

「トータル利用サービス規約」

SPA084-1

セイコーソリューションズ株式会社（以下、弊社という）は、「トータル利用サービス」の案内に従い、お客様が所定の製品登録手続きを行った弊社製品（以下、総称して「対象製品」という）に対して、ファームウェアに対するサブスクリプションサービス、及びハードウェアに対する保守サービス（以下、総称して「本サービス」という）を本規約に従って提供します。

第1条（定義）

- 「サブスクリプションサービス」とは、対象製品のファームウェア使用許諾、及びファームウェアサポートサービスを意味します。
- 「ファームウェア」とは、対象製品を仕様通りに動かすためのプログラムを意味します。
- 「保守サービス」とは、対象製品のハードウェアの保守サービスを意味します。
- 「お客様」とは、弊社との間で本規約の義務を負うもの、又は弊社との間で本規約の義務を負い、第三者たる最終利用顧客へ本規約と同等の義務を課すものを意味します。
- 「知的財産権」とは、世界各国又は各法域において知的財産権又は知的所有権として認識される、特許、著作権等の各種権利を意味します。
- 「サービス期間」とはサブスクリプションサービス、及び保守サービスの同一の有効期間を意味します。

第2条（契約の成立）

お客様が弊社に対し、所定の製品登録手続きを終了した時点で、異議なく本規約に同意いただいたものとし、契約が成立したものとします。

第3条（本サービス）

弊社は、本サービスの所定の製品登録手続きを行った対象製品に対して、本サービスを提供します。本サービスをご購入いただいたお客様であっても、本サービスの所定の製品登録手続きが完了していない場合は、即日のサービス対応が出来ない場合がございます。

第4条（サブスクリプションサービスの内容）

本サービスの契約成立に伴い、お客様は対象製品のファームウェアを利用する権利を有したものとします。ただし、本サービスに含まれるファームウェアの知的財産権は、弊社に留保するものとします。

- ファームウェアに不具合が生じた場合、お客様は障害受付窓口ご連絡し、弊社は、ファームウェアのサポートサービスとして、次の各号の作業を行うものとします。
- 電話、電子メール等により必要な技術サポートを提供し、不具合の解決又は一時回避をサポートします。
 - 弊社の仕様によるプログラム修正等のためのバージョンアップ版を随時のリリースにより提供するものとし（但し、提供するファームウェアは標準ファームウェアに限り、特注ファームウェアを含みません。）、お客様はこれを利用する権利を有するものとします。

第5条（保守サービスの内容）

- 本サービスの契約成立に伴い、お客様は、対象製品のハードウェアに対する保守サービスを利用する権利を有したものとします。保守サービスの内容は、別紙1「ハードウェアの保守サービス」に規定されるものとします。
- 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。

第6条（協力）

- 弊社が本サービスを実施するにあたり、お客様は、必要に応じて以下各号の協力を行うものとします。
- 対象製品の故障・不具合の状況、発生時の環境、各種履歴情報（ログ情報）の取得、その他本サービスに必要な情報を提供すること。
 - 本サービスの実施にもとめない対象製品を使用するシステムの稼働を停止する必要がある場合、弊社の求めに応じて、当該システムの稼働を停止すること。
 - 対象製品を使用するシステムの稼働停止に備え、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。
 - 本サービスの実施によって、対象製品を同型製品と交換する場合、製造番号が変更となること。
 - 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。
 - 本サービスの実施に必要な電力料金、通信費、用紙等の消耗品を負担すること。
 - 対象製品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。
 - SSL機能付き製品の故障の場合、お客様が機器の証明書及び秘密鍵を削除すること。
 - 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7条（除外事項）

- 次の各号の作業は、本サービスには含まれません。
- お客様の故意、過失、又は対象製品所定の使用環境、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対象製品の故障の修理又は不具合からの復旧。
 - 天災地変その他不可抗力により生じた対象製品の故障の修理又は不具合からの復旧。
 - お客様が弊社に対象製品を送付する際に生じた破損・事故に起因する対象製品の故障の修理又は不具合からの復旧。
 - 弊社の承諾なしに行った修理、調整、修正、変更等に起因する対象製品の故障の修理又は不具合からの復旧。
 - お客様の仕様による対象製品の改造又は改変、オーバーホール、使用場所の移設作業、回線接続作業又はその立会い及びこれらの支援。
 - 対象製品以外の、OSその他のソフトウェア又はハードウェアに起因する対象製品の故障の修理又は不具合からの復旧。
 - 弊社サービスエンジニア以外の工事業者等が必要とする場合の調査、故障修理又は調整。
 - 弊社の指定する有寿命部品の交換。
 - 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対象製品の故障の修理又は不具合からの復旧。
 - お客様が独自で実施される設定、テスト等への技術支援。
 - お客様から弊社に提示される対象製品の故障の修理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勤して行う情報収集。
 - 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。
 - その他お客様の責に帰すべき事由により生じた対象製品の故障の修理又は不具合からの復旧。
 - お客様の仕様変更によるファームウェアの機能拡張、修正。
 - SSL機能付き製品の証明書・秘密鍵などの管理、復旧。

第8条（サービス期間）

本サービスの開始日は、原則、対象製品納品日とします。サービス期間は、本サービスの開始日の属する月の翌月1日から1年間が経過した日の属する月の末日までとします。ただし、弊社より提示した年数の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、更新を希望するお客様は、サービス期間が終了する前に弊社に申し出を行い、弊社の案内に従い、新たに所定の製品登録手続きを行うものとします。

第9条（支払）

- 支払条件は本サービス開始前に支払っていただく前払いですが、詳細については、別途、弊社とお客様との合意するところによります。
- お客様が本サービス期間中に対象製品を廃棄・譲渡された場合においても、本サービス料金の返金はされません。
- 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いたします。
- 弊社からお客様に発行される見積書に記載の支払い方法によるサービス料金の支払い方法によるサービス料金の支払いが滞った場合は、支払い期日（書面による別途の合意がない限り請求書発行月の翌月末日とします。）の翌日からお支払いの日の前日までの日数に応じ、年14.6%の率を乗じて算出される金額を遅延利息として請求します。

第10条（対象製品の変更）

弊社は、お客様と協議のうえ、対象製品の構成を減少する申し出に対し、本サービス期間終了をもって、本サービス対象及び料金を変更できるものとします。
また、対象製品の構成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、追加製品、及び追加基板の納入日より追加料金を支払うことで、本サービス対象及び料金を変更できるものとします。なお、追加時の初年度料金は月割により既存の本サービス期間終了日と合わせた月数分を支払うものとします。

第11条（解除）

1. お客様は、本規約を解除しようとする2カ月前までに弊社へ書面による通知をすることにより、本規約の全部又は一部を解除することができます。
2. 前号の場合、お客様は、ご注文されたサービス期間分の料金支払いは免れないものとし、解約日から期間満了日までの未払料金を解約違約金として一括支払いするものとします。
3. 相手方が第13条（反社会的勢力との取引排除）に違反したときは、弊社及びお客様は何らの通知・催告を要せず本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12条（罰則）

お客様がサービス料金を未払いの状態でお客製品を使用した場合、弊社はお客様に対し当該内容について書面、又は電子メールにより通知をし、改善が見られないときは、ただちに本規約を解除し、お客様へのファームウェア使用許諾を終了させることができるものとします。また、お客様が本規約の一つでも違反したことにより弊社が損害を被った場合、弊社はお客様に対して、その損害賠償を請求できるものとします。

第13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、脅迫的言辭を用いず、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14条（秘密情報およ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」<https://www.seiko-sol.co.jp/privacy/privacy-manual/>（Webサイト掲示「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。
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15条（不可抗力）

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16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、弊社の本サービスの販売価格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17条（通知）

お客様は、対象製品の設置場所を変更する場合、弊社に変更となる当該製品の設置場所を通知する必要があるものとします。

第18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、保守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19条（譲渡の禁止）

お客様は本サービスを譲渡又は貸与しないものとします。なお、第三者たる最終利用顧客へ本規約と同等の義務を課して本サービスを再販するお客様には、本条項は適用しないものとします。

第20条（管轄裁判所）

本規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。

以上

【別紙1】

<ハードウェアの保守サービス>

第1条（保守サービスの内容）

対象製品が故障し、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、対象製品の設置場所又は修理後の対象製品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、ファックス、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。

1. センドバック保守 ※SC-8279にて保守サービス種別をSENDバックで購入された場合に適用

弊社所定の方法で弊社の保守サービス拠点に送付すれば、修理完了予定日をお客様に通知のうえ当該製品の故障を修理し、登録されている設置場所に返送します。

なお、当該製品の弊社への送付は筐体単位とし、SENDバック保守に係る送料は発送元払いとなります。

2. 先出しSENDバック保守 ※SC-8279以外の製品で保守サービス種別をSENDバックで購入された場合に適用

弊社所定の方法で弊社の保守サービス拠点に送付すれば、修理完了予定日をお客様に通知のうえ当該製品の故障を修理し、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、故障した対象製品を弊社指定先に送付します。なお、当該製品の弊社への送付は筐体単位とし、SENDバック保守に係る送料は発送元払いとなります。

3. オンサイト保守（平日9-17時）／オンサイト保守（24時間・365日）

対象製品の設置場所に弊社のサービスエンジニアが出張して、対象製品の修理、調整を行います。ただし、対象製品の設置場所が離島又は主要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。（但し、SX-3950のSFP(Small Form Factor Pluggable)に関しては、SENDバック保守での対応になります。）

第2条（保守サービス時間帯）

1. SENDバック保守（先出し含む）／オンサイト保守（平日・9-17時）

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、国民祝日、弊社所定の休日及び年末年始の12/30～1/3】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. オンサイト保守（365日・24時間）

日～土曜日・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3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。

第4条（交換部品の帰属）

保守サービスの提供に際し、対象製品又は対象製品の部品等を交換した場合、交換された製品又は対象製品から取り外した交換の対象となった部品の所有権は、弊社が有するものとします。

障害受付窓口・運用規約

（本サービス障害受付窓口の業務）

1. 障害受付窓口では、対象製品の技術支援（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の付帯サービスとして提供します。

2. 登録された本サービスの対象製品と同じ製品を、お客様がお持ちであっても、当該製品には、本支援サービスを提供しません。また、お客様独自で対象製品の設定、テスト等を行う場合の技術的なサポートは、対応しません。

3. 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等につきましては、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）

本サービス登録書をご利用いただき、本サービスの登録を完了された時点から、障害受付窓口をご利用いただけます。

※本サービスをご登録いただく際の所定の製品登録手続きについては、本障害受付窓口にてサポートします。

（支援サービスの終了）

本支援サービスは、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、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、回線が繋がらない場合があります。

（ご利用時のお願い）

障害受付窓口にご連絡をいただく際には本サービス登録書記載のサービス管理番号をお教えください。本サービス管理番号をお教えいただけない場合、本サービス管理番号が確認できない場合、又は対象製品の登録がされていない場合には、即日の障害対応が出来ない場合がございます。予め確認し、お伝えください。

以上