

フルマネージドサービス（サーバー運用代行）利用約款

2011年6月1日 制定

2012年2月29日 改訂

株式会社ミックスインターナショナルコミュニケーションズ

フルマネージドサービス（サーバー運用代行） 利用約款

総則

（利用約款の適用）

株式会社ミックスインターナショナルコミュニケーションズ（以下、「当社」といいます。）は、フルマネージドサービス（サーバー運用代行）利用約款（以下、「本約款」といいます。）を定め、本約款に基づきフルマネージドサービス（サーバー運用代行）（以下、「本サービス」といいます。）を提供します。

本約款は、当社が提供する本サービスの利用を目的とする契約（以下、「利用契約」といいます。）の内容及びその申込み方法等について定めます。

契約者（以下、「お客様」といいます。）は、本約款を遵守して、本サービスを受けるものとします。

（利用約款の変更）

当社は、実施する日を定めて本約款を変更する事があります。なお、お客様の権利義務に重要な影響を及ぼさないと当社が判断した場合（例：新しいサービスメニューや機能の追加に伴う、本約款への追記）は、この限りではありません。

前項の変更が行われた場合、料金その他の提供条件は、変更後のフルマネージドサービス（サーバー運用代行）利用約款が適用されます。

本条 1 項で変更された本約款は、当社のウェブサイトに掲載することによってお客様に通知されたものとし、お客様は変更後の約款が適用されることに同意したものとみなします。なお、お客様は変更された本約款の内容を知るために、当社のウェブサイト等を定期的に確認するものとします。

利用契約

（サービス内容）

当社のサービスカタログは、当社ホームページに記載された通りとします。

当社がお客様に提供する個別のサービス及びオプションサービスの詳細は、本約款の他に利用契約毎に示される別紙「フルマネージドサービス（サーバー運用代行） 基本サービス仕様書」およびフルマネージドサービス（サーバー運用代行） オプションサービス仕様書」に定めるとおりとします。

お客様は、本約款と共に別紙「フルマネージドサービス（サーバー運用代行） 基本サービス仕様書」および「フルマネージドサービス（サーバー運用代行） オプションサービス仕様書」に定められた内容を遵守するものとします。

（利用契約申込みの方法）

利用契約の申込みを行う場合は、当社が別に定める申込書及び注文書、初期設定申込書に必要な事項を漏れなく記入し、捺印の上、これを当社又は当社が利用契約の媒介を委託している当社代理店に提出して下さい。

利用契約の申込みの際は、本約款の全ての内容を確認して下さい。

(利用契約の成立)

当社は、利用契約の申込みを承諾するにあたり、利用契約申込者との協議により提供するサービスの内容の詳細、及び利用開始予定日を決定するものとします。ただし、当社の責めに帰すべき事由により、その利用開始予定日までに本サービスの利用を開始する事が出来ない場合には、当社はその利用を開始する事ができない理由及び利用が可能になる予定日を通知するものとします。

当社は、次の各号の何れかに該当する場合には、利用契約の申込みを承諾しないことがあります。

お客様が本約款に違背して本サービスを利用する事が予想される場合。

お客様が当社に対して負担する何らかの債務の履行について現に遅滞が生じている場合、又は過去において遅滞の生じた事があるなどその恐れがある場合。

お客様が利用契約の申込みの際し、当社に対して虚偽の事実を申告した場合。

お客様が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である場合。

当社の業務遂行上、又は技術上著しい困難がある場合。

前各号に定める場合の他、当社が業務を行う上で支障がある場合、又は支障の生じる恐れがある場合。

当社は、利用開始日に本サービスの利用を開始できるようになった時点で、お客様に設定通知書及びサービス利用開始確認書を電子メールもしくは FAX にて通知します。お客様はサービス利用開始確認書に署名捺印の上、FAX もしくは郵送にて当社に返送するものとします。

利用契約はこのサービス利用開始確認書に記載されている課金開始日に成立します。

(最低利用期間)

本サービス及び、本サービスに付加されるオプションサービスの最低利用期間は、第 5 条（利用契約の成立）に定める利用契約の成立日から起算して 1 ヶ月間（成立日から当月末）とします。

一部のオプションサービス等、前項の定めによらない場合は、別紙「フルマネージドサービス（サーバー運用代行）基本サービス仕様書」および「フルマネージドサービス（サーバー運用代行）オプションサービス仕様書」に定めます。

利用契約後に追加されたオプションサービスの最低利用期間も同様に 1 ヶ月間とします。

お客様は、本条 1 項に定める最低利用期間内に利用契約を解除される場合には、契約解除月の 2 週間前までに当社に書面で通知し、残余期間の利用料に相当する額を契約解除月末までに支払うものとします。なお、当該利用料の日割り計算は行いません。

(権利譲渡の禁止)

お客様は本サービスを受ける権利を第三者に譲渡する事はできません。

(通知)

お客様は、合併、組織変更、減資、解散、営業の譲渡又は譲受その他本利用契約にかかる取引に影響を及ぼすおそれのあるときは、事前に当社に通知するものとします。

(お客様の地位の継承)

お客様である法人が合併、又は会社分割、営業譲渡等によりお客様の地位の継承があった場合、継承先の法人は継承したことを証明する書類を添えて、継承の日から 30 日以内にその旨を当社に通知しなければなりません。継承した法人は利用契約に基づく一切の債務を継承するものとします。

(お客様の名称等の変更)

お客様は、次の各号に変更があった場合、そのことを速やかに書面により当社に通知して下さい。

名称

住所

代表者名

連絡先電話番号及び FAX 番号

連絡先担当者様名

請求先送付に関する事項

当社は、本条 1 項の届出があった場合、その届出のあった事実を証明する書類を提出して頂く場合があります。

(お客様が行う利用契約の解除)

お客様は、本サービスの全てのサービスあるいは一部のサービスを解約しようとするときは、2 か月前までに書面によりその旨を当社に通知して下さい。

利用契約の解除日は、お客様が本サービスの全てのサービスあるいは一部のサービスを解約しようとする月の月末とします。

(当社が行う利用契約の解除)

当社は、第 23 条 (提供の停止) の規定により本サービスの利用を停止されたお客様が、提供の停止期間中に尚そのサービス停止の理由となる事実を解消しない場合には、その利用契約を解除する事があります。

当社は、お客様が第 23 条 (提供の停止) の第 1 項各号のいずれかに該当する場合で、その事実が当社の業務遂行上著しい支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定に関わらず、同条に定める提供の停止をすることなくその利用を解除する事があります。

当社は、前項の規定により利用契約を解除しようとするときは、あらかじめその旨をお客様に通知します。

当社が行う利用契約の解除に伴って、お客様が被ったいかなる損害についても、当社は一切の責任を負わないものとします。

サービスの提供

(サーバーの構築)

当社は、本サービスの適用対象となるサーバー (以下「お客様サーバー」といいます) について、お客様と

設定内容を合意の上、構築作業を実施します。

お客様サーバー上で利用する各アプリケーションは、お客様と当社との合意の上、利用契約の申込みの際に提出される初期設定申込書の内容に従います。

(ドメイン)

お客様がドメイン名を取得している場合は、そのドメイン名を利用できます。ただし、お客様がドメイン名を取得していない場合、当社は有償にてドメイン申請代行サービスを提供します。ご希望がある場合には、ドメイン取得代行サービスの申込みを行って下さい。

(ID 及びパスワードの管理)

お客様は、お客様サーバー上で使用される ID 及びパスワードをお客様ご自身の責任において厳重に管理をして下さい。

当社は、当社がお客様に発行した ID 及びパスワードが不正に使用された事によりお客様に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。

(サービスの品質保証)

当社は、本サービスにおける品質保証の内容を別紙「フルマネージドサービス（サーバー運用代行）基本サービス仕様書」および「フルマネージドサービス（サーバー運用代行）オプションサービス仕様書」に定めます。

前項の規定は、第 23 条（提供の停止）の規定に該当する事由があり、お客様の利用を停止、制限又は中止する場合および前項のサービスの品質保証に対する違背が当社の責に帰すべき事由によるものでないときは、適用しません。

(作業結果の検査)

当社は、お客様からご依頼いただいた作業を完了した場合には、その旨を電子メールにてお客様に通知します。

お客様は、前項の通知を受領したときは、遅滞なく作業の結果を検査するものとします。

お客様は、前項の検査により作業に瑕疵があることを発見したときは、直ちにその旨を電話もしくは電子メールにて当社に通知して下さい。

当社は、本条第 1 項の通知の後、1 週間以内にお客様から前項の通知がないときは、作業に瑕疵はなかったものとして取り扱います。

当社は、前項の取り扱いによってお客様に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。

お客様のご依頼に基づき当社が行った作業及び、当社からの提案によってお客様からの承認のうえ実施した作業の結果について、当社作業の瑕疵、原因の如何を問わずいかなる責任も負わないものとします。ただし、当社に故意又は重大な過失があった場合にはその限りではありません。

(データ保証)

当社は、お客様サーバー内に記録されている全ての電磁的記録の保全について一切の保証を行いません。

料金等

(料金の支払い義務)

お客様は、本サービスの利用において次の料金を支払うこととします。

初期費用 初期費用は、本サービスの利用を開始するに当たり必要となります。

月額利用料金 月額利用料金は、お客様が1ヶ月間本サービスの利用を行う為に必要となります。

その他、特に定められたもの 必要に応じて当社より見積書によって提示します。

お客様は、初期費用及びその他特に定められた料金について、当社が別に定める期日までに、当社の指定する金融機関において支払わなければなりません。

お客様は、利用契約の申込みを行い、当社からその承諾を受けたときは、月額利用料金の支払いについて

当社との特段の合意が無い限り、翌月利用分を当月末までに当社の指定する金融機関において支払わなければなりません。

お客様は、第23条(提供の停止)の規定により、本サービスの提供を停止された場合であっても提供停止期間中における利用料金を支払わなければなりません。

当社は、既に支払われた本サービスの料金等を一切払い戻す義務を負わないものとします。

(料金等の計算方法)

利用開始月の料金の額は、第5条(利用契約の成立)に定めるところによるサービス利用開始確認書に記載された課金開始日から起算して該当月の月末までの期間に対応する日割り料金とします。尚、日割り料金の計算方法は、月額利用料金の30分の1を1日分の料金として計算します。なお、利用開始月に利用契約を解除する場合は、本条2項に従うものとします。

利用契約解除月の料金の額は、該当月の月額料金とし、日割り計算は行いません。

最低利用期間が経過する前に利用契約が終了したときは、第6条(最低利用期間)第3項の定めに従って、残余期間の利用料に相当する額をお支払いいただきます。

(遅延損害金)

お客様は、本サービスの料金等の支払いを遅延した場合は、遅延期間につき年率14.5%の遅延損害金を当社が指定する期日までに支払わなければなりません。

遅延損害金の支払いについては、当社が指定する方法により支払わなければなりません。

提供の停止等

(提供の停止)

当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止する事があります。

本サービスの利用料金又は、遅延損害金を支払期日を過ぎてもなお支払わないとき。

利用契約の申込みの際し、虚偽の事項を記載した事が判明したとき。

共有回線利用時において、お客様のサーバーから発生するトラフィックが他のお客様へのサービス提供に支障を及ぼすと当社が判断した場合。

当社が提供するサービスの利用において、直接又は間接に当社又は第三者に対して過大な負荷又は重大な支障（設備やデータ等の損壊を含むがそれに限定されない）を与えたとき。

本サービスを利用されるお客様と、料金支払い者が異なる場合において、料金支払い者より料金の支払い停止の通告があったとき。

支払停止又は支払不能に陥ったとき、自ら振出し又は引き受けた手形もしくは小切手につき不渡りの処分を受けたとき、あるいは取引金融機関又は手形交換所の取引停止処分を受けたとき。

差押、仮差押、仮処分、強制執行もしくは競売の申し立てがあったとき、又は滞納処分を受けたとき。

破産、会社更生手続開始もしくは民事再生手続開始の申し立てがあったとき、又は清算手続に入ったとき。

関係官庁から営業の許可取消処分又は停止処分を受けたとき。

暴力団、暴力団員、暴力団関係者、暴力団関係団体、関係者、その他反社会的勢力(以下、暴力団等)、公共の福祉に反する活動を行う団体、及びその行為者である場合、又は反社会的勢力であった場合。

自ら又は第三者を利用して当社の業務を妨害した場合、又は妨害するおそれのある行為をした場合。

自ら又は第三者を利用して当社に対して、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いるなどした場合。

自ら又は第三者を利用して当社に名誉、信用等を毀損し、又は毀損するおそれのある行為をした場合。

自ら又は第三者を利用して、自身や、その関係者が暴力団等である旨を当社及び当社関係者に認知させるおそれのある言動、態様をした場合。

前各号の掲げる事項のほか、この約款の規定に違反する行為で、当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に支障を及ぼし、また及ぼすおそれのある行為をしたとき。

当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止しようとするときは、予めその理由、実施期日及び実施期間をお客様に通知します。ただし、当社が緊急に前項の規定により本サービスの提供を停止する必要があると判断を行う場合は、当社はただちに本サービスの提供を停止する事ができるものとします。またこの場合、当社はお客様に対して、サービス停止後にその理由、実施期日及び実施期間を通知します。

(禁止される行為)

本サービスを適用するお客様サーバーにおいて、次の各号の行為は禁止します。

法令に違反する、あるいは違反のおそれのある行為。

当社もしくは第三者の著作権その他の権利を害する行為。

当社もしくは第三者の法的保護に値する一切の権利を侵害する行為又はそれらのおそれのある行為。

犯罪行為もしくは犯罪行為をそそのかしたり容易にさせる行為又はそれらのおそれのある行為。

コンピュータウイルス配布やクラッキング行為、アタック行為、及びそれらの行為を促進する情報掲載等の行為。

自動的に閲覧者のダイヤルアップ設定を国際電話あるいはダイヤル **Q2** 等の高額な通信回線に変更するよ

うな行為。

公職選挙法に違反する行為又はそのおそれのある行為。

公序良俗に違反する行為。

虚偽の情報を意図的に提供する行為、あるいはそのおそれのある行為。

不特定の法人もしくは個人に対して一方的な宣伝、コマーシャルメッセージ（以下、「迷惑メール」といいます。）の発信、中継を行うこと及び顧客勧誘の手段に迷惑メールを利用する Web サイトの運営を行うこと。

その他、当社が不適切とする行為。

雑則

第 24 条（利用責任）

お客様は、当社に対して本サービスの利用において、第 24 条（禁止される行為）第 1 項の各号に該当する行為をしないことを保証するものとします。

お客様は、本サービスの利用において、お客様が他のお客様もしくは第三者に対して損害を与えた場合、又は紛争が生じた場合、自己の費用と責任で解決するものとし、当社になんら迷惑又は損害を与えないものとします。

お客様が本条 1 項及び前項に反したため、当社が第三者より、損害賠償請求を受けた場合、お客様は、その紛争解決費用を負担するものとします。

第 25 条（損害賠償）

当社は、本サービスの提供に関し、当社の責に帰すべき事由により直接の結果として現実に被った通常の損害に限り、お客様に対して通常支払う月額利用料金の 1 ヶ月相当分を上限として損害の賠償を行います。

第 26 条（免責）

当社は、お客様サーバーのトラブル、停止、あるいは故障によりお客様サーバー内の電磁的記録が破損あるいは滅失した場合においても、その損害について、その原因の如何を問わず、一切の責任を負わないものとします。

当社は、第三者がお客様の端末設備に、ログイン名等を不正使用する等の方法で不正アクセスを行い、お客様又は第三者に損害を与えた場合においてもその損害について一切の責任を負わないものとします。

本サービスの使用により、お客様が第三者に損害を与えた場合、お客様の責任と費用において解決するものとし、当社に損害を被らせないものとします。

第 27 条（秘密保持）

お客様及び当社は、本サービスの遂行上知り得たお互いの販売上、技術上又は業務上の秘密を相手方の承諾なしに利用し、又は第三者に公表もしくは漏洩してはならないものとします。

お客様及び当社は、本サービスの遂行上知り得たお互いの販売上、技術上又は業務上の秘密が以下のい

れかに該当する場合は前項の機密保持義務を負わないものとします。

知り得た時にすでに公知となっていた情報。

お客様又は当社の責によらない事由により、本契約書締結後に公知となった情報。

知り得た後に第三者から機密保持義務を負うことなく合法的に入手した情報。

機密保持の対象から除外する旨の書面による相手方の事前承諾を得た情報。

第 28 条（サービス履行状況の報告）

当社は、本サービスの履行状況について、当社のホームページ上にて年一回以上の報告を実施します。

第 29 条（サービス内容に関する協議）

お客様及び当社は、双方の構成員から組織される分科会を設置し、定期的に「フルマネージドサービス（サーバー運用代行）基本サービス仕様書」および「フルマネージドサービス（サーバー運用代行）オプションサービス仕様書」の内容についての見直し及び改善を協議するものとします。

第 30 条（苦情受付及びサービス品質に関する意見窓口の設置）

当社はお客様からの苦情や、本サービスの品質に関する問合せを受け付ける為に専用窓口を設置し、積極的な意見交換を行います。専用窓口は別途フルマネージドサービス（サーバー運用代行）基本サービス仕様書」に定めるとおりとします。

苦情とはサービスに対するお客様からの公式な不満足の表明と定義します。

第 31 条（安全性及び有効性）

当社は、お客様サーバーにおいて利用可能な、OS、ソフトウェア等について、その安全性、正確性、有用性及び適法性を保証しません。

第 32 条（個人情報の利用）

当社は、当社ホームページに掲載するプライバシーポリシーの定めるところにより、お客様に係る情報（申込み時又はサービス提供中に当社がお客様に関して取得する氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の全ての個人情報をいいます。）を次に定める目的の遂行に必要な範囲において利用することとします。

お客様からのお問合せへの対応、当社サービスの利用に関する手続きの案内又は、情報の提供などのお客様に対する取り扱い業務。

課金計算及び料金請求にかかる業務。

市場調査及びその分析。

当社又は当社が販売を委託されている他社の商品、サービス並びにキャンペーンの案内等。

オプションサービスにおいて他の電気通信事業者が提供する通信回線及び電気通信設備を利用する場合に該当事業者に対してお客様の個人情報を提供すること。

オプションサービスで提供される専用アプライアンス機器等の保守の為に該当保守事業者に対してお客様

の個人情報を提供すること。

本サービスの提供についての工事、保守又は障害対応等の取り扱い業務。

お客様は、前項の定めるところにより当社がお客様の個人情報を取り扱う事に同意するものとします。

第 33 条 （準拠法）

本約款の解釈、適用、履行については、特段の定めがない限り、日本法を適用します。

第 34 条 （協議事項）

この約款に定めのない事項又は、利用契約の履行に疑義が生じた場合は、お客様と当社の双方で協議の上、円満に解決を図るものとします。

第 35 条 （合意管轄）

お客様及び当社は、第 35 条に定める方法によって解決し得なかった紛争を法的に解決するに当たっては、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とする事に合意するものとします。

付則

このフルマネージドサービス（サーバー運用代行）利用約款は、2012年3月7日から実施いたします。

利用約款別紙

フルマネージドサービス（サーバー運用代行） 基本サービス仕様書

この仕様書はフルマネージドサービス（サーバー運用代行）の保守サポートサービスに関する基本的な内容、方法について記述したものです。尚、フルマネージドサービス（サーバー運用代行）オプションサービスをご利用のお客様は各フルマネージドサービス（サーバー運用代行）オプションサービスのご契約内容が優先されます。また、本サービスにおいては、お客様側でサーバー内部の設定情報の改変等を行う事はできません。もし、そのような事態が発覚した場合には、利用契約を解除する事がありますので予めご了承ください。

Support Standard

サービス提供時間

弊社営業日 10：00～18：00

サービス内容

ヘルプデスク

サーバーの運用に関するご質問を、電話・FAX・メールにて承ります。

セキュリティ対応

JPCERTで発表された致命的なセキュリティホールについて対応を行います。

詳細は、セキュリティホール発見時の対応を参照願います。

ご依頼作業の実施

設定変更、データのリストア(バックアップサービス契約時)などご依頼に基づくサービスは基本サポート時間内で対応させていただきます。作業の日時や手順及び報告の方法については都度ご相談の上実施いたします。

尚、運用サポートサービスをご利用でないお客様につきましては、作業費用は別途有償となります。

セキュリティホール発見時の対応

JPCERTで発表された致命的なセキュリティホールについては事前連絡のうえ、パッチあて又はバージョンアップを行います。ただし、お客様の運用しているアプリケーションによっては、動作に影響を及ぼす可能性がありますので、適宜ご相談の上対応をさせていただきます。お客様のご依頼によってソフトウェアのバージョンアップ等を行う場合は別途料金となる場合があります。

補足事項

サーバー1台につき1契約となります。

基本サーバー監視

サービス提供時間

24時間365日

基本サービス内容

サーバー死活監視

10分おきに“PING コマンド”によるサーバーの死活監視を実施します。（VPSプラン以上）
到達性が失われた場合には、障害と判断し弊社エンジニアにより障害として対応を実施します。
障害対応の詳細は下記の障害対応をご覧ください。

ディスク容量監視

お客様サーバーの各パーティション毎のディスク容量を監視します。90%に達した場合、お客様にご連絡の上、対応を行います。

監視間隔及び閾値は、お客様サーバーの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

障害対応

サービス提供時間

24時間 365日

サービス内容

障害の定義

基本サービスにおける障害対応サービスでは、以下に当てはまる場合を障害と定義し、緊急対応を実施いたします。

サーバー死活監視で発覚した障害に対する対応（停止時対応）サーバー死活監視（PING監視）及びデーモン監視（オプションサービス）による障害アラートを検知した場合、以下の障害対応レベルに応じて対応いたします。

■ 障害対応レベル レベル1	サーバーへの疎通及び接続が確認できない場合は、対象機器のステータスランプを確認後、ハードウェアリセットを実施し再起動を行います。
レベル2	サーバー再起動後、file system check を起動し、ディスクの検証・修復を行います。
レベル3	レベル2による対応を実施した後、システムが起動しない場合には代替機をご用意致します。 バックアップサービスをご利用のお客様は最後に取得したデータのリストアを実施します。 ご契約後に弊社サポートにご依頼頂きました設定変更の反映を行います。 オペレーション代行サービス（オプション）をご契約の場合は、ご指定頂いたオペレーション 手順に従って、復旧対応を行います。

※

弊社営業日とは、平日月曜から金曜までのことをいい、土曜・日曜・祝祭日・年末年始（12/30～1/3）は含みません。

● サポート Lite

サービス提供時間

弊社営業日 10 : 00 ~ 18 : 00

サービス内容

バックアップサーバ運用、もしくは同一内容のゲスト OS 運用になります。複製された同一ゲスト OS も適用内です。

「基本サーバー監視」、「障害対応」、「各種連絡事先」は **Support Standard** と同一になります。

2012 年 2 月 29 日現在

株式会社ミックスインターナショナルコミュニケーションズ