

Workspace Gate 運用・サポート契約約款

本約款は、Workspace Gate 運用・サポートサービスの対象となるゲートウェイサーバーに関し、株式会社ウィザース（以下「WZS」といいます）が提供する運用・サポートの内容を定めるものです。

第一条（適用）

本約款は、以下の Workspace Gate 運用・サポート契約（以下「運用・サポート契約」といいます）についてご契約されたお客様（以下「契約者」といいます）に対して提供されるサービス（以下「運用・サポートサービス」といいます）の内容および条件を定めるものです。

第二条（契約の成立）

- 1) 運用・サポート契約は契約者が WZS 所定の申込用紙または Web 申請画面を通じて申請を行い、WZS がこれを受諾することにより成立します。
- 2) WZS による承諾は、運用・サポート契約に関する契約番号の通知（契約確認書による）をもって行うものとします。

第三条（運用・サポートサービスの対象）

- 1) 運用・サポートサービスは運用・サポート契約を締結されたゲートウェイサーバーにおいて WZS より契約者に提供されます。
- 2) 契約者が受ける運用・サポートサービスは、原則として WZS が構築したゲートウェイサーバーに限られます。

第四条（運用・サポートサービスの内容）

- 1) 運用・サポート契約に基づき提供される運用・サポートサービス内容は、下記の通りとします。
 - 1.対象となるゲートウェイサーバーに対し、契約確認書に記載された監視項目を遠隔より、当社の定める方法で稼働状況を監視します。監視項目に異常が認められた場合、契約者が指定するメールアドレスにアラートメールを送信します。
 - 2.契約者からの申告、または遠隔監視により、ゲートウェイサーバーに障害が生じていると判断した場合、WZS 技術員が遠隔より復旧作業を行います。
 - 3.対象となるゲートウェイサーバーに対し、安定稼働に必要な OS、ミドルウェアへのパッチプログラムの適用、ゲートウェイサーバーのソフトウェア更新作業を行います。本作業の実施は契約者からの指示に基づいて実施するものとしませんが、契約期間内における作業の実施回数や作業日時の決定方法は契約確認書の記載事項に基づくものとします。
 - 4.ゲートウェイサーバーの OS、ミドルウェア、ゲートウェイサーバーのソフトウェアに関し、セキュリティ上の脅威が存在すると WZS 技術員が認めた場合、セキュリティパッチの適用を WZS の任意の時間帯で実施いたします。
 5. 運用・サポートサービス開始前と、各種ソフトウェアのパッチ適用、ソフトウェア更新作業の前に、ゲートウェイサーバーのフルバックアップを取得します。また、WZS が保持するバックアップデータは1世代とします。
- 2) WZS 技術員がゲートウェイサーバーの復旧や各種ソフトウェアのパッチ適用、ソフトウェア更新

作業を実施する際、ゲートウェイサーバーの機能が停止する場合があります。

3) WZS 技術員が運用・サポートサービスの運用に支障が生じると認めた場合のみ、障害対応などの作業の対象となります。

4) 運用・サポートサービスを提供するに際し、契約者はゲートウェイサーバーのアカウントや、設定、ログ等、WZS 技術員が状況を判断するに足る情報の提供に予め同意するものとします。

5) ゲートウェイサーバーの障害、及び各種ソフトウェアのパッチ適用、ソフトウェア更新作業の結果、WZS 技術員が障害及び作業前の状態に戻す必要があると認めた場合、WZS が保持するバックアップデータに基づき、ゲートウェイサーバーへのリストアによる復旧作業を行います。

6) 運用・サポートサービスは WZS からリモートで管理可能なゲートウェイサーバーに対して、日本国内からの問い合わせを受けた場合のみ提供されるものとします。

7) WZS は契約者に対し、30 日前に事前通知を行うことにより、運用・サポートサービスの内容を変更できるものとします。

第五条(運用・サポートサービスの受付時間及び方法)

1) 契約確認書に記載された時間帯に運用・サポートサービスの受付をします。

2) 契約者から、電話・メールなど契約確認書に記載された方法で受付します。

第六条 (契約期間)

1) 運用・サポート契約に基づき運用・サポートサービスが受けられる期間(運用・サポート契約期間)は契約確認書に記載の期間とします。

2) 契約者が WZS に対し、30 日の告知期間をもって本契約の終了を告知することによって本契約を解約しない限り、本契約は自動的にサポート契約期間だけ更新される。

第七条 (対価)

運用・サポートサービスの対価は、契約者が支払請求書、もしくは振込用紙に基づき銀行振込にて支払うものとします。なお振込み手数料については、契約者が負担するものとする。

第八条(適用の除外)

次の各号に定める事項は、運用・サポートサービスの範囲に含まれておりません。

1) 契約者が指定する場所での現地訪問作業ならびに立会い

2) ログやレポート、メール等のゲートウェイサーバーの稼働と直接関連のないシステムやデータの修復および復元

3) 障害や WZS 作業時の冗長環境及び代替ゲートウェイサーバーの提供

4) システムの構成変更などに伴うソフトウェアや設定の変更作業、バージョンアップ作業、その他構成変更に伴うゲートウェイサーバーの動作保証および検証作業

5) ゲートウェイサーバーの障害原因の解析、報告書の作成および提出

6) 契約者のサーバーやネットワークインフラ環境の更新・変更や、クラウドサービス基盤の仕様変更起因するゲートウェイサーバーのソフトウェアや更新や設定変更作業などの提供

7) WZS 指定の技術員以外によるゲートウェイサーバーの操作、作業により生じた不具合に対する運用・サポートサービスの提供

8) 地震、風水害などの自然災害および火災、騒動や暴動時の運用・サポートサービス提供

9) メーカーのサポート期間が終了したソフトウェア・ソフトウェアバージョンに対する運用・サポー

トサービス提供

10) その他、契約者の責に帰すべき事由に基づく作業

第九条（契約番号）

WZSは運用・サポートサービスを受けるための契約番号を契約者に発行するものとします。契約者は受領した契約番号を自己の責任を持って管理するものとし、その不正使用が行われた場合であっても、WZSは一切の責任を負わないものとします。

第十条（契約者の義務）

次の各号に定める事項に関して契約者が本通知を怠った場合、WZSは契約者に対して運用・サポートサービスの提供を中止する場合があります。

- 1) 契約者は、住所変更、社名変更等、サービス申し込み時の登録データに変更が生じた場合、変更の10営業日前までにWZSへ通知し、承認を得るものとします。
- 2) 契約者は契約番号の不正使用を認知した場合は、速やかにWZSに通知するものとします。
- 3) 契約者は原則、契約確認書に管理担当者として記載された者を通じてのみ運用・サポートサービスを受けることができるものとします。
- 4) 契約者は、前項において担当者として明記された者に変更があった場合には、速やかにWZSに通知するものとします。

第十一条（解約）

1) 契約者は、WZSに重大な契約違反がない限り運用・サポート契約を途中で解約することはできません。

2) WZSは下記の条件に該当する場合、契約者に対して通知なしに本契約を解除できるものとします。

1.契約者が本約款の条項に違反し、文書による是正催告にも関わらず当該是正催告から30日以内に当該違反を是正しない場合

2.金融機関などによる契約者の指定した支払口座の利用の停止や、契約者に対する差押、仮差押、仮処分等、契約者の経済状態が悪化したと判断した場合

3.契約者について解散、破産、民事再生、会社更正、特別清算等の債務者の救済に関する法令に基づく申し立てがなされた場合

4.その他契約者としての義務を果たせないとWZSが判断した場合

3) 契約者が所有している運用・サポートサービスの権利が、前項により本契約が解除され、その権利は失効したとしても、WZSは運用・サポートサービス残存期間への清算金等の金銭の支払いは行わないものとします。

4) WZSは30日前の通知をもって運用・サポート契約を解除することができるものとします。この場合、WZSは契約者が所有している運用・サポートサービスを受ける権利が残存している期間の割合に従って日割り計算した清算金を支払うものとします。

第十二条（保証）

1) WZSは、本約款のもとで提供される運用・サポートサービスが、本約款およびその添付書類に記載された内容に基づくことを保証します。

2) WZS は本条 1 項で定められた保証を除き、明示、黙示を問わず一切の保証を行いません。

第十三条（責任の制限）

WZS が、本約款および本約款に従った運用・サポートサービスの提供に関して契約者に対して負担する責任は、契約者が WZS に運用・サポートサービスの対価として支払った金額を限度とします。いかなる場合においても WZS は偶発的、間接的、懲罰的損害（逸失利益を含みますがそれに限定されません）について、そのような障害の生じる可能性について知っている、いないに関わらず、またその発生原因が契約不履行、不法行為、厳格責任、担保責任の不履行、重要な目的の実現不可能のいずれであるかに関わらず、一切の責任を負わないものとします。

第十四条（権利の譲渡の禁止）

契約者は本契約上の地位および権利をいかなる理由があろうとも譲渡、貸与、することはできません。

第十五条（情報等の帰属及び二次利用の禁止）

運用・サポート契約のもとに WZS と契約者間で交換される運用・サポートサービスの情報、およびこれに係わるノウハウ等はすべて WZS に帰属するものとし、WZS は契約者の承諾なしにこれらを使用、利用、変更、複製、販売等を行うことができるものとします。契約者は、WZS が本契約の履行を目的として提供した技術情報について、運用・サポート契約を締結された製品の保全・運用のみに利用するものとし、営利・非営利に係わらず複製、販売、出版その他一切の二次利用を行う事はできません。

第十六条（機密保持）

WZS および契約者は、本契約の有効期間内のみならず、本契約の履行に関して知り得た相手方の業務上の秘密及び個人情報を第三者に漏洩しないものとします。ただし、WZS が本契約の運用・サポートサービスを実施するにあたり、契約者から知り得た業務上の秘密及び個人情報のうち、合理的な範囲について業務委託先または製品開発メーカーへ提供することがあります。WZS における個人情報の扱いは <https://wizaas.co.jp/> 個人情報保護方針/に記載された内容に準じるものとします。

第十七条（通知）

本約款における通知は、書面または WZS が定める方法をもって行うものとします。

第十八条（管轄、準拠法等）

- 1) 本約款によって提供される運用・サポートサービスに関して WZS と契約者の間に係争が発生した場合は、契約者および WZS は、お互い信義誠実の原則に従って解決するように努めるものとします。
- 2) 前項の場合において、訴訟により解決する必要がある場合には、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。
- 3) 本約款は日本法に準拠し解釈されるものとします。

第十九条（条項の変更等）

- 1) この契約の各条項その他の条件は、相当の理由があると認められる場合には、WZS ウェブサイトへの掲載による公表その他相当の方法で周知することにより、変更できるものとします。
- 2) 前項の変更は、公表等の際に定める運用開始日から運用されるものとします。

(2020 年 4 月 1 日改定)