

## スターティア ネットワーク機器保守サービス利用規約

スターティア ネットワーク機器保守サービス利用規約（以下「本規約」といいます）は、スターティア株式会社（以下「当社」といいます）が提供するネットワーク機器の保守サービスに適用されます。なお、当社が本規約を変更しようとするときは、当社のホームページに掲載する等の方法により、1ヶ月以上前に本サービスの契約者（以下、「契約者」といいます）に対して告知するものとします。ただし、本規約の変更の内容が誤字や脱字の修正等の軽微な変更、又は契約者の一般の利益に適合するような内容である場合、当社は直ちに本規約を変更することができるものとします。

### 第1条（本規約の適用対象）

1. 本規約の適用対象となるサービス（以下総称して「本サービス」といいます。）の名称及び保守の方法は以下の各号のとおりとします。
  - (1) GateCare：オンサイト保守
  - (2) GateCare Plus：センドバック保守
2. 当社は本サービスの利用条件を本規約にて定めます。
3. 本サービスの対象となる機器（以下「対象機器」といいます。）は、本サービスの申込書に記載のとおりとします。
4. 当社及び契約者は、本規約を誠実に遵守するものとします。

### 第2条（サポート）

1. 契約者は、24時間365日、対象機器の障害に関する電話問い合わせ及び障害の切り分けのサポートを受けることができます。
2. 契約者は、平日の9時から18時まで、以下の各号のサポートを受けることができます。契約者が時間外に、以下の各号のサポートを受けるときは、別途、追加費用を当社に支払うものとします。
  - (1) 対象機器の設定内容に関する電話による問い合わせ
  - (2) リモートによる対象機器の設定変更（機能追加のための設定を除きます。）
  - (3) 当社が必要と認めるファームウェアの修正プログラム及びバージョンアッププログラムの配布又は適用
3. Check Point Software Technologies Ltd.のHarmony SASE（以下「SASE」といいます。）プランの契約者は、平日の9時から18時まで、次の各号の範囲内で当該プラン向けのソフトウェア又はクラウドサービスについての電話問い合わせのサポートを受けることができます。
  - (1) ソフトウェア・クラウドサービスの利用方法
  - (2) 通信障害時の切分け及びログ調査
4. 当社が対象機器にリモート接続することができない場合、契約者は第2項第2号及び第3号並びに前項のサポートを受けられないものとします。

### 第3条（GateCareの対象機器の障害通知及びオンサイト保守）

1. GateCareの契約者は、次の各号に定める障害通知及びオンサイト保守を受けることができます。
  - (1) 当社は、電子メールによる障害通知を希望した契約者に対して、対象機器の障害監視を実施し、障害検知時に電子メールにて契約者に通知します。
  - (2) 当社は、電話による障害通知を希望した契約者に対して、平日の9時から18時までの間に発生した障害に限り、電話にて契約者に対して障害が発生したことを通知します。ただし、対象時間内であっても、当社が障害発生認識後速やかに復旧したもの、NTT、インターネットプロバイダその他の電気通信事業者の大規模障害発生時等、電話通知できない場合があるものとします。
  - (3) 当社は、対象機器の障害発生時に技術員を派遣して対象機器の交換及び当該交換に必要な範囲内の各種設定作業を行います。（対応時間は、24時間365日とします）
2. 前項第1号及び第2号の障害監視の対象は、固定IPアドレスが設定されている対象機器とし、動的IPアドレスが設定されている対象機器は障害監視の対象外となります。
3. 次の各号の場合、当社は、オンサイト保守を実施できないことがあります。契約者がこれらの場合においてオンサイト保守の提供を受けようとするときは、都度当社の承諾を要するものとし、別途見積りにより当社に追加費用を支払うものとします。
  - (1) 対象機器が高所又は天井裏等に設置されている場合
  - (2) 対象機器がOAフロアの下又は床下に設置されている場合

- (3) 当社が作業場所に立ち入るために、契約者もしくは第三者に開錠を求め、又は特に立入りの許可を得なければならない場合
- (4) 当社が作業を実施するために、配電盤その他の機械、建具又は什器等の設置物を移動・加工しなければならない場合
- (5) 前各号の他、対象機器の設置環境により、当社がオンサイト保守の実施が難しいと判断した場合

#### **第4条 (GateCareの対象機器のライセンス)**

1. 本規約においてサポートライセンス等とは、対象機器に関しメーカーが定めるサポート又はセキュリティ機能等の提供を受けることができるライセンスで、対象機器に付属しているものをいいます。サポートライセンス等は、対象機器のメーカーから契約者に対し直接付与されます。
2. GateCareの対象機器にサポートライセンス等が付属している場合、次の各号の規定が適用されます。
  - (1) 商品の料金には、対象機器の料金と初回のライセンス期間に係るサポートライセンス等の料金が含まれています。
  - (2) サポートライセンス等の初回のライセンス期間満了後、ライセンス期間の更新は、次のアからウまでの規定に従って行われるものとします。
    - ア 当社は、ライセンス期間満了日の2ヶ月前までに、更新に関する事項を契約者に通知します。
    - イ ライセンス期間満了日の1ヶ月前までに、契約者及び当社のいずれからも相手方に対して本契約終了又は契約条項改訂の意思表示がなかった場合、サポートライセンス等は前アの通知に記載された条件で自動的に更新され、以後も同様とします。
    - ウ 契約者は、前アの通知に記載された金額及び方法にて、契約の更新にもなって発生するライセンス料金を当社に支払います。
  - (3) 前号の規定にかかわらず、SASEのライセンス期間は6年間とし、更新はできません。なお、当社は、ライセンス期間満了日の到来を契約者に通知する義務を負いません。
  - (4) 契約者は、対象機器のメーカーがサポートライセンス等の提供を終了させる可能性があることをここに確認します。対象機器のメーカーがサポートライセンス等の提供を終了させた場合、当該の終了日をもって本契約は当然に終了します。

#### **第5条 (GateCare Plusの対象機器のセンドバック保守)**

1. 当社は、GateCare Plusの契約者に対して、故障した対象機器の代替機を当社の営業日に契約者に発送する方法によりセンドバック保守を実施するものとします。なお、GateCare Plusの契約者がオンサイト保守を受けようとするときは、別途、追加費用を当社に支払うものとします。
2. 契約者は、対象機器の代替機の受領後、速やかに当社の指定する場所へ故障した対象機器を送付するものとします。この場合、送料は契約者が負担するものとします。

#### **第6条 (対象機器の取扱い)**

1. 契約者は、対象機器を使用するにあたり、次の各号を遵守するものとします。
  - (1) 対象機器の使用説明書で禁止されていることを行わないこと。
  - (2) 対象機器を分解又は改造をしないこと。
  - (3) あらかじめ当社の許可を得ないで、対象機器の貸与、譲渡、担保権の設定その他の処分をしないこと。
  - (4) あらかじめ当社の許可を得ないで、対象機器の停止、移動、取り外しを行わないこと。
  - (5) 当社が対象機器本体に貼り付けた識別シールをはがさないこと。
  - (6) 日本国外で対象機器を使用しないこと。
2. 契約者が前項に反する取扱いにより対象機器が故障又は滅失した場合、別途、当該機器の修理又は交換に係る追加費用を当社に支払うものとします。

#### **第7条 (本サービスの適用外となる事項)**

1. 次の各号により対象機器が故障又は滅失した場合は、本サービスの適用外となります。契約者が、次の各号により故障又は滅失した対象機器の保守を受けるときは、別途、追加費用を当社に支払うものとします。
  - (1) 契約者が前条第1項第(1)号又は(2)号のいずれかに違反した場合
  - (2) 対象機器が落下した場合など、対象機器に強い振動又は衝撃が加わった場合
  - (3) 対象機器が水没した場合
  - (4) 第22条に規定される不可抗力が発生した場合

- (5) 停電からの復旧時等に対象機器に過電流又は過電圧がかかった場合
2. 次の各号は、本サービスの適用対象外となります。
  - (1) コンピュータウイルスの除去作業
  - (2) システム又はデータの復旧作業
  - (3) その他、本規約において、本サービスのサポート又は保守の対象であると明示されていない一切のもの

#### 第8条（サービス利用のための必要事項）

1. 契約者は、本サービスを利用するために、次の各号を行うものとします。
  - (1) インターネットとの接続が可能な通信環境（以下「通信環境」といいます）の構築及び運用管理
  - (2) LAN 環境の構築及び運用管理
  - (3) 対象機器を搬入及び設置することができる場所及び電源の確保
  - (4) 前三号の他、当社が個別に指定するもの
2. 契約者は通信環境及びその設定に関する情報等（契約者の他の拠点及び契約者の関係会社等の VPN の情報を含みます）を当社に開示することに協力するものとし、当該開示情報に変更が生じた場合は、速やかに通知するものとします。

#### 第9条（契約の申込）

1. 本サービスに係る契約（以下「本契約」といいます）を申し込む者は、本申込書を当社に提出するものとします。
2. 当社は、本契約の申込をお受けできないことがあります。
3. 当社が契約者からの本契約の申込を承諾したときに本契約は成立するものとします。

#### 第10条（契約者情報の変更）

1. 契約者は、以下の各号のいずれかの契約者情報に変更が生じたとき（相続及び法人の合併による場合を含みます）は、遅滞なく、当社に通知するとともに、当社から要請があったときは、当該変更の事実を証する書類等を提出するものとします。
  - (1) 商号又は名称
  - (2) 住所
  - (3) 代表者
  - (4) 電話番号又は電子メールアドレス
2. 当社が、契約者登録情報の住所、電話番号又は電子メールアドレス宛に通知したときは、当該通知は通常到達すべきときに到達したものとみなされます。
3. 契約者が第1項に規定される通知又は変更届等の提出を怠ったことが原因で、不利益を被った場合においても、当社に対して一切の異議を申し立てることができません。

#### 第11条（権利義務の譲渡等）

契約者は、本契約上の地位を第三者に譲渡し、あるいは本契約から生じる権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡もしくは引き受けさせ、又は担保に供することはできません。

#### 第12条（利用料金）

1. 当社は、契約者に対し、本サービスの利用料金（以下「本利用料金」といいます。）を、本サービスを提供した月の翌月に請求するものとし、契約者は、本申込書に定める期日までに、当社が指定する方法により本利用料金を支払うものとします。
2. 当社が本サービスを開始するのに必要な設定を完了し、契約者が検収を完了した日の翌月1日をもって本利用料金の課金開始日とします。
3. 本利用料金のうち本サービスの月額費用は本申込書に定めるとおりとし、課金開始日から当該サービスを提供した最後の日までの期間に係る本サービスについて発生します。
4. 課金開始日又は本サービスの提供終了日が暦月の途中にあった場合であっても、当該月の本サービスに係る月額費用は1ヶ月分とし、日割り計算は行わないものとします。
5. 当社は、経済情勢の変化、物価変動、天災地変、又は法令の制定若しくは改正等その他著しい状況の変化があった場合には、3ヶ月以上前に当社のホームページに掲載する等の方法により契約者に対して事前に告知を行うことで本利用料金を変更することができるものとします。
6. 本利用料金のうち本サービスの初期費用は以下の各号のとおりとします。
  - (1) 対象機器の設置と同時に本サービスを申し込む場合：無料

- (2) 対象機器の設置の翌月以降に本サービスを申し込む場合：対象機器の設置日から本サービスの申込日までの月額費用の総合計
- (3) 本契約を一度解約した後に再契約する場合：前契約の解約日から本サービスの申込日までの月額費用の総合計
- 7. 通信環境の障害その他当社の責めに帰さない事由により、当社が本サービスの予定作業時間の超過、作業の再手配、又は本サービスの実施日時の変更を余儀なくされ、費用又は作業工数が増加したときは、契約者は、当社からの請求に基づき、これにより生じた費用の増加分を当社に支払うものとします。
- 8. 契約者が、山間部、離島等の遠隔地その他の当社の指定する地域において、本サービスの利用を希望するときは、別途当社に追加費用を支払うものとします。

### 第13条（違約金等）

- 1. 契約者が本契約を満了前に中途解約したときは、違約金として本契約の残余期間に係る月額費用等を直ちに当社に支払うものとします。また、契約者が自らの責めに帰すべき事由によって当社から本契約を解除されて、本契約が満了前に終了したときも同様とします。
- 2. 契約者は、第2条第2項、第3条第3項、第5条第1項、第6条第2項、第7条第1項又は第12条第8項に基づき、別途追加費用を負担することを約して当社に申し込んだオンサイト保守作業又はサポートについて、作業予定日の確定後は作業日の変更又は作業の中止（以下総称して「日程変更等」といいます。）をすることができないものとします。
- 3. 前項の規定にかかわらず、契約者が、日程変更等をするときは、次表に定める違約金を当社に支払うものとします。

契約者が作業予定日の前営業日までに日程変更等を当社に申し出た場合	10,000 円 (税別)
契約者の都合によって、作業予定日の当日に作業日に変更又は作業が中止となった場合	25,000 円 (税別)

- 4. 前項の規定にかかわらず、日程変更等によって、前項の違約金を超過する損害が発生した場合、当社は、当該超過部分相当の損害賠償を契約者に請求することができるものとします。

### 第14条（契約期間）

- 1. 本契約の契約期間の開始日及び終了日は、以下の各号のとおりとします。
  - (1) 契約期間の開始日：本契約の成立日
  - (2) 契約期間の満了日：課金開始日から1年を経過した日（初日不算入）
- 2. 本契約の契約期間の満了日の1ヶ月前までに、契約者又は当社が相手方に対して本契約終了又は契約条項改定の意思表示をしないときは、本契約は自動的に1ヶ月間同一条件にて更新されるものとし、以降も同様とします。ただし、本契約は、対象機器のメーカーのサポートの終了日をもって終了するものとし、以後本契約は更新されないものとします。
- 3. 前二項の規定にかかわらず、最長保守期間が定められている対象機器については、最長保守期間の到来をもって、本契約は終了するものとします。
- 4. 契約者は、解約日の1ヶ月前までに当社に解約届を提出することで、本契約を中途解約することができます。ただし、当社における本契約の解約処理日は月の末日に限られるものとし、契約者は、月の途中で本契約を解約することはできません。
- 5. 契約者が本契約を中途解約したときは、第13条第1項に基づいて違約金が発生します。
- 6. 契約者が廃棄又はリース契約の終了等の理由により対象機器を使用しなくなったときは、速やかに当社に通知するものとします。契約者が当該通知を怠った場合は、対象機器を利用していない期間中も、月額費用は課金されるものとします。

### 第15条（再委託）

- 1. 当社は、本契約の義務の履行の一部又は全部を第三者に委託することができるものとします。
- 2. 当社は、前項に基づいて第三者に委託する場合、本契約により自らが負うのと同等の義務を当該委託先に課すものとし、当該委託先の行為についても、相手方に対して第23条（損害賠償責任）で定める責任を負うものとします。

### 第16条（機密保持）

- 1. 契約者及び当社は、本契約の遂行により知り得た相手方の技術上又は営業上その他業務上の情報で以下の各号のいずれかに該当するもの（以下、「秘密情報」といいます。）を、相手方の事前の書面に



1. 契約者は、当社への要望を実現するための手段として、以下の各号に例示される社会通念上相当な範囲を超える行為（いわゆるカスタマーハラスメント）を行ってはならないものとします。
  - (1) 脅迫・威嚇行為
  - (2) 侮辱、人格を否定する発言
  - (3) プライバシーの侵害行為
  - (4) 保証の範囲を超えた無償修理の要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
  - (5) 合理的理由のない乙への謝罪要求や乙関係者の処罰の要求
  - (6) 同じ要求やクレームの繰り返し等による長時間の拘束行為
  - (7) SNS やインターネットでの誹謗中傷
2. 契約者が、前項の規定に違反したときは、当社は、商品の交換、修理、サポート及び保守等の対応を拒絶することができるものとします。当社が、本項の規定に基づいて、契約者への対応の拒絶を行ったときは、当社は契約者に対して、債務不履行責任を負わないものとします。

#### 第 22 条（不可抗力）

天災地変、政府又は政府機関の行為、地域の封鎖、火災、嵐、洪水、津波、稲妻、台風、疫病、戦争、紛争状態、テロ、反乱、革命、暴動、爆発、海難、ストライキ、工場閉鎖、サボタージュその他労働争議、交通の寸断、通信回線の障害、停電、エネルギー供給又は統制、サイバー攻撃、その他不可抗力による本契約の全部又は一部（金銭債務を除く）の履行遅滞又は履行不能については、いずれの当事者もその責任を負わないものとします。

#### 第 23 条（免責）

1. 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、正確性、有用性又は適法性を保証しないものとします。
2. 当社は、本サービスの通信速度などの品質について、良好な状態で提供しよう商業的に合理的な範囲で努めるものとしますが、常に一定の品質が得られることまでを保証するものではありません。
3. 当社が第 17 条（電気通信設備の保守等のための一時停止）乃至第 20 条（本サービスの廃止）に基づき、本サービスの利用の中止、利用の停止又は廃止したことにより、契約者が損害を被ったとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

#### 第 24 条（損害賠償責任）

1. 当社が本サービスに関連して負担する損害賠償責任は、発生原因の如何にかかわらず、契約者の直接かつ現実に被った通常の損害に限るものとします。
2. 当社の負担する損害賠償責任は、当社の故意又は重過失による場合を除き本サービスの月額費用を上限とします。

#### 第 25 条（反社会的勢力の排除）

1. 契約者及び当社は、次の各号を表明し、保証するとともに、将来にわたっても次の各号を遵守することを確約します。
  - (1) 自らが、暴力団、暴力団員、暴力団員と密接な関係を有する者、暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者（以下、これらの者を総称して「反社会的勢力」といいます）ではないこと
  - (2) 反社会的勢力と次の関係を有していないこと
    - ア 反社会的勢力の維持、運営に協力し、又は関与している関係
    - イ 自らもしくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に損害を与える目的をもって反社会的勢力を利用していると認められる関係
  - (3) 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本契約を締結するものでないこと
  - (4) 自らの役員（取締役、執行役、執行役員、監査役、相談役、会長その他、名称の如何を問わず、実質的に経営を支配する者をいいます）、親会社・子会社が前三号のいずれにも該当しないこと
  - (5) 自ら又は第三者を利用して本契約に関して次の行為をしないこと
    - ア 暴行、傷害、脅迫、恐喝、威圧等の暴力的行為又は暴力的な要求行為
    - イ 法的な責任を超えた不当な要求行為
    - ウ 風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為
    - エ その他前各号に準ずる行為
2. 契約者又は当社的一方が前項に違反したときは、その相手方は、何らの催告を要せずして、本契約の

全部又は一部を解除することができるものとします。

3. 前項の規定により本契約が解除された場合、解除された者は、その相手方に対し、相手方の被った損害を賠償するものとします。
4. 第2項の規定により本契約が解除された場合、解除された者は、解除により生じる損害について、その相手方に対して一切の請求を行わないものとします。

#### **第26条（契約の解除及び期限の利益の喪失）**

1. 当社は、契約者が次の各号の一に該当する場合は、何らの催告も要せず直ちに本契約の全部もしくは一部を解除することができます。本条に基づく本契約の解除の効果は解除日より将来に向かって効力を有するものとし、遡及しないものとします。
  - (1) 当社に対する債務の支払いを怠ったとき
  - (2) 監督官庁より営業の許可取消し、停止等の処分を受けたとき
  - (3) 手形もしくは小切手が不渡りとなったとき、銀行取引停止処分を受けたとき又は支払停止もしくは支払不能の状態におちいったとき
  - (4) 第三者より差押え、競売の申立て、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
  - (5) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立てを受け、又は自ら申立てを行ったとき
  - (6) 解散（合併による場合を除く）の決議をしたとき
  - (7) 資産又は信用状態に重大な変化が生じ、本契約に基づく債務の履行が困難になるおそれがあると認められるとき
  - (8) 違法に、又は公序良俗に反する態様にて当該サービスを利用したとき
  - (9) 本サービスを直接又は間接に利用する第三者又は当社に対し、支障を与える態様にて本サービスを利用したとき
  - (10) 当社又は本サービスの信用を毀損するおそれがある態様で本サービスを利用したとき
  - (11) 対象機器の所有権又はリースの借手としての地位等の対象機器に関する法的な権利を失ったとき
  - (12) 第25条（反社会的勢力の排除）に違反したとき
  - (13) 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したとき
2. 契約者又は当社は、相手方が本契約に違反し、相当の期間を定めてなした催告後もこれが是正されない場合は、本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。
3. 契約者は、前2項のいずれかに該当したときは、当社に対して負う債務につき当然に期限の利益を喪失し、直ちにこれを当社に弁済しなければならないものとします。
4. 本契約の解除は、解除事由に該当した当事者への損害賠償請求を妨げないものとします。

#### **第27条（残存条項）**

第11条（権利義務の譲渡等）、第13条（違約金等）、第16条（機密保持）、第21条（カスタマーハラスメントの禁止）、第24条（損害賠償責任）、第25条（反社会的勢力の排除）第3項及び第4項、第26条（契約の解除及び期限の利益の喪失）、本条、第28条（準拠法）並びに第29条（管轄裁判所）は、本契約の終了後も有効に存続するものとします。

#### **第28条（準拠法）**

本契約は、日本法に準拠し、日本法により解釈されるものとします。

#### **第29条（管轄裁判所）**

本契約又は本規約に関する紛争に係る事件については、東京簡易裁判所又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

2016年12月1日 制定  
2018年3月7日 改訂  
2019年1月12日 改訂  
2019年4月2日 改訂  
2019年11月1日 改訂

2020 年 2 月 1 日 改訂  
2020 年 11 月 1 日 改訂  
2021 年 4 月 26 日 改訂  
2021 年 10 月 1 日 改訂  
2022 年 2 月 7 日 改訂  
2022 年 4 月 15 日 改訂  
2022 年 6 月 13 日 改訂  
2023 年 1 月 12 日 改訂  
2023 年 8 月 31 日 改訂  
2023 年 11 月 24 日 改訂  
2024 年 2 月 22 日 改訂  
2024 年 7 月 16 日 最終改訂