セイコータイムマネージドサービス光 TJJY 規約

セイコーソリューションズ株式会社（以下、弊社という）は、「セイコータイムマネージドサービス光 TJJY」（本約款において、本サービスという）を本規約に従ってお客様に提供します。

※本サービスは日本国内でのみ有効のサービスとなります。

第１条（定義）
「お客様」とは、弊社の指定する販売パートナーに申し込みを行い本規約の義務を負うものを意味します。
「本サービス」とは、光電話回線網を利用した標準時刻供給システムに時刻同期できる環境を提供するサービスを意味します。
「光テレホンＪＪＹ対応」とは、国立研究開発法人情報通信研究機構（以下、NICT という）が提供する、光電話回線網を利用した標準時刻供給システム（光テレホンＪＪＹ）に対応した機器を意味します。
「ＧＮＳＳ（Global Navigation Satellite System）対応」とは、ＧＰＳ、ＧＬＯＮＡＳＳ、準天頂衛星システム（ＱＺＳＳ）の衛星測位システムに対応した機器を意味します。
「本機器」とは、本サービス提供のため、弊社がお客様に対して貸与する「光テレホンＪＪＹ対応タイムサーバー及びルーター」又は「光テレホンＪＪＹ及びＧＮＳＳ両対応タイムサーバー及びルーター」を意味します。
「本機器等」とは、本機器及び LAN ケーブル(2 本)のことを意味します。
「光電話回線」とは、本サービスを利用するうえで必要になる、ＮＴＴが提供する光ファイバー網を利用した電話サービスを意味します。
「通信提供事業者」とは、本サービスにおいて利用する光電話回線網を提供する電気通信事業者のことを意味します。
「サービス期間」とは光電話回線の利用及び本機器の貸与、並びに保守サービスの同一の有効期間を意味します。
「ルーター」とは、弊社が機能を確認のうえ提供する、本サービス専用（光電話回線用）の他社製機器を意味します。

第２条（契約の成立）
お客様は本規約の条項を承諾のうえ、弊社の指定する販売パートナーに対し、申し込みを行い、当該販売パートナーが弊社に対し、本サービスに対する注文書、又は注文書に相当する書面を送付し、その内容が本サービスへの申し込みと弊社が認めた上、当該販売パートナーに対して承諾の通知をしたことを以て、契約が成立したものとします。

第３条（サービスの提供）
1. 本サービスに含まれる保守サービスは、【別紙１】「本機器の保守サービス」に規定されるサービス内容を弊社が行うものです。
2. 前項に規定される保守サービスの提供は、本サービスと一体のものであり、分離できないものとします。
3. 光電話回線の敷設が出来ないと判断された場合又はお客様の準備したＧＮＳＳアンテナ機材一式（ＧＮＳＳアンテナ、基台、同軸アレスタ、ケーブル類など）及び接続･設置仕様などが弊社の仕様に満たない場合、本サービスの提供は受けられません。

第４条（準備･事務手続き）
弊社は、次に掲げる準備･事務手続き業務を引き受けるものとします。
1. NICT が提供する光電話回線を利用した標準時刻供給システムへの利用申請手続き
2. お客様に提供する光電話回線の利用準備手続き

第５条（利用回線）
1. お客様は、弊社より提供される電話番号等について、弊社と通信提供事業者間で締結された利用規約に基づき、弊社が利用上の諸権利を有することに同意するものとします。また、お客様は、弊社より提供される電話番号等について、当該利用規約に基づき利用することに同意するものとします。
2. お客様は本サービスで提供された光電話回線を適切に管理するものとし、又、本サービス以外の目的に使用することはできないものとします。
3. 通信提供事業者より提供される光電話回線及び光回線終端装置（ONU）の不具合対応については、通信提供事業者の規約に準じるものとします。

第６条（本機器）
1. お客様との契約内容により、本機器は、光テレホンＪＪＹ対応の機能又は光テレホンＪＪＹ及びＧＮＳＳ両対応の機能を有するものとし、引渡し時において、本機器が正常な性能を備えているものをお渡しします。本機器は、弊社で整備した再利用品の場合もございます。
2. タイムサーバー、ルーター、光電話回線終端装置（ONU）間の接続については、弊社より支給された LAN ケーブル（2 本）を利用するものとします。
3. ＧＮＳＳ機能を利用する場合、ＧＮＳＳアンテナ機材一式（ＧＮＳＳアンテナ、基台、同軸アレスタ、ケーブル類など）及び接続･設置仕様などは、お客様責任において弊社仕様を満たすものを予め準備するものとします。

第７条（本機器引渡し）
1. 弊社は、お客様申し込み日から 3 か月程度で本機器をお客様指定の設置場所へ輸送して引渡すものとし、お客様はその整備状況その他の必要事項を確認の上、これを借り受けるものとします。
2. 前項の引き渡しに要する輸送費用は、発送元の負担とします。

第８条（サービス仕様）
1. お客様は弊社より提供される本機器について、弊社の認めた使用方法及び弊社の指定する接続方法以外の使用をしないものとします。
2. お客様は本サービスの構成中に別の機器を追加したり、弊社から提供される本機器以外の機器を使用しないものとします。

第９条（サービス期間）
1. 本サービスの開始日は、原則、本機器納品日の翌月 1 日もしくは光電話回線の開通日の翌々月 1 日のいずれか早い方とします。
本サービスの期間は、開始日から 1 年間とします。ただし、弊社より提示した複数年の本サービス期間をお客様が購入された場合は、それに従うものとします。
なお、本機器納品日に光電話回線が開通している場合は、本製品納品日より光電話回線網を利用した標準時刻供給システムの時刻同期を利用出来るものとします。
2. 前項の契約期間満了 2 か月前までに、以下の各号に規定する通知がいずれもない場合には、同一条件にて 1 年間契約を更新するものとし、以降も同様とします（更新料金は 1 年分の利用料金相当額とします）。なお、お客様の選択により、弊社の指定する販売パートナーと合意の上、複数年契約にて契約更新できるものとします。
(1)お客様：弊社及び弊社の指定する販売パートナーに対して契約を更新しないことを通知します。なお、この場合、第 14 条（サービスの終了）に従い、お客様負担にて本機器等を返却するものとします。
(2)弊　社：弊社の販売パートナー経由又は弊社よりお客様に対して契約を更新しないことを通知します。

第１０条（本機器の管理）
1. お客様は本機器を善良なる管理者の注意をもって使用し、管理するものとします。
2. 弊社は本機器の利用状況、管理状況を検査する目的で、本機器の本設置場所に立ち入ることができるものとします。ただし、立ち入る日時等は事前にお客様と調整し、決定するものとします。

3. 弊社より納品後にお客様にて独自に実施される本機器の電源入り切り及びファームウェアや本機器設定の変更等が原因により発生した各種障害、並びに本機器への対応は、本サービスの対象外となる場合がございます。なお、その場合の本機器への復旧対応は弊社より納品した状態までとなります。
4. お客様は本機器の導入により知り得たすべての情報について、弊社の事前承諾なしに第三者へ開示できないものとします。
5. 弊社が本機器管理用に貼り付けたシールについて、剥がさないよう維持管理するものとします。
6. お客様は本機器を、本サービス以外の目的に使用しないものとします。

第１１条（所有権）
本機器の所有権は弊社に帰属します。

第１２条（本サービス料金）
1. 支払条件は別途、弊社の指定する販売パートナーとお客様との合意するところによります。
2. お客様がサービス期間中に本機器の利用を中止した場合においても、本サービス料金の返金はされません。
3. 次の各号に定める条件のいずれかにお客様が該当する場合、当該事項が解消されるまでの期間中、弊社は、本サービスの提供を停止できるものとします。なお、弊社は、本サービスの停止によりお客様が被ったいかなる損害について一切の損害を負わないものとします。
(1)第 9 条第 2 項で定める更新期間に書面による契約更新の意思が確認できない場合
(2)別途弊社からお客様に発行される見積書に記載の支払方法によるサービス料金の支払いがされない場合
4. 本契約に基づきお客様が弊社に対して支払うべき債務の履行を遅延したときは、お客様は、弊社に対し、支払日の翌日から完済に至るまで年 14.6%の割合による遅延損害金（年 365 日の日割り計算）を支払うものとします。

第１３条（本サービスの変更）
お客様が、本機器及び各種サービスの変更を希望する場合、弊社に申し出ていただき、弊社は、本サービス期間終了後の更新されたサービス期間をもって、本機器（各種サービス含む）及びサービス料金を変更するものとします。
ただし、【別紙１】で定める保守サービスアップグレード及びアドバンスドオプションを追加する申し出に対しては、本サービス期間中であっても、お客様が追加料金を支払うことで、本機器（各種サービス含む）及びサービス料金を変更でき、追加された本機器（各種サービス含む）納品日より、利用が許諾されるものとします。なお、追加料金は残りのサービス期間を月割にした月数分を支払うものとします。

第１４条（本サービスの終了）
1. 本サービス期間が終了した場合、お客様は 14 日以内を目標に弊社指定の場所へ本機器を弊社へ返却するものとします。なお、返却の送料および回線撤去費用は、お客様の負担とします。
2. 本機器及び光回線終端装置（ONU）に通常使用を原因としない異常劣化、故意・重過失による破損、又は汚損があるとき、弊社はお客様に対して相応の損料を請求できるものとします。

第１５条（協力）
弊社が本サービスを実施するにあたり、お客様は、必要に応じて以下の協力を行うものとします。
1. お客様は弊社が行う本機器の棚卸し業務に対し、必要な情報を提供すること
2. 本機器の故障・不具合の状況、発生時の環境、お客様側システムからの動作確認後の状況、その他本サービスに必要な情報を提供し、障害復旧にお客様の対応が必要な場合は行うこと
3. 本サービスの実施にともない本機器を使用するシステムの稼動を停止する必要がある場合、弊社の求めに応じて、当該システムの稼動を停止すること
4. 本機器を使用するシステムの稼動停止に備え、データ、プログラムのバックアップその他の必要な措置をお客様の自己の責任と費用により講ずること
5. 本サービスの実施によって、本機器を同型製品と交換する場合、製造番号が変更となること
6. ハードウェアの修理、又は不具合からの復旧後、データ、プログラムの復旧を行うこと
7. 本サービスの実施に必要な電力料金、その他に必要な消耗品を負担すること
8. 本機器の設置場所へ弊社のサービスエンジニアが立ち入ることを認めること、及び必要な場合はお客様のネットワークに弊社のＰＣを接続することの許可を取得すること
9. 本サービス導入（光電話回線の敷設含む）に必要な情報提供及びお客様側の各種対応作業
10. 本機器へのバージョンアップ及び設定作業
11. 本サービスを利用するお客様のシステム環境を自己の責任と費用負担で堅守し、本サービスに影響しないよう維持管理を行うこと
12. 前各号につき第三者の承諾が必要な場合は、事前にこれらの者から承諾を得ること

第１６条（除外事項及び別料金）
次の各号の作業は、本サービスには含まれません。ただし、当該作業の提供が可能な場合、弊社は、別途弊社所定の料金をもって当該作業を提供することがあります。
1. お客様の故意、過失、又は各本機器所定の使用環境、使用方法、マニュアル等に反して使用したことより生じた光電話回線費用又は本機器又は光電話回線（光回線終端装置含む）の故障の修理又は不具合からの復旧
2. 天災地変その他不可効力により生じた本機器の故障の修理又は不具合からの復旧
3. お客様が弊社に本機器を送付する際に生じた破損･事故に起因する本機器の故障の修理又は不具合からの復旧
4. 弊社の承諾なしに行った修理、調整、修正、改変等に起因する本機器の故障の修理又は不具合のからの復旧
5. お客様の仕様による本機器の改造又は改変、オーバーホール、使用場所の移設作業、光電話回線接続作業又はその立会い及びこれらの支援
6. 本機器以外の、ＯＳその他のソフトウェア又はハードウェアに起因する本機器の故障の修理又は不具合からの復旧
7. 弊社サービスエンジニア以外の工事業者等を必要とする場合の調査、故障修理又は調整
8. 弊社の指定する有寿命部品の交換
9. お客様が独自で実施されるファームウェアの変更等により発生した本機器の故障の修理又は不具合からの復旧
10. お客様が独自で実施される設定、テスト等への技術支援、また、それにより生じたトラブル対応や設定変更作業
11. お客様から弊社に提示される本機器の故障の情報が十分でない場合又は不具合からの復旧に必要な情報が十分でない場合に弊社サービスエンジニアが出動して行う情報(ログ)収集
12. 弊社サービスエンジニアによるファームウェア等の変更
13. お客様の仕様変更による ファームウェア機能拡張又はバージョンアップ作業
14. 光電話回線解約時の撤去工事費及びその他解約に伴う費用
15. 本サービス開始日以降のアドバンスドオプション追加又は解約作業費
16. 本機器を設置するためのデータセンター又は建物等に追加する全ての費用
17. お客様の準備したＧＮＳＳアンテナ機材一式（ＧＮＳＳアンテナ、基台、同軸アレスタ、ケーブル類など）の故障修理又は調整作業及び受信環境設定作業
18. その他お客様の責に帰すべき事由により生じた本機器の故障の修理又は不具合からの復旧

第１７条（不可抗力、免責）
天災地変、法令の改廃・制定、公権力による命令・処分、争議行為、交通機関・通信回線の事故その他の弊社の責に帰すことができない事由により本サービスの全部又は一部の履行が困難となり又は遅延した場合、弊社は、その責を免れるものとします。

第１８条（本機器の損害賠償）
1. 本機器が、天災地変、その他、お客様、弊社いずれの責に帰することのできない不可抗力により、滅失又は使用不能になった場合、本規約は消滅するものとします。
2. 本機器が、使用方法、取り扱いの不備など、お客様の責に帰する原因により毀損した場合、お客様は弊社に対して、修理費及び修理期間に相応したサービス料を補償金として支払うものとします。

3. お客様の過失により、本機器が盗難又は滅失した場合、お客様は弊社に対して、本サービス購入代金の 2 年分に相当する金額を支払うものとします。

第１９条（損害賠償）
お客様又は弊社が本サービスに関し相手方に損害を与えた場合、その損害額等について両者協議のうえ、弊社がお客様に対する本サービスの対価として販売パートナーから受領した年額相当額を限度として賠償責任を負うものとします。ただし当事者の責に帰すことのできない事由から生じた損害、逸失利益、当事者の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、派生的損害、付随的損害、データ・プログラムの喪失については、賠償責任を負わないものとします。

第２０条（通知義務）
1. お客様は、合併、事業分割、事業譲渡、その他営業上重大な変更をしようとするときは、弊社に対し、あらかじめ書面により通知しなければならないものとします。

2. お客様は、代表者、商号、所在地、その他経営に関する重要な事項に関して変更が生じた場合には、直ちに弊社に対し、書面により通知しなければならないものとします。
3. お客様は、本機器の設置場所及び連絡先に変更が生じた場合には、直ちに弊社に対し、書面、又は電子メール等により通知しなければならないものとします。

第２１条（契約解除）
1. お客様及び弊社は、相手方が次の各号のいずれかに該当したときは、何ら催告を要せず、ただちに本契約を解除することができるものとします。
   (1)本サービス規約の規定の一つにでも違背し、相手方から相当の期間を定めた催告を受けたにもかかわらず、期間内にその違背を是正できなかったとき
   (2)正当な事由なく期間内に本サービス規約に基づく債務を履行する見込みがないとき
   (3)振り出した手形又は小切手が不渡処分を受けたとき
   (4)差押え、仮差押え、仮処分若しくは競売の申立てを受けたとき、租税滞納処分を受けたとき、破産、民事再生手続開始若しくは会社更生手続開始の申立てがあったとき又はこれらと同様のおそれが生じたとき
   (5)監督官庁より営業の取消又は停止等の処分を受けたとき
   (6)相手方に重大な危害又は損害を及ぼしたとき
   (7)その他、本サービス規約を継続できないと認められる相当の事由があるとき
2. お客様及び弊社は、前項各号のいずれかに該当したときは、本サービス規約により生じた一切の債務について弁済期限の利益を喪失し、ただちに履行するものとします。
3. お客様は、本契約を解除しようとする 2 カ月前までに弊社へ書面、又は電子メール等による通知をすることにより、本契約の全部又は一部を解除することができます。本契約の全部又は一部が解除され又は終了した場合、弊社は残りの期間にかかわらず、お客様より支払済みのサービス料金の払い戻しを免れるものとします。
4. お客様は、第 9 条 2 項に規定する通知がなされず契約が自動更新された場合であっても、お客様の選択により契約を解約することができます。この場合、お客様は、弊社がお客様からの解約通知を受領した日までの本サービス利用料金を、弊社からの請求に基づき支払うものとします。なお、解約通知を受領した日が月の途中である場合、お客様は当該月の末日までの本サービス利用料金を支払うものとします。
5. 本契約が解約、解除された場合、お客様は 14 日以内を目標に弊社指定の場所へ本機器及び光回線終端装置（ONU）を返却するものとします。また返却に要する費用はお客様負担とします。
6. 第 23 条（反社会的勢力との取引排除）に違反したときは、何らの通知･催告を要せず規約を解除することができ、また、解除権行使当事者が損害を被った場合、解除権行使当事者が相手方に対し損害賠償を請求することを妨げないものとします。なお、弊社及びお客様は本項の違反による解除により、解除された当事者が損害を被った場合、一切の義務及び責任を負わないものとします。

第２２条（権利義務の譲渡禁止）
お客様は本機器及び本契約により生じる権利又は義務を、譲渡又は貸与しないものとします。

第２３条（反社会的勢力との取引排除）
1. 弊社及びお客様は、次の各号に定める事項を表明し、保証するものとします。
   ①自ら及び自らの役員が、反社会的勢力でないこと、また反社会的勢力でなかったこと。
   ②自ら及び自らの役員が、反社会的勢力を利用しないこと。
   ③自ら及び自らの役員が、反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供給するなど反社会的勢力の維持運営に協力し、又は関与しないこと。
   ④自ら及び自らの役員が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有しないこと。
   ⑤自ら又は第三者を利用して、相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いず、相手方の名誉や信用を毀損せず、また、相手方の業務を妨害しないこと。
2. 前項について確認の調査を弊社又はお客様が行う場合、相手方はこれに協力するものとします。
3. 弊社又はお客様は、弊社又はお客様が発注する物品又は役務に係る弊社とお客様間の取引(以下弊社お客様間取引という。)を遂行するための相手方の委託先及び調達先にも前二項の規定を遵守させるものとします。
4. 弊社又はお客様は、前三項に違反し、又はそのおそれがあることが判明した場合には相手方に直ちに通知するものとします。

第２４条（秘密情報及び個人情報の取り扱い）
お客様及び弊社は、自己（自己の顧客を含む）の技術上、営業上の情報（以下「秘密情報」という）を相手方に開示するときは、秘密である旨を表示して開示するものとします。なお媒体に化体しない方法により開示する場合は、開示時に秘密情報である旨を明示し、かつ、開示後 30 日以内に当該秘密情報の概要を記載した書面を秘密である旨を表示して相手方に提出するものとします。
1. お客様及び弊社は、本サービスの履行に関連して相手方（相手方の顧客を含む。以下同じ）の秘密情報及び個人情報を知り得たときは、当該秘密情報及び個人情報の管理に必要な措置を講ずるものとし、事前に相手方の書面による承諾を得ることなく第三者に開示、漏洩しないものとします。
2. お客様及び弊社は、相手方から開示された秘密情報を本サービスの履行及び弊社製品に関する情報のご提供の目的にのみ利用するものとし、複製、改変が必要な場合は、事前に相手方から書面による承諾を得るものとします。また、本サービスの履行及び弊社製品に関する情報のご提供に関連して知りえた個人情報の取り扱いについては弊社の「個人情報のお取り扱いについて」に定めるところに従うものとします。
   (Web サイト掲示「個人情報のお取り扱いについて」https://www.seiko-sol.co.jp/privacy/privacy-manual/)
3. 前各項にかかわらず、個人情報を除き、次の各号のいずれかに該当する情報については、秘密情報に含まれないものとします。
   (1)知り得たときにすでに保有していた情報
   (2)知り得たときにすでに公知であった情報
   (3)知り得た後自らの責に帰すべき事由によることなく公知となった情報
   (4)知り得た後開示された情報と関係なく独自の開発により知り得た情報
   (5)第三者から秘密保持義務を負うことなく合法的に入手した情報
4. お客様及び弊社は、本サービスの履行及び弊社製品に関する情報のご提供に不用となったとき、相手方から請求を受けたとき又は本サービスが解除され若しくは終了したときは、相手方から開示された秘密情報をすみやかに返還又は適切に廃棄するものとします。

第２５条（知的財産）
本サービスの提供は、本機器における知的財産についてお客様にいかなる使用許諾を付与するものではありません。お客様は、当社から明示的に書面による許可を得た場合を除き、本サービスに含まれるソフトウェア、コンテンツ、商標等について、いかなる方法によっても複製、賃貸、販売、配布又は作成しないことに同意するものとします。

第２６条（規約の改定）
1. 弊社はお客様の事前の承諾を得ることなく、本規約条項を随時変更することが出来るものとします。

2. 弊社は、本規約を改定する場合には、改定した新規約をお客様に送付するものとし、お客様がその送付を受けた後において、本サービスの提供を受けた場合には、お客様は、新規約を承認したものとみなします。

第２７条（消費税）
消費税等の税率は、弊社が当該料金にかかる本サービスを実施した時点において有効な税率によるものとします。

第２８条（合意管轄）
本契約に関し裁判上の紛争が生じたときは、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２９条（残存条項）
第 24 条は、本規約の解除又は終了後 3 年間まではその効力を失わず（個人情報は除く）、第 11 条、第 12 条第 3 項、第 14 条第 2 項、第 18 条、第 19 条、第 21 条第 5, 6 項、第 23 条、第 24 条（個人情報の取扱いのみ）、第 25 条及び第 28 条は、本規約の解除又は終了にかかわらず、その効力を失わないものとします。

以上

【別紙１】

「本機器の保守サービス」

第１条（本機器の保守）
1. 本サービスには本機器に対する保守が含まれており、お客様にて、第 2 条で定める保守サービス内容及び第 3 条で定める時間帯を選択できるものとします。又、全ての保守サービスに対し、アドバンスドオプションサービスを付属させることができるものとします。
2. 本機器の修理において交換が必要な場合、交換される本機器は同等機能を有する別製品又は別構成となる場合があります。
3. 本機器の製造元より告知されるサポート期限終了日の日程などにより、障害が発生していない場合でも稼働中の本機器を同等機能を有する別製品と交換する場合があります。

第２条（保守サービスの内容）
1. 本機器が故障し、お客様が弊社に修理を要請した場合、弊社はお客様が購入された以下の保守サービスの種別に従い、保守サービスを提供します。ただし、本機器の設置場所又は修理後の本機器の送付先は日本国内に限られるものとします。なお、いずれの保守サービス種別においても、弊社は、電話、電子メール等により必要な技術情報を提供し、故障の解決又は一時回避をサポートします。
2. 前項に規定される保守サービスの提供は、本サービスと一体のものであり、分離できないものとします。

(1)センドバック保守（先出しあり）　※標準バンドル
弊社所定の方法で弊社の保守サービス拠点に送付していただければ、修理完了予定日をお客様に通知のうえ本機器の故障を修理し、登録されている設置場所に返送します。また必要に応じて、修理期間中、代替製品をお客様に無償貸与します。この場合原則としてお客様は、代替製品の到着後 1 週間以内に、故障した本機器を弊社指定先に送付します。なお、センドバック保守に係る送料は発送元払いとなります。

(2)オンサイト保守　※アップグレードサービス
本機器の設置場所に弊社のサービスエンジニアが出張して、本機器の修理、調整を行います。ただし、本機器の設置場所が離島又は主要な交通機関を使用できない場合においては、別途交通費が必要となります。

第３条（保守サービス時間帯）
1.「平日・9-17 時」　※標準バンドル
お客様が保守サービスを利用できる時間帯は、【土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始の 12/29～1/3】を除く平日（月曜日～金曜日）の 9:00～17:00 となります。なお、受付のみは、日～土曜日・24 時間体制となります。

2.「毎日・24 時間（オンサイトのみ）」　※アップグレードサービス
365 日・24 時間体制。なお、お客様は、17:00～翌日 9:00 までの間のオンサイト保守を弊社に要請する場合に、弊社のサービスエンジニアの出張には通常以上の時間を要することを了承するものとします。

第４条（アドバンスドオプションサービス）
リモートサポート＆時刻監視サービス
1. 本機器に対する時刻及び死活状況等の監視を 24 時間 365 日行い、異常を検知した際には、弊社にて障害切り分けの後、必要と判断した場合にお客様指定の報告先（以下、報告先という）へ電子メール等で状況確認の連絡をします。なお、異常を検知した本機器に対する障害切り分け（ログ収集等）は、お客様が購入された本サービスの保守内容及び時間帯において提供されます。
2. レポートをご依頼時には、本機器に対して行っていた時刻の監視結果を集計し、月 1 回、指定の報告先にその結果を電子メールにて通知します。
3. 本機器のプログラムに脆弱性、又は弊社が必要と判断した場合、本機器製造元より提供された修正版プログラムをリモート操作にてバージョンアップ、又は設定作業を行います。
4. 弊社はお客様の使用環境に変更があり、弊社がそれを本機器の設定に影響があると判断した場合、リモート操作にてお客様の設定変更サポートを行います。
5. 弊社は本サービスの運営管理上の立場から本機器のメンテナンス作業や一部設定変更など、合理的に必要と判断した場合、都度、本機器に接続及び一時的に監視を停止することができるものとします。

第５条（保守サービスの委託）
弊社は、保守サービスの全部、又は一部を株式会社 PFU、又は弊社指定の保守サービス代行者（以下「代行者等」という）に委託することができるものとします。この場合弊社は、本規約に基づく弊社の義務と同等の義務を代行者等に課すものとします。

障害受付窓口・運用規約

（本サービス障害受付窓口の業務）
障害受付窓口では、お申し込みいただいた本サービスに対し、技術支援（以下「本支援サービス」という）を行います。
なお弊社は、本支援サービスを本サービス（以下「原サービス規約」という）の付帯サービスとして提供します。
1. お客様独自で本機器の設定、テスト等を行う場合の技術的なサポート及び弊社が本サービスに不要と判断したサポートには対応しません。
2. お客様のシステム全体に関わる障害、技術的に高度なご質問、弊社製品以外の仕様等に関するご質問につきましては、障害受付窓口でのご回答ができない場合があります。また、本支援サービスは、お客様のシステム全体の障害の解決を保証するものではありません。

（支援サービスの開始）
本サービスで利用する本機器納品日から、障害受付窓口をご利用いただけます。

（支援サービスの終了）
本支援サービスは、原サービス規約の本サービス期間の満了とともに終了します。

（受付時間）
1. 障害受付窓口による受付時間は原則として、原サービス規約の本サービス時間帯と同じとします。
2. 弊社は、障害受付の専用電話をご用意しておりますが、お客様のお電話が障害受付の専用電話につながることを保証するものではありません。回線の混み具合によっては、回線がつながらない場合があります。

（ご利用時のお願い）
障害受付窓口へご連絡の際には、サービス証明書記載の情報（サービス管理番号、機器製造番号など）をお教えください。サービス証明書記載情報をお教えいただけない場合は、その他情報からサービス内容の確認を行うため、障害対応に時間の掛かる場合がございます。

以上