

# 保守運用サポートサービス 利用規約

(2022年4月)

株式会社Q T n e t

## 第1章 総則

### 第1条（利用規約の適用）

株式会社Q T n e t（以下、「当社」といいます。）は、保守運用サポートサービス利用規約（以下、「本規約」といいます。）を定め、この本規約に基づき、お客さま設備保守運用サービス（以下、「本サービス」といいます。）を提供します。

2 契約者は本規約を遵守して本サービスを受けるものとします。

### 第2条（本規約の変更）

当社が、この本規約を変更した場合、提供条件は変更後の本規約によります。

### 第3条（用語の定義）

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用 語	用 語 の 意 味
1 電気通信サービス	電気通信事業者が電気通信設備を介して提供するサービス
2 お客さま設備保守運用サービス	電気通信サービスとネットワーク機器の障害受付窓口や障害切り分け、契約者指定の保守会社への手配を一元的に受付、対応するサービス
3 お客さま設備保守運用サービス契約	当社からお客さま設備保守運用サービスの提供を受けるための契約
4 契約者	お客さま設備保守運用サービス契約者
5 対象機器	お客さま設備保守運用サービスの対象機器等
6 消費税相当額	消費税法（昭和63年法律第108号）及び同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額並びに地方税法（昭和25年法律第226号）及び同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額

### 第4条（サービスの提供条件）

本サービスの提供は、法人格のお客さまに限ります。

### 第5条（サービスのメニュー）

本サービスには別紙1（保守運用サポートサービスにおけるメニューおよび料金等）に規定するメニューがあります。

## 第2章 契約

### 第6条（契約の単位）

当社は、一のお客さまから提出された利用契約の申込書毎に、一のお客さま設備保守運用サービス契約を締結するものとします。

### 第7条（契約申込の方法）

本サービスの契約の申込みをするときは、契約者は次の事項を記載した当社指定の申込書を当社に提出していただきます。

- （1）お客さま連絡先
- （2）本サービスの対象機器それぞれの機器種別、製品名、製造メーカー、設置場所、監視種別
- （3）本サービスの設定に必要となる事項
- （4）保守契約先の会社名、受付時間、保守対応時間
- （5）付随する電気通信サービスの情報
- （6）本サービスの利用開始日

### 第8条（契約申込の承諾）

当社は、お客さま設備保守運用サービス契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って承諾します。

2 当社は、本サービスの申込みがあったときは、次の場合を除き、承諾します。

- （1）本サービスの提供が技術的に困難なとき
- （2）契約申込者が本サービスの契約上の債務の支払いを怠るおそれがあるとき
- （3）契約申込者が本サービス契約の申込み時に虚偽の事項を申告したとき
- （4）第20条（提供停止）第1項各号のいずれかに該当するとき
- （5）前各号のほか、当社が利用契約の承諾を不適切と認めたとき

### 第9条（最低利用期間）

本サービスは、サービス提供を開始した日から起算して1年間とします。

2 対象機器の増設等により新たに設置した部分については、その対象機器へサービス提供を開始した日から起算して1年間とします。

3 契約者は、前項の最低利用期間内に本サービスの解約、対象機器台数の廃止または契約変更（変更前の料金の額から、変更後の料金の額を控除し、残額がある場合に限りま）があった場合は、契約者は当社が定める期日までに第29条（違約金）に定める違約金を支払っていただきます。

#### 第 10 条（契約者対象機器等の増設または廃止）

契約者は、本サービスの対象機器の増設または廃止の請求をすることができます。

- 2 当社は、前項の請求があったときは、第 8 条（契約申込の承諾）の規定に準じて取り扱います。

#### 第 11 条（その他の契約内容の変更）

契約者は、第 7 条（契約申込の方法）に規定する契約内容の変更の請求をすることができます。

- 2 当社は、前項の請求があったときは、第 8 条（契約申込の承諾）の規定に準じて取り扱います。

#### 第 12 条（契約事項の変更）

契約者は、その名称または住所に変更があったとき（相続並びに法人の合併及び会社分割等による場合を含みます。）は、当社に対し、速やかに当該変更の事実を証する書類を添えてその旨を届けるものとします。

#### 第 13 条（契約者が行う契約の解除）

契約者は、本サービスの契約を解除しようとするときは、そのことを解除の 1 ヶ月前までに、当社所定の方法により当社に通知していただきます。

#### 第 14 条（当社が行う契約の解除）

当社は、第 20 条（提供停止）の規定により本サービスの提供を停止された契約者が、なおその事実を解消しない場合は、本サービスの契約を解除できるものとします。

- 2 当社は、本サービスの契約者が次のいずれかに該当する場合には、前項の規定にかかわらず、本サービスの利用停止をしないで本サービスの契約を解除することができるものとします。
  - (1) 申込の際に申告事項に虚偽の記載がある場合において、当社の業務の遂行に著しい支障を及ぼすと当社が判断したとき
  - (2) 契約者に対する差押え、または仮差押さえの申し立てがあったとき
  - (3) 契約者に対する破産、民事再生手続、個人債務者再生手続の申し立てがあったとき
  - (4) 契約者と連絡が取れず、当社が本サービスの提供に必要な情報を得ることができない状態が、一定期間継続したとき
  - (5) 契約者が死亡または解散したことを当社が知ったとき
  - (6) 前各号のほか当社が本サービスの利用を不相当と認めたとき
- 3 当社は、前 2 項の規定により本サービスの契約を解除しようとするときは、原則として本サービスの契約者にそのことを通知します。ただし、当社の業務の遂行または当社

の電気通信設備に著しい支障を及ぼし、または及ぼす恐れのあるときは、この限りではありません。

#### 第 15 条（付加機能の提供）

当社は、契約者から付加機能の利用の請求があったときは、別紙 1（お客さま設備保守運用サービスにおけるメニューおよび料金等）に規定する付加機能を提供します。

#### 第 16 条（付加機能の廃止）

当社は、その付加機能の提供を受けている契約者から、付加機能の廃止の申し出があったときは、付加機能を廃止します。

#### 第 17 条（譲渡制限）

契約者は本サービスを利用する権利を、当社の書面による事前の承認なく、他に譲渡並びに貸与することはできません。

#### 第 18 条（非常事態時の利用の制限）

当社は、天災、事変等、非常事態が発生、または発生するおそれがある場合、本サービスを制限する措置をとる場合があります。

### 第 3 章 契約者との運用の取り決め

#### 第 19 条（サービス提供に係る取り決め）

当社は、契約者と運用フロー、ポリシーシートを予め定め、それに基づき提供します。

### 第 4 章 提供停止

#### 第 20 条（提供停止）

契約者が次の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は本サービス全部、または一部の利用を停止します。

- （1）利用契約上の債務を履行しなかった場合。
- （2）当社に損害を与えた場合。
- （3）本サービスの運営を妨害、または当社の名誉または信用を著しく毀損した場合。
- （4）契約者が、会社更生、民事再生、または破産の申立てを行った場合、または行なおうとした場合。
- （5）対象機器の保守契約が別途締結されていない場合
- （6）その他、契約者として不相当と判断する場合。

2 契約者が、前項各号に該当する行為を行っているか、またはその合理的な疑いがある

と判断される場合、当社は事前の通知なく、本サービスの全部、または一部の利用を停止し、あるいは停止の為に必要な措置を取ることがあります。これにより契約者に損害が生じた場合について、当社は一切の責任を負いません。

## 第5章 料金等

### 第21条（料金等）

本サービスの提供料金は、別紙1（お客さま設備保守運用サービスにおけるメニューおよび料金等）に規定する月額料金（基本サービス、付加機能）、手続きに関する料金とします。

### 第22条（課金開始日）

本サービスの課金開始日は、当社所定の申込書に定める利用開始日とします。

### 第23条（料金等の支払義務）

契約者は、本サービス契約に基づいて当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、本サービス契約の解除または契約者の対象機器の廃止（以下この条において「解除等」といいます。）があった日の前日までの期間（提供を開始した日と解除等があった日が同一の日である場合は、1日間とします。）について別紙1（お客さま設備保守運用サービスにおけるメニューおよび料金等）に規定する料金の支払いを要します。

- 2 契約者が第20条（提供停止）の規定により本サービスの提供が停止された場合でも、当該サービスの提供があったものとして取り扱います。
- 3 当社は、支払いを要しないこととされた料金がすでに支払われているときは、その料金を返還します。

### 第24条（料金等の計算方法）

当社は、契約者がお客さま設備保守運用サービス契約に基づき支払う料金を暦月に従って計算します。

- 2 本サービスを開始した日を含む暦月より当該サービスに係る月額で定める料金（以下「月額料金」といいます。）を適用します。
- 3 暦月の初日以外の日には本サービス契約の解除があったときは、解除があった日を含む暦月の末日までの期間に対応する月額料金を適用します。
- 4 暦月の初日以外の日には本サービス契約内容の変更があったときは、変更があった日を含む暦月よりサービスに係る月額料金を適用します。

#### 第25条（手続きに関する料金の支払義務）

契約者は、本サービス契約の申込みまたは手続きを要する請求をし、その承諾を受けたときは、別紙1（お客さま設備保守運用サービスにおけるメニューおよび料金等）に規定する手続きに関する料金の支払いを要します。ただし、その手続きの着手前にその契約の解除またはその請求の取り消しがあったときは、この限りではありません。この場合、すでにその料金が支払われているときは、当社は、その料金を返還します。

#### 第26条（その他料金の支払義務）

契約者の申請を当社が承諾し、本規約に定める範囲外の作業を当社が行った場合、契約者は当社の請求する料金を別途支払うものとします。また、当社は当該作業について料金が必要となる場合、契約者に対してその旨を事前に通知します。

#### 第27条（料金等の支払方法）

契約者は、当社が指定する方法により料金を支払っていただきます。

2 前項の支払いに必要な振込手数料その他の費用は、契約者の負担とします。

#### 第28条（端数処理）

当社は、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

#### 第29条（違約金）

契約者は、第9条の最低利用期間内に本サービスの解約、対象機器台数の廃止または契約変更（変更前の料金の額から、変更後の料金の額を控除し、残額がある場合に限り）があった場合は、契約者は当社が定める期日までに違約金として残余の期間内に対応する料金に相当する額を一括して支払っていただきます。

#### 第30条（消費税相当額の加算）

第23条（料金の支払い義務）から第26条（その他料金の支払義務）までの規定等により料金表に定める料金支払いを要するものとされている額は、別紙1（お客さま設備保守運用サービスにおけるメニューおよび料金等）に定める額（税抜額（消費税相当額を加算しない額といいます。以下同じとします。))に基づき計算した額に消費税相当額を加算した額とします。

2 なお、支払を要するものとされている額と別紙1（お客さま設備保守運用サービスにおけるメニューおよび料金等）に表示する税抜額により計算した税込額（税抜額に消費税相当額を加算した額をいいます。以下同じとします）とは差が生じる場合があります。

### 第 31 条 (延滞利息)

契約者は、料金その他の債務（延滞利息を除きます。）について当社が定める支払期日を経過してもなお支払がない場合には、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの期間について、年 10%の割合で計算して得た額を延滞利息として当社が別に定める方法により支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して 10 日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。

2 前項の支払いに必要な振込手数料その他の費用は、契約者の負担とします。

### 第 32 条 (延滞損害金)

契約者から、料金、またはその他の債務について支払い期日を経過しても支払いがない場合、当該契約者は支払い期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年 14.5%の割合で計算して得た額を、延滞損害金として当社が指定する期日までに支払うものとします。

## 第 6 章 契約者の責任

### 第 33 条 (連絡先変更の連絡責任)

本サービスの利用にあたり、契約者が本サービス契約時に当社へ書面にて届けた契約者連絡先や保守契約先の連絡先に変更があった場合、直ちに当社へ書面にて通知するものとします。

2 当社は、契約先から連絡先変更の通知なく、連絡が取れないことによって引き起こされる損害に対して、一切の責任を負いません。

### 第 34 条 (契約者対象機器等の移転の連絡責任)

契約者は、対象機器等の設置場所の移転があった際は、移転完了前までに当社に移転先情報を連絡するものとします。

### 第 35 条 (保守契約の契約責任)

契約者は、別途、保守会社と対象機器に対し保守契約を必ず締結するものとします。

2 契約者は、本サービスの契約期間内において、契約者が本サービスの対象機器が契約者の責任により故障が発生した場合、契約者または保守会社の費用にてその修理、または交換を行うものとします。

### 第 36 条 (禁止事項)

契約者は本サービスの利用にあたって、次に掲げる行為またはそれに類する行為をしてはならないものとします。

- (1) 当社または第三者の著作権、商標権その他の知的財産権を侵害する行為または侵害するおそれのある行為
  - (2) 第三者の財産、プライバシーまたは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為
  - (3) 第三者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為
  - (4) 詐欺、業務妨害等犯罪行為、またはこれを勧誘もしくは扇動する行為
  - (5) わいせつ、児童ポルノまたは児童虐待にあたる画像、文書等を送信し、又は掲載する行為
  - (6) 無限連鎖講（ネズミ講）またはマルチ商法に類するものを開設し、またはこれを勧誘する行為
  - (7) 有害なコンピューティングプログラム等を送信し、又は他人が受信可能な状態のまま放置する行為
  - (8) 受信者の同意を得ることなく、商業的宣伝もしくは勧誘等の電子メールを送信する行為
  - (9) 他人のコンピューター、システム等に不正に侵入もしくは侵入するための準備行為
  - (10) 本サービスの利用または運営に支障を与える行為またはおそれのある行為
  - (11) 法令もしくは公序良俗に違反する行為、または第三者の法的利益を侵害する行為
  - (12) その他当社が不適合と判断する行為
- 2 契約者が前項各号に違反することにより、第三者に対して損害を与えた場合、または第三者から苦情等があった場合は、契約者は自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社はいかなる責任も負わないものとします。
- 3 契約者が第1項の規定に違反し、当社が損害を受けた場合は、契約者はその損害を賠償するものとします。

## 第7章 免責

### 第37条（免責）

当社は、契約者が本サービスの利用に関して被った損害（その原因の如何を問いません。）について賠償、返金、料金の減免等の責任を負わないものとします。

## 第7章 雑則

### 第38条（守秘義務）

契約者及び当社は、本契約に関連し、知り得た相手方の技術上・営業上、またはその他の業務上の機密情報を相手方の文書による承諾なしに、第三者に開示、または漏洩してはならないものとします。但し、次の各号に該当する場合、この限りではありません。

- (1) 知り得た時点で既に公知・公用となっている場合。
- (2) 知り得た後、自己の責任によらず、公知・公用となっている場合。
- (3) 知り得た時点で既に取得済みの場合。
- (4) 自ら独自に開発した場合。
- (5) 正当な権限を有する第三者から機密保持義務を課せられることなく正当に取得した場合。
- (6) 法令、または権限のある公的機関の要請により開示、または提供が求められた場合。
- (7) 契約者に対し本規約に基づく義務の履行を請求する場合。
- (8) サービスに起因して紛争、または損害賠償請求が発生した場合。
- (9) その他、本サービスの運営上必要がある場合。

#### 第 39 条（契約者情報の保護）

当社は、本契約に関連し、知り得た契約者の技術上、営業上またはその他の業務上の情報（以下「契約者情報」といいます。）を、当社が別に定め公表する「個人情報保護方針」に記載された利用目的のほか契約者に同意を得た範囲内でのみ利用します。

- 2 当社は、契約者情報を、個人情報と同等の安全管理措置を講じて保護します。
- 3 当社は、契約者情報を、本規約に明示された場合または法律上開示が認められる場合（正当防衛、緊急避難等を含む。）を除き、第三者に開示、提供しません。

#### 第 40 条（残存条項）

第 38 条（守秘義務）については、本サービスの契約終了の後も効力を有するものとします。

#### 第 41 条（管轄裁判所）

契約者と当社との間で、本サービスの利用に関連して紛争が生じた場合は、福岡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 42 条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

別紙1 お客さま設備保守運用サービスにおけるメニューおよび料金等

1. メニュー

(1) 基本サービス

項目	サービス項目	内容
保守	障害受付（一次受付）	当社が提供および指定する電気通信サービス（*）に付随する対象機器の24時間365日障害受付
		当社が提供および指定する電気通信サービス（*）に付随しない対象機器の平日9:00～17:50障害受付
	契約者指定の保守会社への連絡	契約者指定の保守会社への障害通知、対応手配、障害の復旧管理

(2) 付加機能

項目	サービス項目	内容
保守	障害受付（一次受付）	当社が提供および指定する電気通信サービス（*）に付随しない対象機器の24時間365日障害受付
監視	死活監視	対象機器へ常時疎通確認を行い正常性を監視
	サービス監視	対象機器のTCPポートの監視
	プロセス監視	対象機器のプロセス状況を監視
	リソース監視	対象機器のディスクのリソースを監視

（\*）当社が提供および指定する電気通信サービスは、「LAN型通信網サービス」、「IP通信網サービス」、「コンピュータ通信網サービス」、「IP電話サービス」とします。

2. 料金

(1) 月額費用

(i) 基本サービス

単位	月額料金（税抜）
1契約ごとに	10,000円
1台ごとに	1,000円

(ii) 付加機能

単位	月額料金（税抜）
1契約ごとに	3,000円

(2) 手続きに関する料金

(i) 初期費用

単位	費用 (税抜)
1 契約ごとに	5,000 円

(ii) 追加・廃止などの変更費用

単位	費用 (税抜)
1 台ごとに	1,000 円

附則

本規約は、平成 27 年 7 月 1 日から実施します。

附則

本規約は、2022 年 4 月 1 日から実施します。