System Answer G3 on SAMS 利用約款

アイビーシー株式会社（以下、「当社」といいます。）が提供するサービス、System Answer G3 on SAMS（以下、「本サービス」といいます。）の内容やその申込方法等については、この本サービス利用約款（以下、「本利用約款」といいます。）で定めています。本利用約款の内容の全部又は一部に同意しない方については、本サービスの利用をお断りしますので、本サービスの申込に際しては、必ず本利用約款の内容を確認のうえで、本利用約款に同意していただく必要があります。

第1章 本利用約款の目的

第1条（本利用約款の目的）

1. 本利用約款は、本サービスの内容、その申込方法及び当社とお客さま（第2条1項で定義します。）との間との権利義務関係の規律等について定めます。

第2章 本サービスの申込

第2条（申込の方法）

1. 本サービスの申込者（以下、「お客さま」といいます。）は、当社が認めた申込書のすべての項目を漏れなく入力したうえ、当社に電子メール、郵便又はFAXによる送付を行う方法により本サービスの申込を行って下さい。

2. 本サービスの申込に際しては、本利用約款すべての内容を確認してください。当社は、本利用約款の内容の全部又は一部に同意しない方については、本サービスの利用をお断りします。

3. 申込用紙その他当社にご提出いただく資料に個人情報を記載する場合には、当社に個人情報を提供することについて、本人に同意を得た上で記載するものとします。

第3条（本サービスの利用の開始）

1. 本利用約款を内容とする契約（以下「本サービス契約」といいます。）は、次の各号に掲げるすべての要件を満たした時をもって成立するものとし、お客さまは、その時から本サービスを利用することができます。

- (1) 前条に定める申込の情報が当社に到達すること。
- (2) お客さまが第22条に定める料金及び消費税の全部を当社に支払うことを同意すること。
- (3) 当社がお客さまに対して承諾の意思表示を行うこと。

第4条（承諾を行わない場合）

1. 当社は、次の各号に該当する場合には、本サービスの利用の申込を承諾しないことがあります。
- (1) お客さまが業務上・技術上の支障がある場合又はかかる支障の生じる恐れがあるとき。
 - (2) お客さまが当社の提供するサービスの料金又は手続に関する費用等の支払いを現に怠り、又は怠る恐れがあるとき。
 - (3) お客さまが第18条（本サービスの提供の停止）に現に該当し、又は該当する恐れがあるとき。
 - (4) お客さまが過去において、本サービスほか当社の提供するサービスにおいて、利用約款違反に基づく契約解除となったことがあるとき。
 - (5) お客さまが申込用紙等に虚偽の事実を記載したとき。
 - (6) お客さまが違法に又は明らかに公序良俗に反する態様にて本サービスを現に利用又は利用する恐れがあるとき。
 - (7) お客さまが当社又は本サービスの信用を現に毀損又は毀損する恐れがあるとき、その他、当社が申込の承諾を適当でないと判断するとき。
2. 当社が申込を承諾しない場合には、当社はお客さまに対し書面又はその他の方法でその旨を通知します。なお、当社は、承諾しない理由について一切開示義務を負いません。

第3章 本サービスの提供

第5条（本サービスの内容）

1. 当社は、お客さまが管理権限を有するお客さまのインフラ環境、クラウド環境ならびにアプリケーション等の性能情報を、遠隔環境を通じてSystem Answer G3にて収集、監視、分析を行う機能を基本サービスとして提供します。

第6条（提供内容の詳細）

1. 本サービスは、共通基盤上のSystem Answer G3をクラウド型サービスとして提供するものであり、OSとSystem Answer G3のメンテナンスについては、お客さまの負担と責任にて対応するものとします。

2. 本サービスが稼働する仮想マシンが、当社が利用する共通基盤の障害等により正常に作動しない場合は、復旧作業実施のために本サービスを一時的に中断することがあります。この場合、当社は、復旧作業の実施後すみやかに、その旨をお客さまにメール通知するものとします。

第7条（ソフトウェアサポート）

1. 本サービスは、System Answer G3のソフトウェア及びテンプレートのバージョンアップサービスを含むものとします。

(1) ソフトウェアのバージョンアップが発生した際には、当社からバージョンアップサービスの提供を受けることができます。

(2) テンプレートの追加については、「テンプレート追加サービス」を購入されたお客さまに限り、当社からその提供を受けることができるものとします。テンプレートの追加時には、MIBファイルの提供及び対象機材の貸出をお客さまに依頼します。

2. 当社は、System Answer G3に関する技術サポートを次の各号のとおり実施します。

(1) 電話、E-Mailによる本サービスについてのお問合せの受付時間は、平日の9:00～12:00及び13:00～17:00（土・日・祝祭日、年末年始、当社が定める休日を除く）となります。

(2) サポート対象ソフトウェアバージョンは、最新バージョン及びマイナーバージョンの2世代前までがサポート対象となります。（参考：Ver.3.10-00の場合は、マイナーバージョンは「10」）

3. 前項の時間外のお客さまからのお問合せについては、24時間365日サポートとして次の各号のとおり実施します。

(1) 電話による本サービスについてのお問合せの受付時間は、平日は17:00～9:00、休日等は24時間となります。

(2) 前号の問合せ先は前2項の問合せ先とは異なる専用電話回線とします。

(3) 24時間365日サポートでは、製品マニュアル内での対応を基本とします。ただし内容により対応が困難な場合は、必要情報の提供をお客さまにご依頼し、回答は翌営業日以降の対応とします。

(4) 共通基盤の障害など、本サービスの継続利用に問題が生じた場合は、24時間365日対応にてお客さまへの通知及び復旧作業を実施するものとします。

(5) 24時間365日サポートは当社と委託契約を結んだ会社にて対応させていただきます。

第8条（再委託）

1. 当社は、本サービスに関わる作業の全部又は一部を、当社の責任において第三者に再委託できるものとします。

2. 前項に基づき当社が再委託した場合の、再委託先の選任、監督ならびに再委託先の行った作業の結果については、一切当社が責任を負いお客さまには迷惑をかけないものとします。

第9条（免責）

1. 当社は、本サービスがお客さまの特定の目的に適合すること、期待する機能・商品的価値・正確性・有用性を有すること、及び、本サービスを構成するソフトウェアにエラーがないことを保証しません。

2. 当社は、本利用約款特に定める場合を除き、お客さまが本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の原因を問わず賠償の責任を負わないものとします。ただし、お客さまが本サービスの利用に関して当社の故意又は重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。

3. 以下の事由により本サービスの提供が中断又は停止した場合、利用料金の返還は行わず、お客さまに発生した損害の賠償責任を負わないものとします。

- (1) 火災、停電、天災地変等の不可抗力。
- (2) 第18条（本サービスの提供の停止）又は第20条（本サービスの利用不能）に基づく本サービスの中断又は停止措置。

4. お客さまが本サービスを利用するにあたって発生した第三者との紛争に関しては、お客さまが自らその責任と負担において解決するものとし、当社は一切責任を負いません。

第10条（収集する情報の取扱い）

1. 当社は、一般的な指標値を策定すること等を目的として、System Answer G3で取得した情報（以下「一次情報」という。）を収集します。

2. 当社は、収集した一次情報を統計処理した上で当社サーバーに保存し、本サービスの品質維持・改善に活用します。なお、当該データについては、一般的な情報（統計処理後の一般化・匿名化された分析データ情報）として、当社事業遂行の一環として所要の制限・限定のもとで第三者に公開します。

3. 当社は、本利用約款で明示する場合及び法令で要求される場合を除き、一次情報を第三者に開示しません。

第11条（機密保持）

1. 当社及びお客さまは、本サービスの利用に関連して相手方から開示された情報のうち開示する際に特に秘密である旨指定された情報及び個人情報（以下、「秘密情報」という）を秘密に保持し、事前の書面による相手方の承諾を得ることなく、本サービスの実施又は利用以外の目的で使用せず、第三者に対して開示又は漏洩しないものとします。

2. 前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当する情報については、秘密情報として取り扱わないものとします。

- (1) 開示の時に、既に公知であった情報、又は既に被開示者が保有していた情報。
- (2) 開示後、被開示者の責によらず、公知となった情報。
- (3) 正当な権限を有する第三者から適法に入手した情報。
- (4) 秘密情報を利用することなく被開示者が独自に開発した情報。
- (5) 開示者が秘密保持義務を課することなく第三者に開示した開示者の情報。
- (6) 法令に基づき開示が義務づけられた情報。

3. 当社及びお客さまは、本条に定める秘密保持義務を遵守するため、善良なる管理者の注意をもって相手方の秘密情報を管理するものとします。

4. 本条の規定は、本サービスの終了後も有効とします。

第4章 お客さまの義務

第12条（パスワード等の管理）

1. お客さまは、当社がお客さまに発行したユーザID及びパスワード（以下、「パスワード等」といいます。）を善良な管理者の注意をもって適切に管理し、これらが他に漏れないように注意を尽くさなければならず、また、パスワード等を第三者に利用させ、あるいは、貸与、譲渡、名義変更等をしてはならないものとします。

2. お客さまは、前項に定めるパスワード等の適切な管理を欠いたために当社に損害が生じたときは、これを賠償する責任を負います。

第13条（禁止行為）

1. お客さまは、本サービスの利用に際し、以下の行為を行わないものとします。

- (1) 対象ソフトウェアの変更、追加、削除その他の改変
- (2) 逆アセンブラ、逆コンパイル等、ソフトウェアの解析のためのリバースエンジニアリング
- (3) 有償無償に関わらず、当社の事前の書面による承諾なしに第三者に対して譲渡、再配布、使用許諾、レンタル、リース
- (4) 全てのお客さまにおいて、次の各号の行為を禁止します。

(1) 第三者若しくは当社の知的財産権・産業財産権又はプライバシーその他の権利・利益を侵害する行為又は侵害する恐れのある行為。

(2) 第三者若しくは当社に不利益若しくは損害を与える行為又はその恐れのある行為（これらの行為を第三者に行わせることを含みます。）。

(3) 犯罪行為若しくは犯罪行為に結びつく行為又はその恐れのある行為。

(4) 本サービスの運営を妨げる行為又はその恐れのある行為。

(5) 当社のサーバーその他の設備に過大な負荷を与える行為。

(6) インターネットの参加者の間において確立している慣習に反する行為。

(7) 法令により禁止されている行為若しくは公序良俗に反する行為。

(8) 前各号に掲げる行為のほか当社が不適切と判断する行為。

2. 当社は、お客さまが前項の規定に違反した場合には、直ちに無催告でお客さまに対する本サービスの提供を停止し、当該違反により当社に損害が生じた場合には、お客様は速やかにその賠償を行う義務を負うものとします。

第14条（営業秘密等の漏洩等の禁止）

1. お客さまは、当社の事業に関する技術上、営業上又は業務上の情報であって公然と知られていないもの又は当社の顧客に関する情報を入手したときは、当社がこれを秘密として管理しているかどうかに関わらず、その入手した情報（以下、本条において「入手情報」という。）の存在若しくは内容を他に漏らす、又はこれを開示・使用してはいけません。
2. 前項の規定は、本サービスの利用終了後も、これを適用するものとします。
3. お客さまは、本サービスの利用終了時までに、その保有する入手情報を完全に消去・破壊しなければなりません。完全に消去・破壊することのできないものであって返還することのできるものは当社に返還してください。

第15条（当社からの連絡）

1. 当社がお客さまに対して電子メール、郵便又はFAX等何らかの連絡をした場合には、その内容をよく読み、不明の点があるときは、当社に問い合わせてください。
2. 当社は、前項の連絡の内容をお客さまが理解しているものとして本サービスの提供及び本サービスに関するその他の事務を行います。

第16条（変更の届出）

1. 本サービスの申込の際に申込用紙に入力した事項その他当社が指定する事項について変更があったときは、その旨及び変更の内容を速やかに当社に届け出てください。この変更の届出は、当社が別に定める方法によりこれを行ってください。
2. 当社は、前項の届出が当社に到達し、かつ、当社が変更の事実を確認するまでは、変更のないものとして本サービスに関する事務を行います。
3. 前2項の規定は、本条により当社に届け出た事項についてさらに変更があった場合にこれを準用します。

第17条（本サービスの利用に関する規則）

1. お客さまは、本利用約款のほか、本サービスの利用に際して当社が定める規則（及びお客さまとの間で特約を定める場合には規則とともに特約）についても遵守するものとします。

第5章 本サービスの停止等

第18条（本サービスの提供の停止）

1. 当社は、お客さまが次の各号に掲げる事由に該当するときは、事前にお客さまに通知することなく、直ちに無催告でそのお客さまに対する本サービスの提供を停止することがあります。
 - (1) 本利用約款に違反し、又は違反する恐れがあることが明らかであると当社が判断するとき。
 - (2) 当社が業務を行う上で重大な支障がある、又は重大な支障の生じる恐れがあると当社が判断するとき。
 - (3) 違法に、又は明らかに公序良俗に反する態様にて本サービスを利用したとき。
 - (4) その他、当社が不適切と判断する行為を行ったとき。

第19条（本サービスの廃止）

1. 当社は、業務上の都合や System Answer G3 の販売終了等に伴い、お客さまに対して現に提供している本サービスの全部又は一部を廃止することがあります。
2. 当社は、前項に定める本サービスの廃止を行う場合には、その3カ月前までにその旨をお客さまに通知します。
3. 本サービスの廃止により、お客さまが何らかの損害を被った場合においても、当社は一切の責任を負いません。

第20条（本サービスの利用不能）

1. お客さまは、次の各号に掲げる事由により相当の期間にわたり本サービスを利用することができない事態が生じる可能性があることを予め承するものとします。
 - (1) 当社が必要かつ適切とみなした場合のメンテナンス作業
 - (2) 当社が利用するクラウドサービス等の監視基盤側のメンテナンス作業やトラブル
 - (3) 監視時に利用するインターネット回線等の途中経路上のメンテナンス作業やトラブル
 - (4) 天災・地変、火災、停電その他非常事態の発生、又は発生する恐れ
2. 当社は本サービスにより取得したデータについて、前項各号に掲げる事由等、いかなる理由でデータが欠損した場合でも、欠損データ修復等一切の責任を負いません。

第6章 損害賠償の範囲

第21条（損害賠償の範囲）

1. 当社の責に帰すべき事由によって損害を受けたお客さまは、直接かつ現実の通常損害に限り、かつ月額利用料金の範囲内で、損害賠償を請求することができるものとします。
2. 前項の場合を除き、当社は、お客さまが本サービスの利用に関して被った損害について、その原因の如何を問わず賠償の責任を負いません。
3. お客さまが本サービスの利用に起因して損害（情報等が破損若しくは滅失したことによる損害、又はお客さまが本サービスから得た情報等に起因する損害を含むがそれに限定されません。）を負うことがあっても、当社は、その原因の如何を問わず、本条で規定する責任をすべての責任とします。
4. 天災地変等、当社の責に帰さない事由により生じた損害、当社の子員の有無を問わず特別の事情から生じた損害、将来の損害及び逸失利益を含む間接損害については、当社は賠償責任を負わないものとします。

第7章 料金

第22条（料金の種類等）

1. 本サービスの料金は、本利用約款に基づき本サービスの利用の対価としてお客さまが当社に支払う料金（初期費用、月額料金、追加料金及びその他料金のすべてを含みます。以下同じ。）とし、お客さまと当社が合意した金額とします。
2. サービス料金のうち、初期費用は、本サービス契約が成立した月の末日に発生するものとします。
3. サービス料金のうち、月額料金は、利用を開始した日（第3条参照）の属する暦月の翌暦月の初日より発生するものとします。
4. 本利用約款に定めがない場合でも、お客さまの依頼又はお客さまの責めに帰すべき事由により、当社がお客さまに対して本サービス若しくはそれ以外のサービスの提供を行い、又はサービスを実施・継続するために必要な業務、作業その他の行為を行った場合には、当社はお客さまに対して当該行為に要した費用を含む相当な対価の支払いを求めることができますものものとします。
5. エネルギーや物・サービスの価格、雇用条件の変化等、経済情勢の変動により、サービス料金が不相当となったときには、当社は利用期間の途中でも、サービス料金を変更することができるものとします。この場合、第33条（本利用約款の改定）の規定を準用します。

6. お客さまは、当社の予め指定する銀行口座に振り込む方法により、料金を支払うものとします。
7. 本サービスの利用及びその料金の支払に際して生じる公租公課、銀行振込手数料その他の費用については、お客さまがこれを負担します。

第23条（料金の価格）

1. 当社は、前条に規定するすべての料金について予めその料金を定め、適切な方法でこれをお客さまに知らせます。
2. 当社は、前項により定めた料金の価格を変更することがあります。変更された料金の価格は、適当な方法でこれをお客さまに知らせます。

第24条（料金の支払時期）

1. 本サービスの料金は、当月末日締、翌月末日限り現金払いとします。

第8章 本サービスの更新及び終了等

第25条（利用期間）

1. 本サービスの利用期間は1カ月です。本サービスの利用を開始した日（第3条参照）の属する暦月の翌暦月の初日（本サービスの利用を開始した日が暦月の初日となる場合はその日）から起算して1カ月が経過することとなる日をもって満了となります。
2. 前項の利用期間は、次条の定めるところにより本サービスが更新された場合にこれを準用します。

第26条（更新）

1. お客さまは、利用期間の満了と同時に契約を終了するときは、終了月の20日までに書面でその旨を当社に通知して頂く必要があります。上記期限までにお客さまより通知がない場合は、前条の利用期間は自動的に1ヶ月更新されるものとします。

第27条（お客さまの行う解除）

1. お客さまは、当社に対し、解除月の20日までに書面でその旨を通知することにより本サービス契約の解除を行うことができます。
2. お客さまは、本条に定める解除を行った場合であっても、本来の利用期間の満了日までの間の所定の料金等を支払う必要があり、全部又は一部の償還を受けることはできません。

第28条（当社の行う解除）

1. 当社は、お客さまについて次の各号に掲げるいずれかの事由があるときは、直ちに無催告で本サービス契約の解除を行うことができます。
 - (1) 本利用約款の定める義務に違背した場合。
 - (2) 当社に交付した手形、小切手又はその他の有価証券が、不渡りとなった場合。
 - (3) 破産手続又はその他の倒産手続の申立てがあった場合。
 - (4) 当社に対し虚偽の事実を申告した場合。
 - (5) 反社会的な団体である場合又は反社会的な団体の構成員若しくは反社会的な団体と密接な関係を有する者である場合、その他、第29条各項のいずれかに違背する場合。
 - (6) 前各号に定める場合のほか、当社が業務を行う上で重大な支障がある、若しくは重大な支障の生じる恐れがある場合、又はその他当社が解除するについてやむを得ない事由があると判断する場合。
2. 当社が本条に定める解除を行ったときは、本サービスは、その解除の通知がお客さまに到達した日をもって終了するものとします。
3. 当社は、本サービス契約の解除を行った場合であっても、そのお客さまに対する損害賠償請求権を失わないものとします。

第9章 その他

第29条（反社会的勢力等の排除）

1. お客さま及び当社は、それぞれ相手方に対し、次の各号の事項を表明し確約します。
 - (1) 自らが、暴力団、暴力団構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団、その他これらに準ずる者等、暴力・威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である反社会的勢力（以下総称して「反社会的勢力」という）に該当せず、将来も反社会的勢力とならないこと。
 - (2) 自らの役員（代表者、取締役又は実質的に経営を支配する者）が反社会的勢力に該当せず、将来も反社会的勢力とならないこと。
 - (3) 自らの業務委託先等として反社会的勢力を利用しないこと。
2. お客さま及び当社は、自ら又は第三者を利用して、次の各号に記載する行為を行わないことを相手方に対して確約します。
 - (1) 暴力的な要求行為
 - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 - (4) 虚偽の風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
 - (5) その他前記に準ずる行為

第30条（準拠法）

1. 本利用約款及び本サービス契約の準拠法は、日本国の法令とします。

第31条（裁判管轄）

1. 本利用約款及び本サービス契約に関連して紛争が生じた場合は、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32条（紛争の解決のための努力）

1. 本サービス契約に関して紛争が生じたときは、各当事者は、相互の協力の精神にもとづき誠実に解決のための努力をするものとします。

第10章 本利用約款の改定

第33条（本利用約款の改定）

1. 当社は、実施する日を定めて本利用約款の内容を改定することがあります。その場合には、本利用約款の内容は、その実施する日から、その改定の内容に従って変更されるものとします。
2. 本利用約款の改定にあたっては、当社は予め当社のホームページによる他、当社が別途定める方法により当該改定の対象となるお客さまに対しその内容をお客さまに通知するものとします。ただし、この通知が到達しない場合であっても、改定後の利用約款が適用されるものとします。