

Fortinet社製品保守サービス契約約款

本約款は、Fortinet, Inc.社の製品に関し、株式会社データコントロール(以下DCLといいます)が提供する保守サービスの内容を定めるものです。

第一条(適用)

本約款は、以下のFortinet, Inc.社製品保守サービス契約(以下保守サービス契約といいます)についてご契約されたお客様(以下契約者といいます)に対して提供されるサービス(以下保守サービスといいます)の内容および条件を定めるものです。

第二条(契約の成立)

- 1) 保守サービス契約は契約者がDCL所定の申込用紙またはWeb申請画面を通じて申請を行い、DCLがこれを受諾することにより成立します。
- 2) DCLによる承諾は、保守サービス契約に関する契約番号の通知(契約確認書による)をもって行うものとします。

第三条(保守サービスの対象)

- 1) 保守サービスは保守サービス契約を締結された製品においてDCLより契約者に提供されます。
- 2) 契約者が受ける保守サービスは契約者がDCLにユーザ登録を完了している製品に限られます。

第四条(保守サービスの内容)

- 1) 保守サービス契約に基づき提供される保守サービス内容は、下記の通りとします。
 1. オンサイト修理保守および24時間オンサイト修理保守は、当社技術員が機器設置先として申告された場所へ伺い、故障した機器と代替機を交換するものとします。その際、契約者が設定ファイルを保管している場合に限り、設定ファイルの復元作業を行います。
 2. セントバック修理保守は、故障した機器をDCL指定の場所にて受け取り後、故障した機器をFortinet, Inc.社において修理または代替機へ交換したものをDCLより返送するものとします。その際、契約者が設定ファイルを保管している場合に限り、設定ファイルの復元作業を行います。
 3. 先出セントバック修理保守は、当該機器が故障と判明した時点で、代替機をDCLより発送致します。故障機は速やかにDCL所定の場所に返送するものとします。その際、契約者が設定ファイルを保管している場合に限り、設定ファイルの復元作業を行います。
- 2) 障害の状況により当社技術員が修理の必要性を認めた場合のみ保守サービスの対象となります。
- 3) 上記サービスを提供するに際し、契約者は機器のシリアル番号、設定、ログ等、当社技術員が状況を判断するに足る情報の提供に予め同意するものとします。
- 4) 設定ファイルの復元作業の際、ソフトウェアのバージョンの相違等が原因で正常に復旧できない場合があります。尚、本保守サービスは、固有の設定データが代替機または修理完了機へ正常に復元されることを保障するものではありません。
- 5) 保守サービスは日本国内に設置された機器に対して、日本国内からの問い合わせを受けた場合のみ提供されるものとします。
- 6) 機器発送の送料については、原則発送元負担とします。
- 7) DCLは契約者に対し、60日前に事前通知を行うことにより、保守サービスの内容を変更できるものとします。

第五条(保守サービスの受付時間)

- 1) オンサイト修理保守およびセントバック修理保守、先出セントバック修理保守は、土日祝祭日およびDCLの休業日を除く、契約確認書に記載された時間帯とします。
- 2) 24時間オンサイト修理保守は、24時間365日とします。

第六条(契約期間)

保守サービス契約に基づき保守サービスが受けられる期間(保守契約期間)はDCLが通知する契約確認書が定める期間とします。

第七条(対価)

保守サービスの対価は、契約者が支払請求書、もしくは振込用紙に基づき銀行振込にて支払うものとします。

第八条(適用の除外)

次の各号に定める事項は、保守サービスの範囲に含まれておりません。

- 1) 機器の設置や移転および撤去に関する現地訪問作業ならびに立会い
- 2) ハードウェア障害と特定できていない段階での、予防交換作業や機器の提供
- 3) ログやレポート、メール等の設定ファイル以外のデータ修復および復元
- 4) 障害部品のデータ消去作業、データ消去証明書などの提出
- 5) 一時的な利用目的などによる機器の貸出
- 6) 機器の定期点検、清掃、オーバーホール、改造および移動作業
- 7) 機器の構成変更などに伴うソフトウェア・コンフィグレーションの変更作業、バージョンアップ作業、契約者環境の条件下での対象製品の動作保証および検証作業
- 8) 故障機を使用しての検証および障害原因の解析、報告書の作成および提出
- 9) 契約者による機器の誤操作や改造、使用時の電力の不足や変動、不適切な空調、粉塵、ホコリ等、機器に定められた条件を満たしていない環境での使用、接続条件の範囲外で生じた故障、および外観のへこみ、キズ等の損傷が見られる機器の修理およびサービス提供
- 10) DCL指定の技術員以外による機器の修理、改造・移動等により生じた故障に対するサービス提供
- 11) 地震、風水害などの自然災害および火災、騒動や暴動などによるサービス提供
- 12) Fortinet, Inc.社でサポートが終了したソフトウェア・ハードウェアバージョンに対するサービス提供
- 13) 行政機関または地方自治体の緊急事態宣言等が発令された状況下でのサービス提供
- 14) その他、契約者の責に帰すべき事由に基づく作業

第九条(契約番号)

DCLは保守サービスを受けるための契約番号を契約者に発行するものとします。契約者は受領した契約番号を自己の責任を持って管理するものとし、その不正使用が行われた場合であっても、DCLは一切の責任を負わないものとします。

第十条(契約者の義務)

次の各号に定める事項に関して契約者が本通知を怠った場合、DCLは契約者に対して保守サービスの提供を中止する場合があります。

- 1) 契約者は、住所変更、社名変更等、ユーザ登録時の登録データに変更が生じた場合、変更の10営業日前までにDCLへ通知し、承認を得るものとします。
- 2) 契約者は契約番号の不正使用を認知した場合は、速やかにDCLに通知するものとします。
- 3) 契約者は原則、契約確認書に機器管理担当者として記載された者を通じてのみ保守サービスを受けることができます。
- 4) 契約者は、前項において担当者として明記された者に変更があった場合には、速やかにDCLに通知するものとします。

第十一条(解約)

- 1) 契約者は、保守サービス契約を途中で解約することはできません。
- 2) DCLは下記の条件に該当する場合、契約者に対して通知なしに本契約を解除できるものとします。
 1. 契約者が本約款の条項に違反し、文書による是正催告にも関わらず当該是正催告から30日以内に当該違反を是正しない場合
 2. 金融機関などによる契約者の指定した支払口座の利用の停止や、契約者に対する差押、仮差押、仮処分等、契約者の経済状態が悪化したと判断した場合
 3. 契約者について解散、破産、民事再生、会社更生、特別清算等の債務者の救済に関する法令に基づく申し立てがなされた場合
 4. その他契約者としての義務を果たせないとDCLが判断した場合
- 3) 契約者が所有している保守サービスの権利が、前項により本契約が解除され、その権利は失効したとしても、DCLは保守サービス残存期間への清算金等の金銭の支払いを行わないものとします。
- 4) DCLは60日前の通知をもって保守サービス契約を解除することができるものとします。この場合、DCLは契約者が所有している保守サービスを受ける権利が残存している期間の割合に従って日割り計算した清算金を支払うものとします。

第十二条(保証)

- 1) DCLは、本約款のもとで提供される保守サービスが、本約款およびその添付書類に記載された内容に基づくことを保証します。
- 2) DCLは本条1項で定められた保証を除き、明示、黙示を問わず一切の保証を行いません。

第十三条(責任の制限)

DCLが、本約款および本約款に従った保守サービスの提供に関して契約者に対して負担する責任は、契約者がDCLに保守サービスの対価として支払った金額を限度とします。いかなる場合においてもDCLは偶発的、間接的、懲罰的もしくは経済上の損害(逸失利益を含みますがそれに限定されません)について、そのような障害の生じる可能性について知っている、いないに関わらず、またその発生原因が契約不履行、不法行為、厳格責任、担保責任の不履行、重要な目的の実現不可能のいずれであるかに関わらず、一切の責任を負わないものとします。

第十四条(権利の譲渡の禁止)

契約者は本契約上の地位および権利をいかなる理由があろうとも譲渡、貸与、することはできません。

第十五条(情報等の帰属及び二次利用の禁止)

保守サービス契約のもとにDCLと契約者間で交換される保守サービスの情報、およびこれに係わるノウハウ等はすべてDCLに帰属するものとし、DCLは契約者の承諾なしにこれらを使用、利用、変更、複製、販売等を行うことができます。契約者は、DCLが本契約の履行を目的として提供した技術情報について、保守サービス契約を締結された製品の保全・運用のみに利用するものとし、営利・非営利に係わらず複製、販売、出版その他一切の二次利用を行う事はできません。

第十六条(機密保持)

DCLおよび契約者は、本契約の有効期間内のみならず、本契約の履行に関して知り得た相手方の業務上の秘密及び個人情報を第三者に漏洩しないものとします。ただし、DCLが本契約のサポートを実施するにあたり、契約者から知り得た業務上の秘密及び個人情報のうち、合理的な範囲について業務委託先または製品開発メーカーへ提供することがあります。DCLにおける個人情報の扱いは<https://www.datacontrol.co.jp/privacy/>に記載された内容に準じるものとします。

第十七条(通知)

本約款における通知は、書面またはDCLが定める方法をもって行うものとします。

第十八条(管轄、準拠法等)

- 1) 本約款によって提供される保守サービスに関してDCLと契約者の間に係争が発生した場合は、契約者およびDCLは、お互い信義誠実の原則に従って解決するように努めるものとします。
- 2) 前項の場合において、訴訟により解決する必要がある場合には、大阪地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。
- 3) 本約款は日本法に準拠し解釈されるものとします。