

運用サービス約款

第1条（目的）

乙が、第3条に定める運用サービス（以下「本サービス」という）を甲に提供する取引（以下「運用サービス取引」という）には、運用サービス約款が適用される。

第2条（個別契約）

乙が甲に提供する本サービスの対象製品、本サービスの内容、本サービスの料金（以下「サービス料金」という）、サービス料金の支払条件と支払方法、本サービスを提供する期間（以下「サービス提供期間」という）及び提供方法その他運用サービス取引に必要な条件は個別契約及び個別契約に付随するサービス仕様書等（以下「仕様書」という）で定める。

第3条（本サービスの提供）

本サービスの範囲は以下のとおりとする。

- (1) 戦略的サービスデスク
- (2) WSI 運用サービス
- (3) モニタリングサービス
- (4) インフラサーバ運用サービス
- (5) パブリッククラウド運用サービス
- (6) 仮想化基盤運用サービス
- (7) ネットワーク運用サービス
- (8) BCP/DR 運用サービス
- (9) 運用管理サービス
- (10) 運用改善コンサルサービス
- (11) 運用設計／運用スポット作業
- (12) 検証サービス
- (13) 運用自動化サービス
- (14) Webex クライアントサポートサービス
- (15) その他乙が取扱う運用サービス業務

2 乙は、本サービスの遂行にあたり、甲に対して必要な協力を要請できるものとし、この場合、甲は、当該要請に速やかに応じるものとする。

3 本サービスは、準委任形態で行われるものとする。

第4条（期間等の変更）

次の各号の一に該当する場合、乙は甲に対しサービス提供期間並びにサービス料金及びその支払方法の変更を求めることができる。

- (1)本サービスの内容を変更するとき
 - (2)本サービスの期間を変更するとき
 - (3)甲が、次のいずれかを適時かつ適切に実施又は提供しないことにより、本サービスの提供に支障が生じ、又は、乙の費用が増加したとき
 - ア 本サービスの提供のために乙が要請した、又は、本サービスの性質上必要となる資料、情報及び開発環境等
 - イ 本サービスの遂行に必要な甲の協力
 - ウ 甲が実施すべき協働作業又は分担作業
 - (4)本サービスを提供するにあたり、甲が乙に提示した条件等の不備、又は当該条件等が乙の事前の同意を得ることなく追加・変更されたことにより、本サービスの進捗に支障が生じ、又は乙の費用が増加したとき
 - (5)共通約款及び運用サービス約款又は個別契約で定める役割分担が変更となり、乙の工数又は費用が増加したとき
 - (6)天災その他の不可抗力により、本サービスの提供に支障が生じ、又は乙の費用が増加したとき
 - (7)本サービスの作業の結果、当初の見積額が相当ではないと合理的に判断されたとき
- 2 前項各号の一に該当する事由により、乙がサービス提供期間並びにサービス料金及びその支払方法の変更を請求した場合、甲乙協議のうえ決定する。

第5条（検査）

本サービスのうち、作業完了を目的とするサービスについては、甲は、乙による作業完了後7日以内（以下「検査期間」という）に甲乙協議了解のうえで定める方法により当該作業の実施結果が仕様を満たすか確認を行い、異議がない場合は、その旨を確認できる書面に記名押印し乙に交付するものとし、これをもって検査合格とする。甲は、当該作業の実施結果が仕様を満たさなかったことが判明したとき（成果物がある場合は当該成果物に仕様の不一致があったときを含む。）は、検査期間内に、乙に対して書面をもってかかる旨を通知する。

- 2 乙は、前項の通知があった場合、直ちに当該作業を仕様を満たすまで実施する（成果物がある場合は当該成果物の仕様の不一致を修補することを含む。）ものとし、この他の責を何ら負わない。

第6条（協働と役割分担）

甲及び乙は、本サービスの円滑かつ適切な遂行のために甲乙双方による共同作業が必要とされることを認識し、共通約款及び運用サービス約款又は個別契約で定める役割分担に従い、それぞれの分担作業を誠実に実施するとともに、相手方の分担作業の実施に

対して誠意をもって協力する。

第7条（連絡協議会）

甲及び乙は、サービス提供期間中、本サービスの検討、進捗状況の確認及び問題点の協議その他本サービスの円滑な遂行に支障を生じるおそれがあるときは、必要な事項を協議するための連絡協議会を必要に応じて開催するものとする。

第8条（本サービス提供に伴う費用負担）

乙が甲の事業所において本サービスを提供するにあたり必要とする電力、電話及びプリンター用紙等の消耗品、さらに関連機器の運転、操作等の費用は、甲の負担とする。

第9条（責任者）

甲及び乙は、本サービスを円滑に遂行するため、それぞれ本サービスの実施における責任者を定め、当該責任者の変更が生じた場合は、相手方に遅滞なく通知する。

- 2 甲及び乙は、本サービスの遂行のための連絡、調整等は、原則として前項で定める責任者を通じて行う。

第10条（指揮命令）

本サービスの遂行に携わる乙の作業従事者に対しての業務遂行に関する指示、労務管理、安全衛生管理等に関する一切の指揮命令は乙が行う。

第11条（特許権等）

本サービスの遂行に伴い発明その他の知的財産又はノウハウ等（以下、あわせて「発明等」という）が発生した場合、当該発明等にかかる特許権その他の知的財産権（特許権その他の知的財産権を受ける権利を含む。ただし、著作権は除く。）、ノウハウ等に関する権利（以下、特許権その他の知的財産権、ノウハウ等に関する権利をあわせて「特許権等」という）は、当該発明等を甲が行った場合は甲に、乙が行った場合は乙に、甲乙共同で行った場合は、甲乙に共有（持分均等）に帰属する。

第12条（著作権）

本サービスの遂行上発生した著作権（著作権法第21条から第28条に定める全ての権利を含む。）は、乙又は第三者が個別契約締結以前から取得又は保有していた著作権及び汎用性を有する著作権を除き、サービス料金全額が支払われたときに、乙から甲に移転する。

第13条（著作権、特許権等の侵害に関する補償）

本サービスの遂行が第三者の特許、実用新案その他の知的財産権を侵害し、又は侵害するおそれがあるとして当該第三者と甲との間に紛争が生じた場合には、甲がその旨を書面にて速やかに乙に通知し、かつ当該紛争の解決に必要なすべての権限及び十分な情報を甲が乙に付与することを条件として、乙が自己の費用と責任において当該紛争解決にあたる。ただし、乙の責任は、共通約款第 13 条（損害賠償責任）第 1 項及び第 2 項所定の範囲を超えない。

2 前項の規定は、当該侵害が次の各号のいずれかに該当する場合には適用されず、かかる場合は甲が自己の責任と費用により当該紛争を解決する。

(1) 甲又は第三者の指示又は仕様に起因する場合

(2) その他甲の責に帰すべき事由に起因する場合

第 14 条（報告）

乙は、甲が要請した場合、本サービスの提供状況その他甲が報告を求めた事項を甲に報告する。

第 15 条（輸出の禁止）

甲は、事前に乙から書面による許諾を得ることなく、自ら又は第三者を通じて、成果物の全部若しくは一部又は甲に対し提供された文書等を輸出（成果物に含まれるプログラム、データなどを通信手段により日本国外に電送する場合を含む。）してはならない。

第 16 条（本サービスの提供制限）

乙は、天災事変その他の非常事態が発生し、若しくは発生するおそれがあるときで、必要と合理的に判断したとき、及び、本サービスを提供するために必要な第三者が提供するサービス（通信会社提供の電気通信回線サービス、データセンター事業者提供のサービス及びクラウドサービス事業者のサービスを含むが、これらに限られない）の提供者より提供されるサービスが制限されたときは、本サービスの提供を制限することができる。

第 17 条（本サービスの提供中止）

乙は、次の各号の一つに該当する場合、本サービスの提供を中止することができる。

(1) 甲乙間の拠点を接続する通信会社提供の電気通信回線（回線終端装置を含む）を使用する場合、当該電気通信回線の障害等又は保守若しくは工事のためやむを得ないとき

(2) 乙の電気通信設備の障害等又は保守若しくは工事のためやむを得ないとき

(3) 前条により本サービスの提供を中止するとき

2 乙は、本サービスの提供を中止する場合、事前にその旨を書面で甲に通知するものとする。ただし、緊急やむを得ないときはこの限りではない。

第 18 条（本サービスの提供停止）

乙は、甲が次の各号の一つに該当する場合、本サービスの提供を停止することができる。

- (1) 甲が、個別契約上の債務の支払を怠り、又は怠るおそれがあることが明らかと合理的に判断されるとき
- (2) 甲が、乙の本サービスの提供若しくは乙の電気通信設備のいずれかに著しい支障を与え、又は与えるおそれのある行為を行ったとき

2 前項の定めに基づき乙が本サービスの提供を停止する場合、乙は、事前に停止理由、停止開始日及び停止期間を書面で甲に通知するものとする。ただし、緊急やむを得ないときはこの限りではない。

第 19 条（本サービスの提供廃止）

甲は、乙がその判断に基づいて、本サービスの全部又は一部の提供を一時的又は永続的に廃止することがあることを予め同意する。

2 前項の定めに基づき乙が本サービスの全部又は一部を廃止する場合、乙は、廃止する日の 3 か月前までにその旨を書面で甲に通知するものとする。

第 20 条（本サービスの提供制限等の期間中のサービス料金等）

甲は、第 16 条（本サービスの提供制限）乃至第 18 条（本サービスの提供停止）に基づき本サービスの提供制限、提供中止又は提供停止（以下「提供制限等」という）が行われた場合でも、当該提供制限等の期間中のサービス料金を負担するとともに、当該提供制限等又は前条に基づく本サービスの提供廃止が原因となり甲に発生した損失及び損害の一切について乙が免責されることを承諾する。

第 21 条（損害賠償責任の特約）

乙は、善良なる管理者の注意をもって本サービスを遂行するものとし、かかる注意をもって本サービスを遂行している限り、本サービスの内容、結果等について、乙は何ら責任を負わない。

2 乙の損害賠償責任の限度額は、共通約款第 13 条（損害賠償責任）の定めにかかわらず、当該損害の直接の原因となった対象サービスに対して、個別契約の定めに基づき甲が支払うべき直近の 1 か月分のサービス料金相当額とする。

第 22 条（中途解約）

甲は、個別契約の全部又は一部を中途解約する場合、解約の日の 2 か月前までに乙に対し書面による解約の申し出を行うことにより解約できる。

- 2 前項により、甲が個別契約の全部又は一部を解約した場合、甲は、乙に対して、既に支払った個別契約のサービス料金について返還を請求することはできず、また、未払いのサービス料金について支払義務を免れることはできない。

第 23 条（解除等の場合の報酬の取扱い）

次の各号の一に該当する場合、乙は、本サービスのうち既に経過したサービス対象期間に相当するサービス料金を甲に請求することができる。なお、乙の責に帰すべき事由がないときは、本サービスに乙が要した費用も併せて請求できるものとする。

- (1) 甲の責に帰することができない事由によって本サービスを履行することができなくなったとき
 - (2) 共通約款及び運用サービス約款又は個別契約が解除されたとき
- 2 甲の責に帰すべき事由によって本サービスを履行することができなくなった場合は、乙は、甲に対しサービス料金を請求することができる。なお、乙の責に帰すべき事由がないときは、サービス料金の請求に加え、乙が被る損害の賠償も請求することができる。

第 24 条（存続条項）

第 11 条（特許権等）、第 12 条（著作権）、第 13 条（著作権、特許権等の侵害に関する補償）、第 15 条（輸出の禁止）、第 20 条（本サービスの提供制限等の期間中のサービス料金等）、第 21 条（損害賠償責任の特約）、第 25 条（優先順位）の定めは、個別契約が終了した後もなお有効に存続する。

第 25 条（優先順位）

運用サービス約款、個別契約及び仕様書の規定に差異がある場合は、次の順位で各規定を優先して適用する。

- (1) 個別契約
- (2) 仕様書
- (3) 運用サービス約款

附則

この約款は、2020年3月10日から実施する。

この約款は、2021年4月1日に変更し、同日から実施する。