

サポートサービス利用約款

株式会社アズジェント

第1条 (サービスの提供)

本サポートサービス利用約款(以下、「本利用約款」という)は、株式会社アズジェント(以下、「アズジェント」という)が販売するハードウェア、ソフトウェア、クラウドサービス等の製品(以下、「対象製品」という)に対するサポートサービス(以下、「本サポートサービス」という)の利用を目的とする契約(以下、「本契約」という)の内容を定めるものです。なお、本契約は、注文者がアズジェントに対し本サポートサービスを発注し、アズジェントが承諾した時点で成立するものとします。

第2条 (承諾を行わない場合)

アズジェントは、注文者について次に掲げるいずれかの事由があると判断した場合、本サポートサービスの発注に対して承諾しないことができるものとします。

- (1) 注文者に対する本サポートサービスの提供が技術的に困難であるとき。
- (2) 注文者が本契約に基づく債務の支払を怠るおそれがあるとき。
- (3) 注文者が本サポートサービスの発注に際して虚偽の事実を申告したとき。
- (4) 違法に、又は明らかに公序良俗に反する態様にて本サポートサービスを利用するおそれがあるとき。
- (5) 前各号に定める場合のほか、アズジェントが業務を行う上で支障がある又は支障が生じるおそれがあるとき。

第3条 (本サポートサービスの内容)

アズジェントが提供する本サポートサービスの内容は、アズジェントが別に定めるサポートサービス仕様書(以下、「仕様書」という)のとおりとします。なお、本利用約款と仕様書との間に矛盾や相違がある場合、仕様書が優先するものとします。

第4条 (適用除外)

次の各号に掲げる事項は、本サポートサービスから除外するものとします。

- (1) 注文者が対象製品の使用環境を、所定の条件に設定、維持することを怠ったなど、注文者の責に帰すべき事由により発生した故障の修理、不具合の修正
- (2) 天変地異、戦争その他の不可抗力により発生した故障の修理、不具合の修正
- (3) 対象製品のオーバーホール
- (4) 対象製品の改造、移動、分解又は撤去

第5条 (本サポートサービスの料金及び支払方法)

1. 本サポートサービスの料金(以下、「本サポートサービス利用料」という)は、アズジェントが発行する見積書に定めるとおりとします。アズジェントは、本サポートサービス開始後、注文者に対し本サポートサービスに係る請求書(以下、「請求書」という)を発行し、注文者に交付します。注文者は、請求書記載の本サポートサービス利用料を請求書受領日の属する月の翌月末日までにアズジェントが別途指定する銀行口座に振込む方法により支払うものとします。なお、振

込手数料は注文者の負担とします。

2. 注文者が本サポートサービス利用料を支払期日までに支払わなかった場合には、期日を超過した残高について、年 14.6%の利率で遅延利息が生じるものとします。注文者による支払遅滞によりアズジェントが債権回収行為を行い、費用(弁護士報酬等)を負担した場合には、注文者は、これらの費用の全額を支払うものとします。

第6条 (有効期間)

本契約の有効期間は、アズジェント所定の様式により定めるとおりとします。

第7条 (注文者の責任)

1. 注文者は、アズジェントが本サポートサービスを提供するため、自らの負担で次の各号に掲げる事項を行うものとします。
 - (1) 仕様書において注文者が確保する場所で本サポートサービスを提供することが記載されている場合、本サポートサービスの提供に必要となる場所及び電力を確保し、提供すること。
 - (2) 仕様書において対象製品の障害発生時に(以下、障害が発生した対象製品を「障害機」という)、アズジェントが代替となる機器(以下、「代替機」という)を障害機の設置場所へ送付するとともに、注文者が障害機をアズジェントへ送付することが記載されている場合、当該障害機を送付する際に発生する費用を負担すること。
 - (3) 対象製品に設定されている、設定情報、IP アドレス等の基本情報及び必要なログ等の諸データを、本サポートサービスの提供前に、対象製品以外の別の媒体へ退避させること。
2. 注文者は、仕様書に基づきアズジェントが対象製品の設置場所で本サポートサービスを提供する場合、アズジェントが速やかに代替機を設置場所へ持ち込み、又は障害機を設置場所から持ち出すことができるようにする責任を負うものとします。
3. 注文者は、対象製品の管理に関する一切の責任を負うものとします。

第8条 (対象製品の設置場所の通知)

1. 仕様書において対象製品の障害発生時にアズジェントが代替機を注文者が指定する日に設置場所へ送付する、又はアズジェントが設置場所で障害機を代替機に交換することが記載されている場合、注文者は、本サポートサービス開始前にアズジェントに対して対象製品の設置場所に関する情報を通知するものとします。
2. 注文者がアズジェントに対する前項の通知を怠った場合、アズジェントは 前項の仕様書における義務違反の責任を負わないものとします。

第9条 (障害機の取扱い)

アズジェントは、障害機を任意に処分することができるものとします。

第10条 (アズジェントの責任)

1. 本サポートサービスに関するアズジェントの責任は、本契約の有効期間中、対象製品が正常な稼働状態を維持できるようにするため、本サポートサービスを合理的範囲内で繰り返し提供することに限られるものとします。

2. 前項の規定は 本サポートサービスの提供に関するアズジェントの責任の全てを定めたものであり、本サポートサービスの提供により対象製品が正常に稼働することまでも保証するものではありません。

第11条 （本サポートサービス提供の一時的な中止）

アズジェントは、対象製品の供給元（以下、「供給元」という）によるサポートの中止等やむを得ない事由により本サポートサービスを提供できない場合、本サポートサービスの一部又は全部の提供を中止することができるものとします。本サポートサービスの提供を中止するときは、注文者に対して事前にその旨を通知します。但し、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。なお、前記本サポートサービスの提供中止により注文者に損害が発生した場合でも、アズジェントは一切の責任を負わないものとします。

第12条 （損害賠償）

1. アズジェントは、本契約の履行に関して自らの責に帰すべき事由に基づき注文者に損害を与えた場合、当該帰責事由の直接の結果として注文者に現実に生じた通常損害に限り賠償を行う責を負うものとし、特別損害については、その予見可能性の有無を問わず賠償の責を負わないものとします。
2. 前項のアズジェントの損害賠償額の累計総額は、債務不履行、法律上の契約不適合責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、当該損害の直接の原因となった対象製品に対する本サポートサービス利用料の月額相当金額を基準として算出した次の各号に定める金額を限度とします。なお、本サポートサービス利用料が年額で設定されている場合、当該年額（複数年額の場合、1 年間に相当する年額）を 12 で除した額を月額相当金額とします。また、本サポートサービス利用料が設定されていない場合、対象製品の月額利用料を本サポートサービス利用料の月額相当金額とみなします。
 - (1) 本契約の有効期間が 12 か月に満たない場合は、月額相当金額に当該契約月数を乗じた金額
 - (2) 本契約の有効期間が 12 か月以上の場合は、月額相当金額に 12 を乗じた金額
3. 注文者からアズジェントに提供される情報の正確性については、全て注文者の責任とし、故意、過失を問わず誤った情報により、第三者に対し損害が発生した場合であっても、アズジェントは一切の責任を負わないものとします。

第13条 （反社会的勢力の排除）

1. アズジェント及び注文者は、各々が次の各号の一に該当しないこと、及び今後もこれに該当しないことを表明・保証します。
 - (1) 暴力団、暴力団構成員、暴力団関係企業若しくはそれらの関係者、総会屋、その他の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」という。）であること、又は反社会的勢力であったこと。
 - (2) 役員又は実質的に経営を支配する者が反社会的勢力であること、又は反社会的勢力であったこと。
 - (3) 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること。

- (4) 自ら又はその役員若しくは実質的に経営を支配する者が反社会的勢力への資金提供を行う等、その活動を助長する行為を行うこと。
- (5) 親会社、子会社(いずれも会社法の定義による。以下同じ。)、その他株式の保有等により法律上又は事実上支配し又は支配されている会社(以下「関係会社」という。))が、前4号のいずれかに該当すること。
- 2. アズジェント及び注文者は、本契約の履行に関し、次の各号の一に該当する行為をしてはなりません。
 - (1) 相手方に対して脅迫的な言動をすること、若しくは暴力を用いること、又は相手方の名誉、信用を毀損する行為を行うこと。
 - (2) 風説を流布し、偽計を用い、又は威力を用いて相手方の業務を妨害すること。
 - (3) 反社会的勢力である第三者をして前2号の行為を行わせること。
 - (4) 関係会社が前3号のいずれかに該当する行為を行うこと。
- 3. アズジェント又は注文者が、前2項に違反した場合には、相手方は、何らの催告を要せずして、本契約を解除することができるものとします。
- 4. 本契約に基づきアズジェント又は注文者が行うべき義務を第三者に委託した場合の受託者が反社会的勢力であると一方当事者が合理的根拠に基づき判断した場合には、その当事者は相手方に対し当該受託者との間の契約の解除等、必要な措置を講じるよう要求することができるものとします。かかる一方当事者の要求にもかかわらず相手方が正当な理由なくこれに応じない場合には、一方当事者は本契約を解除することができるものとします。
- 5. 前2項の規定により本契約が解除された場合には、解除された当事者は、相手方に対し、解除により生じる損害を相当因果関係の範囲内において賠償する義務を負うものとします。
- 6. 第3項又は第4項の規定により本契約が解除された場合には、解除された当事者は、解除により生じる損害について、その相手方に対し一切の請求を行わないものとします。

第14条 (契約の解除)

- 1. アズジェントは、注文者が本契約に違反し、当該違反を是正するよう書面により通知したにも関わらず、通知発送日から30日以内に当該違反が是正されない場合は、当該30日間の満了とともに、本契約を解除することができるものとします。
- 2. アズジェント及び注文者は、相手方が次の各号のいずれかに該当した場合には、何らの通知又は催告なしに本契約を解除することができるものとします。
 - (1) 支払不能になったとき又は支払の停止があったとき。
 - (2) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立てを受け、又は自ら申立てを行ったとき若しくはこれらに類する法的整理手続開始の申立てを受けたとき。
 - (3) 自ら振り出し又は引き受けた手形若しくは小切手の不渡り又は手形交換所若しくは電子債権記録機関による取引停止処分を受けたとき。
 - (4) 本契約上の権利に対する可否かを問わず、第三者より仮差押え、差押え、仮処分又は競売の申立てを受けたとき。
 - (5) 監督官庁より営業の許可取消し、停止等の処分を受けたとき。

- (6) 解散、会社分割、事業譲渡又は合併の決議をしたとき。
 - (7) 株主の全議決権の 3 分の 1 を超えて変動させる等、支配権に実質的な変動を生じさせる行為をしたとき。
 - (8) 資産又は信用状態に重大な変化が生じ、本契約に基づく債務の履行が困難になるおそれがあると認められるとき。
 - (9) 当事者間の信頼関係が著しく損なわれたとき。
 - (10) その他、前各号に準じる事由が生じたとき。
3. 本条第1項、第 2 項各号又は前条第 4 項に規定された事項のいずれかが生じ、アズジェントが本契約を解除した場合、注文者は、本サポートサービス利用料の返還を請求することはできないものとします。

第15条 (契約の終了)

- 1. アズジェントは、供給元による対象製品の販売の終了、サポートの終了等、供給元における事情又は供給元との対象製品の購入に係る契約の終了により、本サポートサービスの提供が困難と判断した場合、注文者に通知することで、本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。この場合、アズジェントは、当該解除に起因する一切の責任を負わないものとします。
- 2. 注文者は、アズジェントに書面により通知することで、本契約の有効期間中であっても、本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。この場合、注文者は、本サポートサービス利用料の返還を請求することはできないものとします。

第16条 (知的財産権)

- 1. アズジェントによる本サポートサービス提供の過程において生じる発明、考案又は創作について、特許権、実用新案権、意匠権、商標権、回路配置利用権、著作権(著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む)等の知的財産権、ノウハウ、コンセプト、アイディア等に対する一切の権利は、すべてアズジェントに帰属します。
- 2. 注文者は、アズジェントから受領した、アズジェントに権利帰属する文書及びこれらに含まれる情報を、本サポートサービスの利用に必要な範囲内で利用することができます。

第17条 (機密保持)

- 1. アズジェント及び注文者は本サポートサービスの提供に関して知り得た相手方の機密情報を本サポートサービスの利用に必要な範囲内でのみ使用し、再委託先(第 19 条第 1 項にて定義)を除く第三者に漏洩・開示してはならないものとします。なお、本契約において「機密情報」とは、それが書面で開示された場合には書面上に機密である旨が表示されたものとし、口頭により開示された場合には、開示にあたり開示する情報が機密情報であることが示されたものをいいます。但し、当該情報が口頭により開示された場合であって、開示以降 30 日以内に機密情報である旨の表示がなされた書面が相手方に提供されなかった場合には、30 日の経過をもって、当該情報を機密情報とは取扱わないものとします。
- 2. 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する情報については、機密情報と見なされないものとします。

- (1) 情報開示の時点で、既に公知又は公用である情報
 - (2) 情報の開示の後、情報の開示を受けた当事者の責に帰すべき事由によらず、公知又は公用となった情報
 - (3) 情報開示の時点で、情報開示を受けた当事者が適法かつ機密保持義務を負うことなく所持していた情報
 - (4) 情報の開示後に、情報の開示を受けた当事者が第三者より機密保持義務を負わず適法に入手した情報
 - (5) 情報の開示を受けた当事者が、開示された機密情報に依拠することなく独自に開発、創作した情報
3. アズジェント及び注文者は、第 1 項の規定に拘らず、機密情報の受領者が法令等に基づき、裁判所又は所轄官庁等の公的機関により機密情報の提供又は開示を要請された場合には、当該要請の範囲内で当該機密情報を提供又は開示することができます。

第18条 （譲渡禁止）

注文者は、本契約にもとづく権利義務の全部又は一部について、アズジェントの事前の書面による承諾なくして第三者に譲渡し、担保権を設定し、又はその他一切の処分をすることはできないものとします。

第19条 （再委託）

1. アズジェントは、本サポートサービスに係る業務の全部又は一部を、アズジェント指定の第三者（以下「再委託先」という）に委託することができるものとします。
2. 前項の場合、アズジェントは、本契約においてアズジェントが注文者に対して負う義務と同一の義務を再委託先に対し課すものとし、当該再委託先が義務に違反したときは、アズジェントは、注文者に対し自己の義務違反と同様の責任を負うものとします。

第20条 （不可抗力）

アズジェントは、地震、台風、津波その他の天変地異等、戦争、暴動、内乱、テロ行為、重大な疾病・感染症、法令、規則の制定・改廃、公権力による命令・処分その他の政府による行為、争議行為、輸送機関・通信回線等の事故、その他不可抗力事由に起因する本契約の全部又は一部の不履行あるいは遅延につき、免責されるものとします。但し、かかる免責は不可抗力事由が生じた場合に速やかにその発生の実態、時間等を注文者に通知することを条件とします。

第21条 （存続条項）

本契約の終了後も、第 12 条（損害賠償）、第 13 条（反社会的勢力の排除）、第 16 条（知的財産権）、本条、第 23 条（管轄裁判所）、第 24 条（協議事項）についてはなお効力を有するものとし、第 17 条（機密保持）は、本契約終了後 2 年間に限り効力を有するものとします。

第22条 （改定）

アズジェントは、民法 548 条の 4 の規定により、本利用約款、仕様書を改定することができます。この場合、本サポートサービスの提供条件は、改定後の本利用約款、仕様書によるものとし、アズジ

ェントは、事前にアズジェント所定の方法により本利用約款、仕様書を改定する旨及び改定後の本利用約款、仕様書の内容並びにその効力発生時期を告知するものとします。

第23条 （管轄裁判所）

本契約に起因し又は本契約に関連して生じた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24条 （協議事項）

本契約に定めのない事項、又は本契約に関し疑義が生じた場合は、当事者間で誠意を持って協議のうえ円満に解決を図るものとします。

附則

本利用約款は、2024 年 11 月 1 日に実施するものとします。