

2020年1月18日版

株式会社USEN ICT Solutions

第1条 (サービスについて)

USEN GATE 02 ICT 見える化サポートは東日本電信電話株式会社（以下「特定協定事業者」といいます。）のサービス「ダイヤモンドサポート」を利用して、当社が再販売事業者として提供するサービス（以下「本サービス」といいます。）です。

2 本サービスには、別紙【読替え表】に記載のとおり「ICT 見える化調査」と「ヘルプデスク」の2つのサービスがあります。

第2条 (約款の変更)

当社は、本約款を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります。なお、変更後の約款は当社が適当と認める方法により通知するものとします。

第3条 (適用関係)

本サービスに関して、「御見積書」・「御申込書」および「本約款」の規定が抵触するときは、「御見積書」・「御申込書」、「本約款」の順に優先して適用するものとします。

第4条 (利用契約申込みの方法)

本サービスの利用契約（以下「利用契約」といいます。）の申込みをする者（以下「利用申込者」といいます。）は、本約款の内容を承諾の上、当社所定の御申込書に必要事項を記入し、当社に提出するものとします。

第5条 (利用契約申込みの承諾)

当社は、利用契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って承諾します。

ただし、当社の業務の遂行上支障があるときは、この限りではありません。

2 当社が、利用契約の申込みを承諾することにより、当社と利用申込者との間で利用契約が締結されるものとします。（当社との間で利用契約を締結した利用申込者を、以下「契約者」といいます。）なお、当社が利用契約の申込みを承諾する日は、当社所定の御申込書を当社が受け付けた日とします。

3 当社は、前 2 項の規定にかかわらず、次の場合には、利用契約の申込みを承諾しないことがあります。

- (1) 当社の与信基準を満たせないと当社が判断したとき。
- (2) 御申込書に虚偽の事実を記載したことが判明したとき。
- (3) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
- (4) 利用申込者が、本サービスの料金その他債務の支払を現に怠り、または怠るおそれがあると当社が判断したとき。
- (5) 利用申込者が、当社の電気通信サービスにおいて、過去に不正使用等により契約の解除または本サービスの利用を停止された契約者と関係があり不正使用等を行うおそれがあると当社が判断したとき。
- (6) 利用申込者が暴力団等反社会的勢力に所属、または関係していると判明したとき
- (7) その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき、または支障があるおそれがあると当社が判断したとき。

4 当社は、前項の規定により、本サービスの利用契約の申込みを承諾しないときは、利用申

込者に対して承諾しない旨を当社所定の方法で通知します。

第6条 （対象物）

利用契約の対象物は、[ヘルプデスク]保守手引書（以下「保守手引書」といいます。）および[ICT 見える化調査]調査報告書（以下「調査報告書」といいます。）に定めるものとします。

2 契約期間中にヘルプデスクの対象物の員数を変更するときには、契約者は当社に対して、保守手引書の修正を依頼し、員数分の申込みを行うものとします。なお、保守手引書の修正方法は[ヘルプデスク]仕様書（以下「ヘルプデスク仕様書」といいます。）に定めるものとします。

第7条 （業務の内容）

利用契約に基づき当社および特定協定事業者が実施する業務（以下「委託業務」といいます。）は、[ヘルプデスク]仕様書および[ICT 見える化調査]仕様書（以下「ICT 見える化調査仕様書」といいます。）に定めるものとします。

第8条 （除外事項）

本サービスの対象外の業務は、[ヘルプデスク]申込書（以下「ヘルプデスク申込書」といいます。）および[ICT 見える化調査]申込書（以下「ICT 見える化調査申込書」といいます。）に定めるものとします。

第9条 （ヘルプデスクの開始）

契約者からヘルプデスクの対象物について故障または問合せの通知を受けたときは、ヘルプデスク仕様書に則り、特定協定事業者がヘルプデスクを開始します。

第10条 （ヘルプデスク完了の通知）

ヘルプデスクの対応が完了したときは、特定協定事業者は、契約者にその旨を速やかに通知するものとします。

第11条 （契約者の協力）

契約者は、利用契約に基づく当社および特定協定事業者の委託業務を円滑に実施できるよう、最大限の協力をするものとします。

2 委託業務に必要な機器装置は特定協定事業者が調達するものとしますが、必要な場合は、特定協定事業者は契約者の機器装置等を無償で自由に操作、使用できるものとします。

3 契約者は、当社または特定協定事業者からの求めに応じて、回線収容情報その他委託業務に必要な契約者情報を提供するものとします。

第12条 （機器等の管理）

契約者は、ヘルプデスクの対象物を修理、移動若しくは改造し又はこれに他の装置を付加する場合は、事前に当社に通知するものとします。

第13条 （管理責任者）

契約者は、ヘルプデスクの対象物に関し、サポート対象拠点毎の責任者を定め、あらかじめ当社に通知するものとします。

第14条 （対象物件に対する必要な措置の実施）

ヘルプデスクの対象物について正常な運転の維持が不可能であると当社または特定協定事業者が判断した場合、契約者は、ヘルプデスクの対象物に対し必要な措置を講じるものと

ます。

第15条 （料金の支払い義務）

本サービスの料金は、別記に定めるとおりとします。

2 ヘルプデスクの料金は、本サービスの提供開始日の翌月 1 日から本サービスの提供終了日が属する月の末日まで発生するものとし、契約者は当社に対して、当社の指定する期日までに当社が請求した金額（消費税等相当額を含む）を支払うものとし、なお、本サービスの提供開始日はヘルプデスク申込書に記載の「運用開始日」とします。

3 銀行振込手数料等支払いに関する費用は契約者の負担とします。

第16条 （申込みの取消し）

本サービスの申込みの取消しは以下のとおりとします。

(1) ICT 見える化調査の申込みを取消す場合、利用申込者は、当社が別途定める料金表記載の一時金を支払うものとし、

(2) 利用申込者は、ヘルプデスクの申込みを申込み後に取消すことは出来ません。

第17条 （調査日の変更）

契約者の都合により、ICT 見える化調査の調査日を、調査日の 5 営業日前から調査当日までに変更する場合、契約者は当社に対して、1 拠点ごとに別記に記載の調査日変更に係る一時金を支払うものとし、

第18条 （最低利用期間および納期）

ヘルプデスクの最低利用期間は、提供開始日から、提供開始日の翌月 1 日を起算日として 1 年間に経過する日までとし、当該最低利用期間内に、第 21 条（契約者が行う利用契約の解除）に基づき利用契約が解除された場合または第 22 条（当社が行う利用契約の解除）第 1 項または第 37 条（反社会的勢力の排除に対する表明保証）第 2 項に基づき当社が利用契約の解除を行った場合には、契約者は当社に対して、当社が定める期日までに、最低利用期間の残余の期間に対応する月額料金に相当する額を支払うものとし、ただし、「御見積書」・「御申込書」に特段の定めがある場合はその定めるところによります。

2 当社は、契約者に提出する各調査対象拠点における ICT 見える化調査の調査報告書の納期を、ICT 見える化調査申込書に記載するものとし、

3 当社が前項に定める納期までに調査報告書を提出できないおそれがあるときは、当社は、直ちにその理由および遅延日数を書面にて契約者に通知します。

4 契約者は、前項の場合において、納期の遅延がやむを得ないときは、これを認めるものとし、

5 前 2 項の場合において、委託業務の継続に関する条件等については、双方協議のうえ定めるものとし、

第19条 （契約不適合責任および不可抗力）

利用契約に基づく当社の委託業務に契約不適合があった場合、当社は契約不適合を解消するために必要な作業を利用契約の期間中繰り返し実施することとし、当社は、委託業務の契約不適合により契約者に生じた損害について責任を負わないものとし、ただし、必要な作業の実施により契約不適合が解消しない場合を除きます。

2 委託業務の契約不適合が解消しない場合、当社は契約者に対して第 24 条第 2 項に定める損害賠償責任を負うものとし、

3 風水害、雷、地震その他の天災地変、爆発、火災、戦争、内乱、反乱、暴動、政府の規制、公権力による決定・命令・処分、ストライキその他の労働争議、輸送機関の事故、被災等による作業場所への立入不能、被災等による物品調達・作業員確保の不能、計画停電等の電力

利用の制限による業務提供不能その他の不可抗力等の当社の責に帰すことができない事由により利用契約の全部若しくは一部の義務の履行に遅延をきたし、又は不能となった場合、当社は契約者に対し責任を負わないものとします。

4 当社は、調査報告書の契約不適合責任を、第 29 条第 3 項に定める給付完了日から起算して 3 か月間に限り負うものとします。

5 当社が調査報告書について負う一切の責任（契約不適合責任、その他一切の法律上の責任を含みます。）は、前各項の範囲に限られるものとします。

第20条 （内容の変更）

利用契約の内容の変更を行う必要が生じた場合は、契約者は当社所定の書面により当社に通知する（当社に書面が到達したことをもって通知がされたものとみなします。）ものとします。

第21条 （契約者が行う利用契約の解除）

契約者は、自らヘルプデスクの利用契約の解除を行う場合、解除月を指定し、その 2 ヶ月前までに当社所定の書面により USEN GATE 02 取扱所に通知する（当社に書面が到達したことをもって通知がされたものとします。）ものとします。なお、指定の解除月に当社にて解除処理ができない場合、当社にて解除月を指定し利用契約を解除するものとします。

第22条 （当社が行う利用契約の解除）

契約者が次の各号のいずれかに該当するに至ったときは、当社はなんらの通知、催告を要せず即時に利用契約の全部又は一部を解除できるものとします。

(1) 自己振出の手形又は小切手が不渡処分を受ける等の支払停止状態となったとき。

(2) 差押え、仮差押え、仮処分若しくは競売の申立てがあったとき、又は租税滞納処分を受けたとき。

(3) 破産手続開始、会社更生手続開始若しくは民事再生手続開始の申立てがあったとき、又は清算に入ったとき。

(4) 解散又は事業の全部若しくは重要な一部を第三者に譲渡しようとしたとき。

(5) 利用契約に基づく債務を履行せず、当社から相当の期間を定めて催告を受けたにもかかわらず、なおその期間内に履行しないとき。

(6) その他前各号に準じ、利用契約を継続し難いと認められる相当の事由があるとき。

2 契約者は、前項各号のいずれかに該当したときは、当然に期限の利益を失い料金その他当社に対する一切の債務を直ちに当社に現金にて支払うものとします。

第23条 （対象物の滅失等）

第 19 条（契約不適合責任および不可抗力）第 3 項に定める当社の責に帰すことができない事由が発生、または継続し、当社が委託業務を実施できる見込みがない場合には、委託業務を実施できる見込みがない対象物に係わる部分は終了するものとします。

2 前項に規定する場合において、利用契約が終了しなかった対象物に対し当社が委託業務を実施する場合の料金等については、書面により合意することとします。

第24条 （損害賠償）

契約者が、契約者の責に帰すべき事由により当社および特定協定事業者に損害を与えたときは、当社および特定協定事業者が生じた一切の損害を賠償する責を負うものとします。

2 当社又は特定協定事業者が、当社又は特定協定事業者の責に帰すべき事由により契約者に損害を与えたとき、当社が契約者に対して支払う損害賠償の累計総額は、債務不履行、契約不適合責任、不当利得、不法行為およびその他請求原因の如何にかかわらず、「ICT 見える化調査」においては帰責する契約に係り当社が受領済みである金員の額を上限とし、「へ

ルデスク」においては当社が契約者から直近 12 ヶ月間に受領した月額料金の合計額に相当する額を上限とします。また、当事者の予見の有無にかかわらず、特別の事情から生じた損害および逸失利益、発生に対し当社に何らの申告のない損害について、当社は賠償責任を負わないものとします。

第25条 （秘密の保持）

契約者および当社は、利用契約に関して開示された相手方の営業上、技術上又はその他の業務上の秘密であって秘密である旨明示された情報（以下「秘密情報」といいます。）を、相手方の書面による事前の承諾なしに特定協定事業者および再委託先以外の第三者に公表し又は漏洩しないものとします。ただし、法的手続きに基づく請求のある場合には適用されないものとします。なお、次に掲げるものは秘密情報に含まれないものとします。

- (1) 公知の事実
 - (2) 相手方の情報に依存せず独自に開発・発見したもの
 - (3) 相手方から情報を入手した時点で既に保持していたもの
 - (4) 正当な権利を有する第三者から秘密保持義務なしに正当な手段で入手したもの
- 2 契約者および当社は、本条を遵守する限りにおいて、利用契約と同様又は類似の契約を第三者と締結することを妨げられないものとします。
- 3 本条は、その終了の理由を問わず、利用契約終了後もなお 2 年間有効とします。

第26条 （契約者の氏名等の変更）

契約者は、その氏名、名称または住所もしくは居所について変更があったときは、そのことを速やかに当社に届け出るものとします。

- 2 前項の場合には、契約者は、別記に定める一時金を支払うものとします。
- 3 第 1 項の届出をした場合において、当社が求めたときは、契約者は、その届出のあった事実を証明する書類を提出するものとします。

第27条 （契約上の地位の移転）

契約者は、第三者に対し利用契約の契約上の地位を譲渡する場合には、当社の承諾を受けるものとします。

- 2 契約者は、前項の承諾を受けようとするときは、譲渡を受ける第三者が連署した当社所定の書面を当社に提出するものとします。
- 3 第 1 項の承諾を受けた場合には、譲渡を受ける第三者は、別記に定める一時金を支払うものとします。
- 4 当社は、第 2 項の提出があったときには、第 5 条（利用契約申込みの承諾）の規定に準じて取り扱います。
- 5 利用契約の契約上の地位の移転があったときは、譲受人は、契約者の有していた一切の権利および義務を承継します。

第28条 （一般承継等）

相続または法人の合併もしくは分割等により契約者の地位の承継があったときは、相続人または合併もしくは分割後存続する法人または合併もしくは分割により設立された法人は、当社所定の書類にこれを証明する書類を添えて当社に届け出るものとします。

- 2 前項の場合において、地位を承継した者が 2 人以上あるときは、そのうちの 1 人を当社に対する代表者と定め、これを届け出るものとします。これを変更したときも同じとします。
- 3 当社は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの 1 人を代表者として取り扱います。

第29条 （成果物の検査）

当社は、第18条（最低利用期間および納期）に定める納期までに調査報告書を契約者に提出するものとします。

2 契約者は、当社から調査報告書の提出を受けたときは、速やかに検査を行い、検査に合格したときは、その旨および検査合格日を記載した書面（以下「検査合格書」という。）を調査報告書の提出を受けた日から起算して7営業日以内に、当社に交付するものとします。

3 前項の検査合格日をもって給付完了日とします。なお、契約者が検査結果の交付を7営業日以内におこなわない場合には、当該検査は調査報告書の提出を受けた日から起算して7営業日目をもって合格したものとみなす。

4 第2項の検査に合格しなかった場合には、当社は、契約者の指示に従い、速やかにこれを修補し、契約者の再検査を受けるものとします。なお、再検査には、第1項および第2項の規定を準用します。

第30条 （危険負担）

前条に定める給付完了日前に生じた調査報告書の滅失、毀損、変質その他の危険は、契約者の責に帰すべき場合を除き、当社の負担とします。また、給付完了日後に生じた調査報告書の滅失、毀損、変質その他の危険は、当社の責に帰すべき場合を除き、契約者の負担とします。

第31条 （著作権の帰属）

当社又は特定協定事業者が契約者に提出する保守手引書および調査報告書に関する又は保守手引書および調査報告書に含まれる著作権（以下「著作権」といいます。）は、特定協定事業者に帰属するものとします。

2 契約者は、著作権を契約者の社内利用のために必要な範囲でのみ利用できるものとし、他の目的に利用してはならないものとします。

第32条 （事情変更）

物価の急激な変動その他の理由により、料金の額が不相当となったときは、双方協議して、書面によりこれを改定することができるものとします。

第33条 （輸出規制の遵守）

契約者は、調査報告書を海外に持ち出し又は非居住者に提供する場合には、経済産業大臣の輸出許可を取得する等、関連法規に基づく適正な手続きをとるものとします。なお、本条は給付完了日後も有効とします。

第34条 （個人情報の取扱い）

当社は、当社の定める「個人情報の取扱いについて」に基づき個人情報の取扱いを行います。

第35条 （個人情報の共同利用）

前条に定めるほか、当社は、本サービスの提供に必要な場合、個人情報を特定協定事業者（特定協定事業者の業務委託先を含みます。）と共同利用することがあります。

第36条 （業務の委託）

当社は、本サービスに関する業務の全部または一部（個人情報の取扱いに関する業務を含みます。）を第三者に委託することができるものとします。

第37条 （反社会的勢力に対する表明保証）

利用申込者は、利用契約締結時および締結後において、自らが暴力団または暴力団関係企業・団体その他反社会的勢力（以下、総称して「反社会的勢力」といいます。）ではないこ

と、反社会的勢力の支配・影響を受けていないこと、ならびに自らの役員、従業員、および関係者等が反社会的勢力の構成員、またはその関係者ではないことを表明し、保証するものとします。

2 契約者が次の各号のいずれかに該当することが合理的に認められた場合、当社はなんら催告することなく利用契約を解除することができるものとします。

- (1) 反社会的勢力に属していること
- (2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していること
- (3) 反社会的勢力を利用していること
- (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していること
- (6) 自らまたは第三者を利用して関係者に対し、詐術、暴力的行為、または脅迫的言辞を用いたこと

第38条 (契約解除後の効力)

第21条(契約者が行う利用契約の解除)、第22条(当社が行う利用契約の解除)および第23条(対象物件の滅失等)に基づき利用契約が解除された場合においても、第15条(料金の支払い義務)、第19条(契約不適合責任および不可抗力)、第24条(損害賠償)、および第40条(合意管轄)の各条は引き続き効力を有するものとします。

第39条 (準拠法)

本約款の準拠法は、日本国の法令とします。

第40条 (合意管轄)

本約款および利用契約に関して訴訟の必要が生じた場合には、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。

(以下余白)

別記

1. 料金表 (すべて税抜き表示)

第1表 ICT見える化調査

第1-1. 基本サービス

品目	単位	料金	条件
ICT 見える化調査	調査数	20,000 円/台	最小調査数：5 調査数/拠点 ※5 を満たさない場合は「5」を調査数として適用

第1-2. オプションサービス

品目	単位	料金	条件
ICT 環境 時間外調査	調査数	10,000 円/台	本オプションの調査拠点における基本プランの調査数と同数とする

※申し込み時の調査数より実際の調査数が増える場合は当社の判断によりICT環境の再調査を実施する場合があります。再調査費用は上記に基づき、再調査対象となるサポート数に応じて契約者が当社に支払うものとします。ただし、「御見積書」・「御申込書」に特段の定めがある場合はその定めるところによります。

※ヘルプデスクにおけるサポート数等の変更に伴いICT環境の再調査が必要であると当社が判断した場合は、再調査費用は上記に基づき、再調査対象となるサポート数に応じて契約者が当社に支払うものとします。

※再調査の調査対象物は、ネットワーク上部からサポート対象範囲すべてを調査するものとします。

第2表 ヘルプデスク

第2-1. 基本サービス

品目	単位	月額料金	条件
ヘルプデスク	サポート数	1,000 円/台	・月次レポートを含む ・拠点単位の申込が前提

第2-2. オプションサービス

品目	単位	月額料金	条件
Config お預かり	サポート数	100 円/台	・最小サポート数：なし
他社取次ぎ (基本)	3 コール (取次ぎ 3 回)	3,000 円/3 回	・拠点単位の申込が前提 ・取次ぎ回数が 3 回未満/月であっても返金は不可
他社取次ぎ (追加)	1 コール (取次ぎ 1 回)	1,000 円/回	・他社取次ぎ(基本)の申込があることが前提

※ヘルプデスクのサポート数の変更が適用された月の請求は以下とします。

(1) 変更月のサポート数が増加した場合は、変更月の前月のサポート数

で請求します。変更後のサポート数は翌月から請求を開始します。

(2) 変更月のサポート数が変更月の前月より減少した場合は、変更月のサポート数で請求します。

※サポート数の変更申込みは、月1回までとします。

第3表 一時金

料金種別	単位	料金額
ICT 見える化調査申込みの取消に係るもの	1台ごと	20,000円
ICT 見える化調査日変更に係るもの ※ICT 環境時間外調査オプション「無し」 の場合	25台ごと	70,000円
ICT 見える化調査日変更に係るもの ※ICT 環境時間外調査オプション「有り」 の場合	25台ごと	90,000円
契約者の氏名等の変更	1契約ごと	0円
契約上の地位の移転	1契約ごと	5,000円

(以下余白)

別紙 【読替え表】

第1表 対象となるサービスの読替え

対応する特定協定事業者サービス	当社の提供するサービス
ダイヤモンドサポート	ICT 見える化サポート
ICT 見える化調査	ICT 見える化調査
一元サポート	ヘルプデスク

(以下余白)