

MSP約款

第1章 総則

第1条（約款の適用）

1. このMSP約款（以下「本約款」といいます。）は、株式会社エクザム（以下「当社」といいます。）が提供するMSP（Managed Service Provider）サービス（以下「本サービス」といいます。）の利用者である法人（法人格を持たない民法上の組合や営業性個人等を含み、以下「契約者」といいます。）と当社との間において、本サービスの利用に関する一切の契約（以下「利用契約」といいます。）に対して適用するものです。
2. 本サービスとは、ITインフラストラクチャ運用・保守・監視サービスの総称であり、当社は、契約者の申込内容に応じ、当社が承諾することにより、各サービスの全部又は一部を提供します。当社が契約者に提供する本サービスの具体的な内容は、本サービスに係る所定の注文書及び請書の記載によるものとします。
3. 契約者と当社が、本サービスにつき、個別に書面で合意した事項については、当該合意内容が本約款より優先適用されるものとします。
4. 契約者は利用契約の申込前に必ず本約款の内容を確認し、利用契約の申込を行うに際しては本約款の内容を承諾したものとします。

第2条（約款の変更）

1. 当社は、15日間の予告期間において変更後の契約約款の内容を契約者に対して通知することにより本約款を追加・変更することができるものとします。
2. 契約者と当社とは、前項の予告期間経過時に変更後の契約約款の内容に同意したものとみなします。
3. 第1項の規定にかかわらず、新サービスの提供開始に伴う契約約款の規定追加等、契約者がすでに同意した定めになんらの変更を生じない本約款の変更については、契約者に通知することなく当社の裁量により行うことができるものとします。

第3条（通知方法）

1. 当社から契約者への通知
 - (1) 当社から契約者への通知は、書面、電子メール又はホームページへの掲載等、当社が適当と判断する通信手段によります。
 - (2) 前項の規定に基づき、当社から契約者への通知を電子メール又はホームページへの掲載により行う場合には、当該通知は、インターネット上に配信された時に到達したものとします。
2. 契約者から当社への通知
 - (1) 契約者から当社への通知は、当社が指定する書面、電子メール等、当社が適当と判断する通信手段によります。
 - (2) 前項の規定に基づき、契約者から当社への通知を書面、電子メールより行う場合には当該通知は、契約者からの郵便物が当社に到着した時、契約者からの電子メールが当社に配信された時に到達したものとします。

第2章 利用契約

第4条（利用契約の成立）

利用契約の申込は、本約款に同意したうえで、当社所定の方法に従って行うものとします。

第5条（承諾しない場合）

1. 当社は、本利用契約の契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、当社は申込者に何らの通知をすることなく、申込を承諾しないことがあります。
 - (1) 利用契約の申込に際し、虚偽の届出をした場合
 - (2) 契約者が利用契約上の義務を怠るおそれがあると当社が判断した場合
 - (3) 当社の競合他社等、事業上の秘密を調査する目的で契約を行う場合
 - (4) 契約者が日本国内に本サービス利用の拠点を持たない場合
 - (5) 契約者が反社会的勢力である場合
 - (6) 第24条（本サービスの利用制限）のいずれかの事由に該当するおそれがある場合
 - (7) その他当社が利用契約の締結を適当でないと判断した場合
2. 契約成立後に、契約者が前項に定める事由のいずれかに該当することが判明した場合、当社は何らの通知又は催告をすることなく本サービスを停止し利用契約を解約できるものとします。

第6条（提供期間）

1. 本サービスの提供期間は別途定めるとおりとします。
2. オプションサービスは本サービス提供期間中のみ提供します。

第7条（利用環境）

契約者は、自らの責任と費用において端末機器等のハードウェア、インターネット接続回線の確保等、本サービスの利用に必要な環境を整備するものとします。

第8条（サービス仕様の変更）

1. 当社は本サービスに関してサービス仕様の改良、追加、削減等の変更を行うことがあります。契約者はこれを予め承諾するものとします。
2. 当社は、前項に定めるサービス仕様の変更を行う際は、契約者へその旨事前通知をしますが、緊急の場合はこの限りではありません。

第3章 料金

第9条（料金の支払い）

1. 契約者は、当社所定の方法で当社の指定する支払期日までに本サービスの利用料金（以下、初期費用及び月額費用を含む）を支払うものとします。なお、支払にかかる手数料は、契約者の負担とします。
2. 本サービスの利用開始後は、本約款に別に定める場合を除き、理由の如何にかかわらず当社は受領した本サービスの利用料金を返金しません。

第10条（違約金及び遅延損害金）

1. 契約者が利用料金の支払を不法に免れた場合、契約者は、免れた額の2倍に相当する額を違約金として別途支払うものとします。
2. 契約者が本サービスの利用契約に基づく金銭債務の履行を怠り支払が遅延した場合、契約者は、当該遅延の期間について年率14.6%の遅延損害金を別途支払うものとします。

第4章 契約者の義務

第11条（情報等の提供）

1. 契約者は、本サービスの利用にあたり当社が指定する契約者の情報（以下「契約者情報」といいます。）について正確かつ真実の情報を所定の方法により提供するものとします。
2. 契約者は、本サービスに必要な書類を当社の定める書式、方法及び期日にそって提出するものとします。
3. 契約者情報に変更があった場合、契約者は、当社の定める書式及び方法により7日以内に当社に到達するよう通知をするものとします。
4. 本条各項の違反に起因し発生した通知の不到達、サービス提供の遅延、その他契約者に生じる不利益について当社は何らの責任を負いません。

第12条（認証情報）

1. 契約者は、当社が提供した認証情報を自らの責任において管理するものとします。認証情報を漏洩、紛失した場合は、速やかに当社に届け出るものとします。
2. 契約者は、認証情報により本サービスが利用されたときには、契約者自身の利用とみなされることに同意します。ただし、当社の故意又は重大な過失により、認証情報が第三者に利用された場合はこの限りではありません。
3. 契約者は、認証情報が第三者によって不正に使用（以下「不正使用」といいます。）された場合には、直ちに当社に対してその旨を連絡するものとします。
4. 当社は、認証情報の漏洩、不正使用から生じた如何なる損害についても一切の責任を負わないものとします。ただし、認証情報又は不正使用が当社の故意又は重大な過失に起因する場合はこの限りではありません。

第13条（アカウント）

1. 契約者は、当社が本契約に基づく業務を履行するために必要となるアカウント（本サービスの提供を行うクラウド環境のアカウントや、オペレーションシステム、データベース、アプリケーション等へ接続するためのアカウント）を当社に貸与し、当社がこれを管理（作成、削除、保管、利用）することに同意するものとします。
2. 前項のアカウントの発行、維持管理等は契約者の責任と費用で対応するものとします。
3. 契約者は、第1項のアカウントを契約者において構成や認証情報の更新を行った場合、遅滞なく当社へ通知するものとします。

第14条（データ等の保管及びバックアップ）

1. 当社は、システム保安上の理由等により、契約者保有データのバックアップを定期的に行います。ただし、当社が契約者からの当該バックアップデータの提供要求に応じる場

合であっても、当社は、当該データの完全性等を含め何らの保証をしません。

2. 契約者が契約者保有データをバックアップしなかったことによって被った損害についてはもちろん、当社の行ったバックアップが不完全なものであった場合にも、当社は損害賠償責任を含め何らの責任を負わないものとします。

第15条（再委託）

1. 当社は、本サービスの提供に係る作業の全部又は一部を第三者に委託し又は請け負わせること（本条において以下「作業の委託」といいます。）ができるものとします。
2. 前項の場合、当社は、委託し又は請け負わせる第三者に対し、利用契約に基づき当社が契約者に対して負う義務と同一の義務を負わせ、当社は、当該義務を履行することについて、契約者に対して責任を負います。

第16条（第三者の監督）

契約者は、契約者との契約により本サービスを第三者に利用させる場合、当該第三者（「利用者」といいます。）に契約者と同様の義務を負わせ、適切に監督するものとします。また、当該第三者の行為により当社に損害を与えたときは、契約者は、当社に対し、当該第三者と連帯して損害賠償責任を負うものとします。

第17条（その他の責任）

1. 契約者は、本サービスの利用に関連し生じた第三者との間の紛争又は紛争のおそれ（以下「紛争等」といいます。）の一切について、その性質にかかわらず、自らの責任と費用をもってこれを解決するものとします。
2. 契約者は、自らの責任と費用において、本サービスの不意の事故に備えた措置を講じておくべきものとします。

第18条（禁止事項）

契約者は、本サービスの利用にあたり、以下の行為を行わないものとします。

- (1) 当社又は第三者の財産、プライバシー、肖像権、知的財産権その他の権利（日本及び日本以外の国のものの両方をいいます。）を侵害する行為
- (2) 当社又は第三者を差別、誹謗中傷若しくは侮辱し、又はその名誉若しくは信用を毀損する行為
- (3) 預貯金口座及び携帯電話の違法な売買、詐欺、無限連鎖講（ネズミ講）、規制薬物の売買、児童売買春等、適用法令の下で犯罪とされるものに結びつく行為
- (4) 適用法令の下でわいせつ、児童ポルノ又は児童虐待に当たるとされる画像、文書等を送信又は掲載する行為
- (5) 本サービスにより利用しうる情報を改ざん又は消去する行為
- (6) ウイルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信又は掲載する行為
- (7) 電気通信設備等に不正にアクセスする行為
- (8) 第三者に対し、無断で広告・宣伝・勧誘等を目的とした電子メール スパムメールや第三者が嫌悪感を抱く電子メール（嫌がらせメール）等を送信する行為、他者のメール受信を妨害する行為、連鎖的な電子メールの転送を依頼する行為 チェーンメール及び当該依頼に応じて電子メールを転送する行為
- (9) 適用法令に照らし、違法に賭博・ギャンブルを行い、又は勧誘する行為
- (10) 適用法令における違法行為（けん銃等の譲渡、児童ポルノの提供、公文書偽造、殺人、脅迫等を含みますがこれに限りません。）を直接的かつ明示的に請負い、仲

- 介し、又は誘引（他人に依頼することを含みます。）する行為
- (11) 人の殺害現場等の残虐な情報、動物を虐待する画像等の情報、その他社会通念上他人に著しく嫌悪感を抱かせる情報を送信又は掲載する行為
 - (12) 人を自殺に誘引又は勧誘する行為
 - (13) 他の契約者や第三者に著しく迷惑をかける行為
 - (14) 公序良俗に反する行為
 - (15) 適用法令に違反する行為 日本国以外の国の法令が適用される契約者については、当該法令に違反する行為を含みます。
 - (16) 当社又は第三者の設備等（電気通信設備等を含みますがこれに限りません。）の利用又は運営に支障を与える行為
 - (17) 第三者の通信に支障を与える方法又は態様において本サービスを利用する行為
 - (18) 本サービスの提供を妨害する行為
 - (19) 前各号のいずれかに該当する行為が行われている ウェブサイトについて、その行為を助長する態様又は目的でリンクを掲載する行為
 - (20) 第三者をして前各号のいずれかに該当する行為を実施させること及びこれを助長する行為
 - (21) その他、当社が本サービスの契約者として不適切であると判断する行為

第19条（情報の削除）

1. 当社は、前条に掲げる事項に該当する行為を契約者が行ったと判断したときは、契約者に何ら催告及び通知を行うことなく、当社が保有する契約者に係るすべての電磁的記録を削除することができるものとします。
2. 当社は、前項に基づく削除が原因で契約者に損害が生じた場合であっても、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。
3. 当社は、本サービスの契約が、解除、解約、その他の事由により終了した場合、当社が別途定める時期及び方法により、契約者が当社設備に保存していた電磁的記録を削除します。

第20条（法の遵守）

契約者は、本サービスの利用に際し、日本国の法令のみならず、電気通信設備の所在地、契約者の住所地及び本サービスを利用して行う業務を遂行する地域の各法令（外国法、条例等も含みます。）も遵守するものとします。

第5章 契約の変更

第21条（契約上の地位の譲渡）

1. 契約者は、自らの契約上の地位を譲渡することはできません。
2. 契約者の地位承継を希望する場合、速やかに書面によりその旨を当社に通知し、当社が認めた場合に譲渡可能とするものとします。ただし、契約者が死亡した場合、当社は第29条（当社からの解約）の定めにより利用契約を解約する場合があります。
3. 前項の場合、当社は、第5条（承諾しない場合）に準じ利用契約を解除することがあります。
4. 当社は、契約者に通知することにより利用契約上の地位を譲渡することがあります。

いとき

- (2) 当社又は当社が利用するシステム、電気通信設備等にやむを得ない障害が発生したとき
 - (3) 当社以外の電気通信事業者が電気通信サービスの提供を停止又は中止することにより利用契約に基づくサービスの提供を行うことが困難になったとき
2. 当社は前項各号の規定によりサービスの提供を停止又は中止するときは事前にその旨を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません

第26条（サービスの廃止）

当社は、契約者に対し2ヶ月前までの事前通知をすることにより本サービスの全部又は一部を廃止できるものとします。本項に基づく本サービスの廃止の場合、当該サービスにかかる利用契約は、サービス廃止の日をもって当然に終了します。

第7章 契約の更新及び終了

第27条（契約の更新）

1. 利用契約は、契約者から当社所定の方法により、当社の定める期日までに更新をしない旨の意思表示がないときは、同条件で更新されるものとし、その後も同様とします。
2. 契約者は更新に必要な利用料金を、当社が別途指定する方法に従い、当社の定める期日までに支払うものとします。

第28条（契約者からの解約）

1. 契約者は、当社所定の方法により当社に通知することにより利用契約を将来に向かって解約することができます。
2. 第25条（設備等に起因するサービス提供の停止又は中止）の規定に基づき本サービスが停止又は中止された場合で、且つ、当該停止又は中止により本サービスの利用目的を達成することができない場合、契約者は、所定の方法にて当社に通知することにより利用契約を将来に向かって解約することができます。本項に基づく解約の場合、当社が契約者の通知を受領した日を解約日とします。
3. 契約者が第2条（約款の変更）に基づく本約款の変更を承諾できない場合、契約者は、所定の方法にて当社に通知することにより利用契約を将来に向かって解約することができます。本項に基づく解約の場合、当社が契約者の通知を受領した日を解約日とします。

第29条（当社からの解約）

当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には契約者に何らの通知又は催告をせずに利用契約を解約することができます。

- (1) 第24条（本サービスの利用制限）各号のいずれかに該当するとき
- (2) 成年後見の開始、又は死亡のとき
- (3) 本約款に基づく義務を遂行することができなくなったとき
- (4) 本契約の履行に関し、不正若しくは不当な行為があったとき、又は本契約を維持しがたい不信行為があったとき
- (5) 仮差押、競売、破産、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があったとき

- (6) 公租公課の滞納処分を受けたとき
- (7) 手形、小切手につき不渡り処分を受けたとき、又は支払の停止があったとき
- (8) 監督官庁から営業停止若しくは営業許可の取消処分を受けたとき、又は営業を廃止したとき
- (9) その他資産、信用、又は支払能力等に重大な変更を生じたとき

第8章 その他

第30条（返金）

1. 第9条第2項の定めにかかわらず、当社は、契約者に対し本サービスの利用料金を次の各号のいずれかに該当する場合にのみ返金します。なお、返金額の算出方法は、各号に定めるとおりとし、当該算出過程において生じる小数点以下は、その都度切り捨てるものとしします。

第28条（契約者からの解約）の第2項若しくは第3項に基づく解約の場合、又は、第26条（サービスの廃止）に基づく契約の終了の場合

$$\text{返金額} = \text{月額基本費用} \times 12 \text{ヶ月} \div 365 \text{日} \times \text{残存契約日数}$$

なお、残存契約日数は、解約日又は終了日の翌日から契約満了の日までの日数をいいます。
2. 契約者が解約日又は利用不可能な状態が発生した日から1ヶ月以内に返金の請求をしない場合、当社は前項に定める返金の義務を免れるものとしします。
3. 利用契約成立後、サービスの利用可能期間の初日に当社の責に帰すべき事由によりサービスを利用できない場合、当該初日から実際にサービスの利用が可能となった日までの日数分、利用期間を延長するものとしします。

第31条（秘密情報の取扱い）

1. 契約者及び当社は、利用契約の履行に関連して相手方から口頭、書面その他媒体を問わず開示、提供を受け、又は知り得た相手方の技術上若しくは営業上の情報（利用契約の内容を含み、以下「秘密情報」といいます。）を、厳に秘密として扱い、善良なる管理者の注意をもって管理するものとし、相手方の事前の書面による承諾なく第三者に開示、漏洩せず、利用契約の履行の目的以外に使用してはならないものとしします。
2. 前項の規定にかかわらず、次の各号の何れかに該当すると情報の受領者が自ら証明できるものについては、秘密情報に含まないものとしします。
 - (1) 開示を受けた際、既に又は自己の責めに帰すことのできない事由で公知となったもの
 - (2) 開示を受けた際、自ら既に保有しているもの
 - (3) 守秘義務を負うことなく、第三者から正当に入手したもの
 - (4) 秘密情報によらず独自に開発し又は知り得たもの
3. 第1項の規定にかかわらず、契約者及び当社は、行政当局、司法機関その他の公的機関、証券取引所等から正当な法令（証券取引所の定める規則を含む）に基づき開示を命じられた秘密情報については、必要最小限の範囲で開示を行うことができるものとしします。
4. 契約者及び当社は、利用契約が終了し、又は開示者が請求した場合、開示者の指示に従い秘密情報及び秘密情報が記録された媒体を開示者に返還又は破棄しなければなりません。

第32条（個人情報保護）

1. 当社は、本サービスの提供に関連して知り得た契約者の個人情報については、当社が別に定める「個人情報保護方針」及び「個人情報保護基本規定」に従って取り扱います。
2. 当社は、特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（平成13年法律第137号）に定める開示請求があった場合、前項の規定にかかわらず、当該請求の範囲内で情報を開示することがあります。
3. 契約者は、当社が契約者に別途通知することなく、販売促進又はサービス向上の目的で契約者情報及び利用契約にかかる情報を利用することに同意します。

第33条（免責）

1. 当社は、本約款で特別に定める場合を除き、契約者への本サービスの提供に関し、契約者に対し、明示的であるか黙示的であるかを問わず、いかなる保証（特定目的への適合性、機能及び効果の有効性、サービスの品質、脅威に対する安全性、商品性、完全性、正確性、複製・移設等されたデータの同一性又は整合性、第三者の権利の非侵害性、本サービスに基づき契約者に提供される機器及び設備の正常な稼働、本サービスの定常的な提供等を含みますが、これらに限りません。）も行わないものとします。
2. 当社は、天災地変、戦争、暴動、内乱、その他の不可抗力、日本又は日本以外の国の法令の制定・改廃、公的機関等による命令・処分・要請、インターネットの利用制限、インターネットを経由した通信の一部のフィルタリング又は遮断、争議行為、輸送機関・通信回線その他当社の責めに帰することができない事由による本サービスの全部又は一部の履行遅滞又は履行不能について、契約者に対して一切損害賠償責任を負わないものとします。
3. 契約者の本サービスの利用に関連して第三者と契約者又は当社との間に発生した紛争に関しては、当該契約者が自己の費用と責任において解決するものとし、当社は一切損害賠償責任を負わないものとします。
4. 当社は、第三者が当社の電気通信設備を経由して不正な方法により契約者の契約機器等に損害を与えたときは、契約者に対し、一切損害賠償責任を負わないものとします。
5. 当社は、電気通信設備内に保存されたデータ等が何らかの事由により消滅・毀損したときは、契約者に対し、一切損害賠償責任を負わないものとします。
6. 当社は、第6章（当社の措置）に定める措置を行うことにより契約者に損害が発生しても、契約者に対し、一切の損害賠償責任を負わないものとします。当社は、機器等又はレンタル機器の設計上、製造上又は使用上の過誤一切の損害賠償責任を負わないものとします。
7. 当社は、前6項以外の事由により、契約者が本サービスの利用及び終了により被った損害について、その原因となる事由につき当社に故意又は重過失のないかぎり、契約者に対し、一切の損害賠償責任を負わないものとします。

第34条（損害賠償額の制限）

当社は、本サービスの利用に関し損害賠償責任を負う場合、契約者に対し、月額基本費用（年間契約の場合は年額基本費用を12で除した金額、一定の期間における契約の場合は当該期間にかかる基本費用を当該期間の月数で除した金額）限度額としてのみ賠償するものとします。

第35条（反社会的勢力の排除）

1. 契約者は、自己、自己の代理人若しくは履行補助者（契約者が業務を行うために用いる

者をいい、個人か法人かを問わず、数次の取引先など第三者を介して用いる下請事業者を含みます。以下、本条において同じ。利用開始日において次の事項に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。

- (1) 反社会的勢力であること
 - (2) 反社会的勢力が、実質的に経営を支配し又は経営に関与していると認められる関係を有すること
 - (3) 自己若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加える目的をもって反社会的勢力を利用するなど、反社会的勢力を不当に利用していると認められる関係を有すること
 - (4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
 - (5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. 契約者は、自己、自己の代理人、媒介をする者が、自ら又は第三者を利用して、当社又は当社の関係者に対し、詐術、暴力的行為、脅迫的言辞を用いる行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、当社の信用を毀損し又は当社の業務を妨害する行為、その他これらに準ずる行為をしないことを確約するものとします。
3. 当社は、契約者が前2項のいずれかに違反したと当社が認めた場合、当該契約者に通知催告をすることなく、直ちに利用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。この場合、契約者は当社に対し、当社に生じた一切の損害を賠償するものとします。当社は契約者又は契約者の代理人、媒介をする者が反社会的勢力に該当するおそれがあると当社が認めた場合には、当該契約者に対し、必要に応じて説明又は資料の提出を求めることができ当該契約者は速やかにこれに応じなければならないものとします。当該契約者がこれに速やかに応じず、又は、虚偽の説明をする若しくは虚偽の資料を提出するなど誠実に対応しなかったと当社が認めた場合、当社は、当該契約者に通知、催告をすることなく、直ちに利用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。

第36条（協力義務）

本約款に定めのない事項について疑義が生じた場合、契約者と当社は、誠意をもって協議し、解決するものとします。

第37条（準拠法及び裁判管轄）

本約款は、日本法に基づき解釈されるものとし、本約款に関する一切の紛争については、京都地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附則

本約款は、2024年2月15日から実施します。