

VVAULT マネージド・サービス利用約款

2020 年 8 月 1 日改定
株式会社ソリトンシステムズ

－ 改訂履歴 －

日付	版数	改定内容
2014 年 11 月 1 日	第 1 版	発行
2019 年 7 月 1 日	第 2 版	改定
2019 年 8 月 28 日	第 3 版	サービス時間帯改定（別紙第 2 項）
2020 年 8 月 1 日	第 4 版	サービス仕様書改定（別紙第 4 項）

第1章 総則

第1条 （利用約款）

株式会社ソリトンシステムズ（以下、「当社」といいます）は、VVAULTマネージド・サービス利用約款（以下、「本約款」といいます）を定め、本約款に基づきVVAULTサーバーのマネージド・サービス（運用・管理代行サービス）（以下、「本サービス」といいます）を提供します。

2. 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たものです。
3. 契約者（以下、「お客様」といいます）が本サービスを利用する場合は、本約款を遵守しなければならないものとしします。

第2条 （利用約款の変更）

当社は、予め実施する日を定めた上で本約款を変更することが出来るものとしします。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は、この限りではありません。

2. 本約款が変更される場合、当社は変更内容を本サービスのWebサイト（以下、「Webサイト」といいます）に掲載すると共に、予め登録されたお客様の連絡先に対して電子メール等で通知を行います。
3. お客様は本約款の変更を確認するため、定期的にWebサイトや電子メールを閲覧するものとしします。なお、当社はWebサイトに本約款の変更について掲載することにより、お客様に対して変更通知を実施したものとし、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しします。
4. 本約款の変更が行われた場合、料金その他の提供条件は、変更後の利用約款が適用されます。

第2章 利用契約

第3条 （本サービスの内容）

当社がお客様に提供する本サービスの詳細は、別紙「VVAULTマネージド・サービス仕様書」（以下、「仕様書等」といいます）に定める通りです。

2. 当社は仕様書等に記載されないオプションサービスの仕様について、別途お客様と個別に合意して定めることが出来るものとしします。

第4条 （利用契約の申込）

お客様が利用契約を申し込む場合は、当社が定める申込書若しくは注文書（以下、「申込書等」といいます）に必要事項を記入押印の上、当社又は当社が契約する本サービスの販売代理店（以下、「販売代理店」といいます）へ提出するものとしします。

2. 前項記載の利用契約申込により、お客様は本サービス利用の前提となる本約款及び仕様書等の全ての内容に対して、合意したものとし見做されます。
3. 当社がお客様の利用契約の申込に同意する場合は、申込書等の記載に基づき当社からお客様に連絡し、本サービスの内容、利用開始日、課金開始日などの詳細について決定するものとしします。
4. 当社が以下の各号に該当すると判断する場合には、お客様の申込を受諾しないことがあります。またその場合、当社は受諾拒否の理由をお客様に開示する責を負いません。

- ① お客様が本約款及び仕様書等を遵守しないことが予想される場合
- ② お客様が当社に対する債務不履行を生じさせている、又は過去に生じさせていた場合
- ③ お客様の申込書等に虚偽の事項が記載されていた場合
- ④ 当社の業務遂行上、本サービス実施が難しい場合
- ⑤ 当社の技術的に本サービス実施が困難な場合
- ⑥ その他、当社が申込を受諾することが困難だと判断する場合

5. 利用契約は課金開始日に成立するものとします。

第5条 （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4条](#)（利用契約の申込）に定める利用契約の成立日から起算して1ヶ月間（成立日から当月末まで）とします。

2. お客様が前項記載の最低利用期間内に利用契約を解約する場合には、契約解約日の2週間前までに当社に対して書面で解約を通知し、最低利用期間の本サービス利用料金を即日支払うものとします。

第6条 （利用契約の終了）

お客様が本サービスを解約により終了させる場合には、終了を予定する日の当月末日（以下、「サービス終了予定日」といいます）から1ヶ月前までに、当社に対して書面による本サービスの終了通知を行うものとします。

2. 前項によりお客様が本サービスを終了させる場合は、サービス終了予定日を利用契約の解約日とします。

第7条 （利用契約の解除）

お客様に次の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合には、当社は何らの催告なしに直ちに本サービスを停止し、利用契約の全部又は一部を解除することができます。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。

- ① 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。
- ② 利用契約の申込みに際し、虚偽の事項を記載した事が判明したとき。
- ③ 利用契約の条項に違反し、相当の期間を定めて是正を催告したにも拘わらず、当該期間内には是正を行わないとき。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。

- ⑧ 監督官庁から営業取消、営業停止等の処分を受けたとき。
- ⑨ 解散あるいは事業の全部又は重要な一部の譲渡を決議したとき
- ⑩ 財産状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の理由があるとき
- ⑪ 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」といいます）、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。
- ⑫ 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。
- ⑬ 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。
- ⑭ 自ら又は第三者を利用して当社の名誉、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。
- ⑮ 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の関係者に認知させるおそれのある言動、態様をした場合。
- ⑯ その他前各号に準ずるような本契約を継続し難い重大な事由が発生したとき

2. 前項により利用契約の全部又は一部が解除された場合、お客様は当社に対する一切の金銭債務につき当然に期限の利益を喪失し、直ちに弁済しなければなりません。

第3章 サービスの提供及び運用

第8条 （サーバーの構築）

お客様は、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）を自らの責任で構築した上で、当社に提供するものとします。但し、当社が別途設定するサーバー構築作業（以下、「SI作業」といいます）を申込みにより、お客様はお客様サーバーの構築作業を当社に依頼することが出来ます。

2. 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、利用契約申込みの際に提出される初期設定申込書の内容に従い、当社又はお客様により設定されるものとします。

第9条 （監視アプリケーションの導入）

お客様は、当社が本サービス実施に必要と判断する監視用アプリケーション（以下、「監視アプリ」といいます）の利用について、当社にその利用を許諾するものとします。

2. 当社は、監視アプリの動作仕様及び取得情報などについて事前にお客様に対して十分に説明し、その利用承諾を得た上で利用するものとします。なお、お客様が監視アプリの利用に承諾しない場合、お客様は当社に対して速やかにその旨を文書にて通知しなければなりません。

第10条（運用と品質保証）

本サービスの運用及び品質保証は、仕様書等に定めるものとします。但し、お客様サーバーが設置されている環境（例えば、パブリッククラウド環境やオンプレミス環境など）に依存する部分に関わる本サービスの品質については、当該設置環境の品質保証水準を超えて保証することは出来ません。

2. 前項規定は、お客様が[第7条](#)（利用契約の解除）及び[第14条](#)（責務と禁止事項）に該当して、本サービスの利用を制限又は停止されている場合には適用されません。
3. 当社は、お客様サーバーに適用するOS及びアプリケーションなどのソフトウェアについて、その安全性、正確性、有用性及び適法性を保証しません。但し、当社自らが開発若しくは選定したソフトウェアについては、この限りではありません。

第11条（作業の確認）

当社は、お客様から依頼を受けた作業を完了した場合に、お客様に対して作業完了を報告する電子メール（以下、「作業完了メール」といいます）を送付します。

2. お客様は、作業完了メールを受領後、1週間以内（以下、「瑕疵確認期間」といいます）に当該作業結果を自ら確認し、当社に確認結果を通知するものとします。
3. 前項の作業結果に瑕疵がある場合、お客様は当社に当該瑕疵の内容を通知し、当社は瑕疵を修正するものとします。当社は瑕疵の修正作業が完了した場合、お客様に対して瑕疵の修正に関する作業完了メールを送付します。
4. お客様により作業完了の確認が当社に通知された場合、又は瑕疵確認期間を超えてお客様から瑕疵の通知がない場合は、当該作業は完了したものとします。

第12条（運用責任）

お客様は、自らが使用しているID及びパスワード（以下、「お客様アカウント情報」といいます）の管理について責任を負うものとします。お客様アカウント情報を使用して行われた行為は、当該アカウント情報を保有しているお客様の責任とみなされるものとします。

2. 当社は、お客様アカウント情報が不正に利用されたことにより生じた損害について、一切の責任を負いません。
3. お客様サーバー又は本サービスの利用によりお客様と第三者との間で警告、訴訟の提起、求償等の紛争（以下、「本紛争」といいます）が生じた場合、お客様は本紛争に関して自己の責任と費用で解決に当たるものとし、当社に対して一切の影響及び損害を与えないことを保証するものとします。
4. 前項に関連して当社が第三者から損害賠償等を求償された場合には、当社は以後の処理を全面的にお客様に委任し、お客様は自己の責任と費用で当該紛争の解決に当たるものとします。

第13条（免責事項）

当社は、本サービスの運用にあたり、次の各号に該当する事項に関する一切の責任を負わないものとし、但し、当社に故意又は重大な過失があった場合はその限りではありません。

- ① お客様サーバーに記録されている全ての電磁的情報の保全及び復元
- ② 動作速度やディスク容量などのお客様サーバーの性能保証
- ③ 当社がお客様の依頼に基づいて実施した作業の結果
- ④ 当社がお客様に提案し、お客様が当社に対してその実施を承認若しくは依頼した作業の結果
- ⑤ 作業完了が確定した後に発覚した、当該作業の瑕疵に基づく不具合及び障害
- ⑥ お客様サーバーへの第三者による不正アクセスの結果生じた障害及びその損害

第14条（責務と禁止事項）

お客様はお客様サーバーにおいて、以下の各号に定める行為を行わないことを保証するものとします。お客様がこれらの行為を行った場合、当社はお客様による本サービスの利用を停止し、その他の適切な措置をとることがあります。

- ① 法令に違反するもの、他人の権利を侵害するもの、他人に経済的・精神的損害を与えるもの、脅迫的なもの、他人の名誉を毀損するもの、他人のプライバシーを侵害するもの、嫌がらせ、他人を中傷するもの、猥褻・猥雑なもの、品性を欠くもの、罵詈雑言に類するもの、嫌悪感を与えるもの、民族的・人種的差別につながるもの、倫理的観点などから問題のあるものを、他人に掲載、開示、提供または送付する行為。
- ② 自分以外の人物を名乗ったり（第三者のアカウントを使用することを含む）、代表権や代理権が無いにも関わらず会社などの組織を名乗ったり、又は他の人物や組織と提携、協力関係にあると偽ったりするなど、虚偽あるいは架空の身分などを詐称するなどの行為。
- ③ 法律上、送信（発信）する権利を有していないコンテンツをアップロードしたり掲示したり、メールなどの方法で送信（発信）すること。
- ④ 第三者の知的財産権（特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権など）を侵害するようなコンテンツをアップロードしたり掲示したり、メールなどの方法で送信（発信）すること。
- ⑤ コンピュータのソフトウェア、ハードウェア、通信機器の機能を妨害、破壊、制限するようにデザインされたコンピュータウイルス、コンピュータコード、ファイル、プログラムを含むコンテンツをアップロードしたり掲示したり、メールなどの方法で送信（発信）すること。
- ⑥ 本サーバー又は本サーバーに接続しているサーバーもしくはネットワークを妨害したり、混乱させたりすること、あるいはサービスに接続しているネットワークの使用条件、操作手順、諸規約、規定に従わないこと。
- ⑦ ストーキングなど、方法を問わず第三者に対する嫌がらせ、迷惑行為、不利益を与えること。
- ⑧ 第三者の個人情報（ID、パスワードなどを含む）を収集したり蓄積したりすること、またはこれらの行為をしようとする事。
- ⑨ その他、当社が不適切と判断する行為。

第4章 料金と支払

第15条（本サービスの料金）

お客様は、本サービスの利用にあたり、次の各号に定める料金（以下、「本対価」といいます）を当社又は販売代理店に支払うものとします。

- ① 初期費用：本サービスに開始にあたり初期設定作業を行う費用
- ② 利用料金：本サービスの運用にあたって1ヶ月単位で支払う費用
- ③ その他：お客様の依頼に基づき、当社が別途見積書にて提示する費用

2. 前項規定の利用料金は、本サービスの利用開始が月初以外の場合、若しくは解約が月末以外の場合においても日割り計算を行わず、お客様は利用期間に係る利用料金を満額支払うものとします。

第16条（対価の支払）

特段の定めがある場合を除き、本対価の支払方法については、作業完了月締め翌月末日（以下、「支払期限日」といいます）までに銀行振込にてお客様から当社又は販売代理店に支払われるものとします。なお、支払期限日が金融機関の休業日にあたる場合には、当該金融機関の前営業日を支払期限日とします。

2. 本対価の支払いに係る消費税、振込手数料等の費用は、お客様の負担とします。
3. お客様の事前の承諾を得て支出した費用がある場合、当社は本対価とは別にお客様に対して当該費用を請求できるものとします。

第17条（遅延損害金）

お客様が定められた支払期限日までに当社に本対価を支払わなかった場合、お客様は次の各号に定める遅延損害金を当社に支払わなければなりません。

- ① 遅延損害金は、個別対価に対し年14.6%の割合とします。
- ② 遅延損害金の計算期間は、支払期限日の翌日から対価の支払いを完了した日までとします。
- ③ 遅延損害金の計算方法は、年365日の日割り計算とします。

第5章 情報管理

第18条（資料等の管理）

当社は、お客様から提供された本サービスに関する資料等（以下、「お客様提供情報」）を、業務遂行上必要な範囲内で複製又は改変できるものとします。

2. 当社はお客様提供情報を善良なる管理者の注意をもって管理、保管し、本業務以外の用途に使用しないものとします。

第19条（機密保持）

お客様及び当社は、双方が互いに知り得た相手方の企業上の機密情報（当社の顧客情報、及び個人情報

報の保護に関する法律第2条第1項に定める「個人情報」を含みます)を善良なる管理者の注意義務をもって秘密として管理するものとし、利用契約の期間中はもとより、その終了後においても、相手方の事前の書面による承認を得ることなしに、第三者に開示又は漏洩してはなりません。ただし、以下の各号のいずれかに該当するものはこの限りではありません。

- ① 開示者から知得する以前に公知であったもの。
- ② 開示者から知得した後に被開示者の責によらず公知となったもの。
- ③ 開示者から知得する以前に正当に保有していたもの。
- ④ 正当な権限を有する第三者から秘密保持の義務を負わずに知得したもの。
- ⑤ 開示者から秘密情報である旨の表示がなされず提供されたもの。

第20条 (権利義務譲渡の禁止)

お客様は、当社の事前の書面による同意なくして、利用契約の地位を第三者に承継させ、あるいは利用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し若しくは引き受けさせ、又は担保に供してはなりません。

第21条 (変更情報の通知)

お客様は、自らの合併、組織変更、減資、解散、営業の譲渡又は譲受、その他利用契約に影響を及ぼす恐れのあるときには、当社に対して事前にその旨を通知するものとします。

2. お客様は、以下の各号に変更がある場合は、その変更の事実を証明する書類を添えて、速やかに当社に通知するものとします。

- ① 法人名称
- ② 住所
- ③ 代表者名
- ④ 連絡先電話番号及び FAX 番号
- ⑤ 担当部門名及び担当者名
- ⑥ 請求書の送付先

第22条 (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。

2. 前項に基づき地位を継承した法人は、利用契約に基づく一切の債務を継承するものとします。

第6章 一般条項

第23条 (損害賠償)

当社は、本サービスの提供に関して、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ヶ月分相当（以下、「上限金額」といいます）を上限として損害を賠償します。

2. 利用契約の履行に関する損害賠償の累計総額は、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、上限金額を限度とします。

第24条（反社会的勢力との関係断絶）

お客様は、自己もしくは自己の役員が反社会的勢力でなく、また反社会的勢力ではなかったこと及び反社会的勢力として社会的に非難されるべき関係を有しておらず、今後も有しないことを保証するものとします。

第25条（不可抗力）

天変地異、戦争、暴動、内乱、法令の改廃制定、公権力による命令処分、同盟罷業、公開前の特許または商標の侵害、その他の不可抗力については、いずれの当事者も責を負わないものとします。ただし、金銭債務の不履行については、この限りではありません。

第26条（合意管轄）

利用約款の解釈、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。

2. 利用契約に関して、お客様と当社との間で訴訟を行う必要が生じた場合は、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属合意管轄裁判所とします。

第27条（協議）

お客様及び当社は、利用契約に定めのない事項または利用契約に関する解釈上の疑義については、誠意をもって協議の上、解決を図るものとします。

VVAULT マネージド・サービス仕様書

本仕様書は、VVAULT マネージド・サービスの運用サポートサービスに関する基本的事項について記載したものです。

1. 本サービスの適用条件

本サービスは、お客様が以下の事項をご了承いただける場合にのみ実施可能です。

(ア) ネットワーク条件

① インターネット接続

本サービスにて利用する監視ツールは、お客様サーバーにインストールしたクライアントソフトから、インターネットを通じて外部に監視情報を通知する SaaS (Software as a Service) です。そのため、本サービスをご利用いただくには、お客様サーバーからインターネットへの接続が必要です。

② リモートデスクトップ (RDP) 接続

当社がお客様サーバーに対して作業を行う場合は、当社拠点からリモートデスクトップ接続にて遠隔作業を行います。そのため、本サービスをご利用いただくには、当社拠点からお客様サーバーへのリモートデスクトップ接続が必要です。なお、当社拠点のグローバル IP は固定されているため、ファイアウォール等の IP フィルタリングによりセキュリティを確保します。

(イ) サーバー管理条件

① 当社用アカウントの作成

本サービスの運用代行作業は、全て当社専用アカウントを利用して実施します。そのため、お客様サーバーには当社作業用の専用アカウントを設定いただきます。

② 監視ツールのインストールなど

当社が指定する監視ツールをお客様サーバーにインストールします。また、監視情報は監視サービスで利用する外部サイトへ転送されます。そのため、本サービスをご利用いただくには監視ツールのインストール及び監視データの外部転送許可が必要です。

2. お客様サポート対応

(ア) サービス提供時間：当社営業日*9:00～17:30

(イ) サポート内容

① ヘルプデスク業務

お客様サーバーの運用に対するご質問を電話及びメールにて受け付け、当社よりご回答致します。

② お客様依頼作業の実施

ディスク増設設定、ディスク容量上限設定など、VVAULT 管理コンソール上の設定パラメータ変更や VVAULT のバージョンアップについて、お客様のご依頼に基づき当社が作業を実施します。また、当社が本サービスに必要と認める Windows Update 等の対応作業について、お客様と事前にご相談の上で実施します。なお、作業の日時や手順などについては、その都度お客様

とご相談して決定します。

③ 監視データの解析

お客様サーバーの監視データに基づき、障害の発生有無を判断します。当社によりお客様サーバーの障害が確認された場合は、お客様に状況の報告を行うと共に適時障害対応作業を開始します。

④ 障害対応作業の実施

お客様サーバーの監視データから判明した障害に対して、以下の障害対応作業を実施します。

- VVAULT 関連サービスの再起動
- VVAULT 関連プロセスの再起動
- サーバー（VM）の再起動
- ネットワークや IaaS など関連ベンダーへのエスカレーション連絡
- その他 VVAULT に関する不具合の修正

⑤ その他作業の実施

上記以外の作業については、お客様のご依頼に基づき個別見積にて対応いたします。

3. お客様サーバー監視

(ア) サービス提供時間：24 時間 365 日

(イ) 監視内容

① サーバー状態監視

監視ツールを利用してお客様サーバーの状態を常時モニターします。対象監視項目は以下の通りです。

- ハートビート（死活）監視
- Windows イベントログ監視
- VVAULT ログ監視
- VVAULT 関連サービス監視
- VVAULT 関連プロセス監視
- VVAULT 構成ストレージ監視（クラウドストレージを除く）
- メモリ/プロセッサ/ディスク/ネットワークビジー監視

4. その他

(ア) サービス提供時間：24 時間 365 日

(イ) 業務内容

① お客様メールの受信

当社ヘルプデスク運用時間外にお客様から送信されるお問合せ及び障害連絡メールを受信いたします。

② 障害通知メールの発信

監視ツールがお客様サーバーの障害を検知した場合、ご希望のお客様には、予め設定されたお客様指定のメールアドレスに障害通知メールを発信いたします。

5. 各種連絡先

お客様からのサポート受付、及び本サービスに関するご意見、ご質問、お問合せなどについては、別途ご提示する当社サポート窓口にて承ります。

*当社営業日：土日祝日及び年末年始を除く月曜日から金曜日まで