものとします。ただし、検査合格の通知がなされない場合であっても、検査期間中にお客様から当社に書面で不合格の通知がなされないときは、検査期間の満了をもって検査に合格したものとみなします。

第16条（再検査）

1. 第 15 条の規定による検査の結果、不合格のものがあつた場合は、検査期間内にお客様は当社に対し不合格の理由と修正箇所を、電子メール、当社指定サイト又は書面により通知するものとします。
2. 当社は不合格の通知を受け取った日から 2 週間以内（又は別途お客様と当社が協議して定める期限内）に本件業務を実施のうえ、お客様の再検査を受けるものとします。
3. 本件業務再実施に要する費用については、当社が負担するものとします。
4. お客様と当社が協議のうえ不合格の原因がお客様にあると認められた場合は、当社はお客様に対し当該費用を請求できるものとします。
5. 検収に際してお客様から新たに提示された機能の追加・変更等については、新規独立の委託作業として取扱い、お客様と当社間で新たに委託契約を締結することとします。
6. 再検査の手続き及び検収については第 15 条の規定を準用します。

第17条（遅延損害金）

支払期日を過ぎても委託料が支払われない場合、当社は当該お客様に対し、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18条（契約不適合保証）

検収完了後 1 ヶ月以内（以下「無償保証期間」という。）に本契約の内容に適合しない状態があること（以下、「契約不適合」という）が発見された場合、当社は自己の費用で注文書に定められた範囲内において修復作業を行うものとします（代金減額は行いません。）。ただし、引き渡し後お客様が独自に機能の追加、変更、修正などを行った場合の契約不適合については、当社はその責任を免れるものとします。

第19条（責任範囲）

1. 本契約に基づきお客様が当社に対して行う指示及びお客様から当社に提供された資料の正確性、有用性等について当社は責任を負わず、また当社はその検証並びに確認等の義務を負わないものとします。加えて、当社はおお客様の指示、資料等に起因して生じた結果については一切の責任を負わないものとします。ただし、当社に故意又は重過失がある場合はこの限りでありません。
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20条（損害賠償）

1. お客様及び当社は、自己の責めに帰すべき事由により、本件業務の履行に起因又は関連して相手方が直接の結果として現実に被った通常の損害について損害賠償責任を負うものとします。
2. 本件業務に関する損害賠償責任は、債務不履行、契約不適合責任、不当利得、不法行為その他請求原因のいかんにかかわらず、本件業務の委託料相当額を限度とします。ただし、お客様は無償保証期間内に当該請求をしなかったときは、その権利を失うものとします。
3. お客様が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（本件業務の中断）

1. 当社は、次の各号のいずれかの事態が発生した場合、本件業務の全部又は一部の作業を中断することがあります。なお、本条項に基づく本件業務の中断に関して、当社は損害賠償責任を負わないものとします。
 - (1) 当社の設備の保守、工事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、前1項の規定により本件業務を中断する場合、予めその理由及び提供中断の予定期間と作業完了予定日をお客様に通知します。

第22条（契約の解除）

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、直ちに利用契約を解除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、催告なしに直ちに利用契約を解除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) 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。
 - (4) 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。
 - (5) 公租公課の滞納処分を受けた場合。
 - (6) 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。
 - (7) 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。
 - (8) 財務状況の悪化、又はそのおそれが認められる相当の事由が生じた場合。
 - (9) その他、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ても該当し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. 本条に基づく利用契約の解除に関して、解除した者は、解除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23条（契約解除の場合の措置）

本契約が解約となった場合において、お客様と当社が合意した場合には、当社は契約解除時点までに作成した納品物を納品し、その対価については、作業の完成割合をお客様と当社が協議の上、評価して決定するものとします。

第24条（契約の有効期間）

本契約の有効期間は、第2条に定める契約成立日より第18条に定める無償保証期間終了までとします。

第25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自社の従業員その他自社と雇用契約を締結している全ての者並びに主要な株主が、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、相手方が本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、本契約を解約することができるものとし、相手方に対し、本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26条（規約内容の変更）

1. 当社は、お客様の事前の承諾を得ることなく、次の各号の場合は、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、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、本サービスの利用契約を解約することができます。
4. 前項に基づく解約に関して、当社はお客様に対し、解約日以降の第14条（委託料及び支払方法）で定める委託料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27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28条（協議）

本サービス提供条件の内容について疑義が生じた場合及び定めのない事項については、お客様と当社が協議してこれを定めるものとします。

第29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30条（存続条項）

利用契約終了後といえども、第9条（権利義務の譲渡）、第12条（機密保持）、第17条（遅延損害金）、第20条（損害賠償）、第27条（知的財産権）、及び第29条（準拠法等）については、有効に存続するものとします。