

VCR 保守サービス約款

2019年4月1日
バリオセキュア株式会社

VCR 保守サービス約款

第1条 保守サービスの提供

バリオセキュア (株) (以下「VarioSecure」といいます) または VarioSecure から業務委託を受けた業者 (以下「業務委託業者」といいます) は、本サービスに係る契約の申込者 (以下「契約申込者」といいます) に対して、本 VCR 保守サービス約款 (以下「本約款」といいます) に基づき、VarioSecure による特定の保守サービス (以下「本サービス」といいます) の提供を行います。

第2条 保守サービスの定義

本サービスは、契約申込者が保有する VCR (Vario Communicate Router。以下「サービス対象機器」といいます) に障害が発生した場合、サービスメニューに従い、代替機をご提供するサービスとします。サービスメニューおよび内容は以下のとおりとなります。

保守サービスメニュー
VCR 先出しセンドバック保守サービス
VCR オンサイト保守サービス (平日 9-17 時)
VCR オンサイト保守サービス (365 日 9-17 時)
VCR オンサイト保守サービス (24 時間 365 日)

【保守サービスメニュー共通】

- 1) 離島や山間部など一部地域につきましては、本サービスをご利用いただけない場合があります。
- 2) 本サービス提供時に、離島や山間部など一部地域では、移動や宿泊の費用を頂く場合があります。
- 3) 本サービスの対象機器の設置先住所ならびに連絡先が正しいものではないときは、本サービスを提供できません。
- 4) 本サービスの対象機器の設置先住所の郵便番号または住所を変更した場合、速やかに VarioSecure に書面により通知するものとします。
- 5) 対象機器の障害を特定するための切り分け作業は、契約申込者が行うものとします。
- 6) 障害の回避策として、ファームウェアのアップデートを依頼することがあります。この場合、契約申込者にて事前に VCR の設定のバックアップを取得の上、作業を実施するものとします。
- 7) ファームウェアのバージョン情報は、お客様が管理するものとします。また、ファームウェアのバージョン情報を提供して頂いた場合のみ、代替機のファームウェアをそのバージョンに設定します。なお、バージョン情報が無い場合、VarioSecure が指定するファームウェアのバージョンを設定します。
- 8) VCR の設定のバックアップは、お客様が保管を行うものとします。また、バックアップを提供して頂いた場合のみ、リストア作業を行います。なお、設定のバックアップが代替機へ正常にリストアされることは保証しません。
- 9) 障害発生時には、障害情報のご提供をお願いすることがあります。また、その際に必要な機材は契約申込者が準備するものとします。
- 10) 障害の申告時には、登録者名、製品名、型番、アプライアンスキーおよび障害の詳細情報等を障害受付担当へ通知するものとします。障害の申告内容によっては、障害の再現方法、LED 表示、システムのログ確認およびコンソール出力等の調査を依頼します。
- 11) 機器が故障の場合に限り対応いたします。予防交換、ファームウェアアップデート作業等は、別途費用となります。

- 12) 設置や業務確認は契約申込者にて実施するものとします。
- 13) 代替機については、故障機器と交換のうえ契約申込者の所有物とし、交換後の故障機器は VarioSecure の所有物とします。また、VarioSecure は、故障機器を任意で処分できるものとします。
- 14) 代替機は原則、本サービスの対象機器と同等の機能および性能を持つ機器としますが、VarioSecure の判断により対象機器同等の機能および性能を持つ後継機とさせて頂く場合があります。

【VCR 先出しセンドバック保守サービス】

- 1) 対応は平日月一金（祝祭日・年末年始・当社指定休暇日を除く）、9-17 時となります。
- 2) 代替機の発送は、受付後、翌営業日となります。
- 3) 契約申込者は、代替機が到着した日から 5 営業日以内を目標に、障害機の返送を着払いで行うものとします。

【VCR オンサイト保守サービス（平日 9-17 時）】

- 1) 対応は平日月一金（祝祭日・年末年始・当社指定休暇日を除く）、9-17 時となります。
- 2) VarioSecure が機器故障と判断した場合のみ、サポート要員を派遣します。
- 3) 契約申込者の都合により、サポート要員の待機時間が 60 分以上継続した場合は、サポート要員は待機を中止し、引き上げることができるものとします。この場合、再度の保守サービスは、別途費用となります。

【VCR オンサイト保守サービス（365 日 9-17 時）】

- 1) 対応は 365 日、9-17 時となります。
- 2) VarioSecure が機器故障と判断した場合のみ、サポート要員を派遣します。
- 3) 契約申込者の都合により、サポート要員の待機時間が 60 分以上継続した場合は、サポート要員は待機を中止し、引き上げることができるものとします。この場合、再度の保守サービスは、別途費用となります。

【VCR オンサイト保守サービス（24 時間 365 日）】

- 1) 対応は 24 時間 365 日となります。
- 2) VarioSecure が機器故障と判断した場合のみ、サポート要員を派遣します。
- 3) 契約申込者の都合により、サポート要員の待機時間が 60 分以上継続した場合は、サポート要員は待機を中止し、引き上げることができるものとします。この場合、再度の保守サービスは、別途費用となります。

第3条 契約の申込と成立

契約申込者は、本約款の内容をすべて確認し、その内容を了承した上で、VarioSecure 所定の契約申込書に必要な事項を記載の上、VarioSecure もしくは VarioSecure が指定する業務委託業者に提出するものとします。本契約は、次項の拒絶事由のある場合を除き、VarioSecure が契約申込書を受領することで受領することで本約款に基づく本セキュリティサービスの提供に関する契約（以下、「本契約」といいます）成立します。

2. 契約の申込が次の各号のいずれかに該当する場合には、VarioSecure は契約申込者に通知することにより契約の申込を拒絶することがあります。
 - (1) 本サービスの提供が技術的に困難と思われるとき
 - (2) 契約申込者が本サービス契約上の債務の支払いを怠るおそれがあるとき
 - (3) 契約申込者が本サービス契約申込書にことさら虚偽の事実を記載したとき
 - (4) 違法に、または明らかに公序良俗に反する態様にて本サービスを利用するおそれがあるとき
 - (5) 契約申込者が、VarioSecure または業務委託業者、ならびに本サービスの信用を毀損するおそれがある態様にて本サービスを利用するおそれがあるとき
 - (6) 本サービスを直接または間接に利用するものの当該利用に対し、支障を与える態様にて本サービスを利

用するおそれがあるとき

第4条 保守サービス料金

1. 価格決定

保守サービス料金は、VarioSecure または VarioSecure が指定する業務委託業者が契約申込者に提供する価格見積書により決められます。

2. 当初の約定

契約申込者は、VarioSecure または VarioSecure が指定する業務委託業者に対し、当初契約期間に対する費用に加え、適切な関連設備に対する費用を負担するものとします。後記に規定する VarioSecure の債務不履行に起因して契約を終了する場合を除き、当初契約期間に対するすべての料金（支払済み、支払予定を問わず）の払戻しは行われません。

3. 発注および請求処理

(1) 保守サービス発注日

「保守サービス発注日」は、VarioSecure が、契約申込者の正式な発注（記入済の契約申込書を含みます）を受理および処理した日を意味するものとします。

(2) 保守サービス開始日

「保守サービス開始日」は、VarioSecure または VarioSecure が指定する業務委託業者が契約申込書に記入された保守開始希望日を考慮し、指定した日をいいます。ただし、いかなる場合でも、VarioSecure または VarioSecure が指定する業務委託業者がサービス対象機器販売時に提出のあった注文書を受理および処理した日から30日以降であってはなりません。

(3) 請求

(i) 請求

請求書は、保守サービス発注日以後速やかに作成され、契約申込者は、受領後すみやかに支払わなければなりません。また請求は、請求書に記載された支払期日までにお支払いいただきます。

(ii) 支払遅延

期日に支払われなかった請求に対しては、期限を超過した残高について、毎月1.5%の利率で遅延利息が生じるものとします。VarioSecure または VarioSecure が指定する業務委託業者が何らかの債権回収行為の結果追加費用を負担した場合（例えば、回収代理人または弁護士報酬等）、契約申込者は、これらの費用の全額を VarioSecure または VarioSecure が指定する業務委託業者に償還するものとします。

第5条 期間/延長/終了

1. 最低利用期間

本サービスの最低利用期間は、サービス開始日から一年間とします。

2. 延長

本契約に従い、契約の更新は、契約申込者が契約終了日の前日までに、VarioSecure 所定の契約申込書に必要事項を記載の上、VarioSecure または VarioSecure が指定する業務委託業者に提出し、これを VarioSecure が受理することによりなされます。契約申込者が本契約を更新せず、かつ一定期間経過後は、延長手続きが出来ない場合があります。

3. 終了

(1) 不払い

VarioSecure または VarioSecure が指定する業務委託業者の請求期限後 30 日間不払いの場合、本サービスは VarioSecure により無効とされ、本サービスの提供が終了するものとします。不払いによる本サービスの提供の停止または終了により、本契約上の契約申込者の義務（サービス提供の停止または終了までに生じたすべての料金の支払義務）が免除されることはないものとします。

(2) 不履行

いずれの当事者も、相手方が本約款に対して重大な違反を行った場合（上記不払い以外）、これを明記した書面による通知をしたにも関わらず、書面作成日から 30 日以内には是正されない時は、その不履行を理由として、本サービスを終了することができるものとします。

(3) 期間の終了

いずれの当事者も、いかなる理由であれ、当初期間またはその後の期間が終了する 30 日前までに、書面による通知をなすことにより、本契約を終了することができるものとします。

第6条 秘密情報の取り扱い

1. 秘密性の了承

契約申込者は、VarioSecure に対し、本サービスの提供に必要な範囲で、契約申込み者の業務に関連する秘密情報および財産的価値のある情報（秘密扱いと明示、指定または記された資料を含みます）を開示することを了承します。秘密情報には、次の各情報は含まれないものとします。

- (i) 既に公知の情報または受領者が独自に開発した情報
- (ii) 受領者の不法行為によらず、公知になった情報
- (iii) 受領者が、守秘義務を負わずに第三者から受領した情報
- (iv) 受領者が秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
- (v) 開示者が秘密情報から除外することにつき同意した情報
- (vi) 開示者が秘密保持義務を負わせることなく第三者に開示した情報

2. 非開示特約

各当事者は、本契約により、いかなる人もしくは法人（本契約の履行に関連して情報を「知る必要性」を有する各当事者の従業員または代理人、ならびに相手方が署名入りの書面により承認したその他の受領者を除きます）に対しても、相手方当事者の秘密情報を、開示または漏洩しないものとするを了承します。いずれの当事者も、相手方当事者（もしくは第三者）のソフトウェア、ドキュメンテーションおよび秘密情報から、財産権、著作権、商標権または企業秘密に関する部分を改変または除去しないものとします。本契約に基づく当事者の秘密保持義務は、理由の如何を問わず、本契約の終了後も存続するものとします。

3. 個人情報の取扱い

前2項の外、VarioSecure が個人情報を取得し、または、契約申込み者から取得する個人データの取扱いについては、個人情報保護法第4章の規定によるものとします。

第7条 契約申込者設備およびネットワーク

VarioSecure は、VarioSecure との連絡または契約申込者自身のコンピュータ設備およびネットワークもしくはインターネットへのアクセスの提供および維持に必要な契約申込者の現場における、管理、技術、緊急対応もしくはサポートを行うスタッフの費用および支出に関して契約申込者に対し責任を負わないものとします。契約申込者は、引き続き社内または関連設備への立入り制限に関する責任ならびに契約申込者のコンピュータまたはコンピュータ・ネットワークへのネットワーク・アクセスに関する責任を負うものとします。VarioSecure は、本サービスのサービス内容および業界基準に従いネットワーク・セキュリティ侵害の予防、発見または確認を支援しますが、コンピュータまたはコンピュータ・ネットワークの安全を保証するものではありません。

第8条 責任・保証

1. VarioSecure は、本サービス遂行中に VarioSecure の責に帰すべき事由により生じた契約申込者の通常かつ直接的な損害であって、VarioSecure の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害および逸失利益を除く障害に限り、契約申込者は本条第4項所定の限度内で損害賠償を請求できることとします。ただし、故意または重過失により相手方に損害を与えた場合は、その損害の賠償額について、両当事者は別途協議するものとします。
2. VarioSecure は、VarioSecure の本規約の履行に関し、VarioSecure の故意または重大な過失による直接の結果として、契約申込者が現実には被った通常の損害に限り、本条第4項の限度内で、契約申込者に対して、損害を賠償するものとします。
3. 契約申込者の使用上の過誤、第三者の使用等によって生じる一切の損害の責任は、契約申込者が負うものとし、VarioSecure は一切責任を負わないものとします。
4. VarioSecure の契約申込者に対する損害賠償の責任金額は、VarioSecure の債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為その他請求の原因の如何に関わらず、契約申込者が VarioSecure に対して当該損害の原因になった本サービスに関し、本サービスの購入金額を限度とします。

第9条 免責

前条の場合を除き、VarioSecure は次の事項に関連して何ら保証を行いません。

(1) 他社提供の機器・ソフトウェアまたはサービス

本サービスに関連し、VarioSecure が他の業者から機器・ソフトウェアもしくはサービスの提供を受け、VarioSecure の保守サービスに付加して契約申込者に提供する場合、当該機器・ソフトウェアならびにサービスについては、VarioSecure として可能な範囲内において、当該機器およびソフトウェアのメーカーの保証またはサービス業者の保証（すべての場合において、性能および性質については、当該メーカーまたはサービス業者が表明する内容が適用されます）を契約申込者に提供し、契約申込者は、これによる利益を受けることができるものとします。ただし、当該機器・ソフトウェアもしくはサービスに関する保証または補償、もしくは損害に対する契約申込者の唯一の権利は、当該メーカーまたはサービス業者に対する訴訟もしくは補償の請求であり、VarioSecure、その親会社、役員、従業員および代理人に対するものではないものとし、これらの違反は、本契約に関するいずれの当事者の権利および義務について何らの影響も及ぼさないものとします。

(2) 契約申込者の設備およびその利用に関するセキュリティ

契約申込者は、自らのコンピュータおよびネットワークの利用ならびにそれらから得られる結果に対して責任を負うものとします。VarioSecure は、契約申込者のコンピュータまたはコンピュータ・ネットワークのセキュリティに依存する第三者に対し何ら保証をしません。

(3) セキュリティ侵害

契約申込者は、いかなる場合においても、VarioSecure、その親会社、関連会社、取締役、従業員および代理人、ならびにVarioSecureが指定する業務委託業者が、契約申込者、そのユーザまたは契約申込者のコンピュータもしくはコンピュータ・ネットワークのセキュリティに依存する他の者が被ったセキュリティ侵害について（本サービスに関連または起因するかを問いません。）、あるいは何らかの点において本サービスの履行不能について、責任を負わないことに同意します。

第10条 解除

いずれの当事者も、次項に規定する場合を除き、相手方が本契約上の義務を履行しない場合には、相当の期間を定めた書面による催告を行い、かかる期間内に相手方が不履行を是正しない場合には本契約を解除することができるものとします。

2. いずれの当事者も、相手方に次の各号のいずれかに該当する事由が生じたときは、何らの催告なしに直ちに本契約を解除することができるものとします。

- 1) 仮差押、差押もしくは競売の申請、または破産、民事再生手続開始もしくは会社更生手続き開始の申立てを自ら為したとき、または第三者をして申立てを受けたとき、または清算に入ったとき
- 2) 租税公課を滞納して滞納処分を受けたとき
- 3) 支払いを停止したときまたは支払い不能におちいったとき
- 4) 手形交換所の取引停止処分を受けたとき
- 5) 解散の決議を行ったとき、または解散命令を受けたとき
- 6) 営業の停止・廃止もしくは営業の全部または重要な一部を第三者に譲渡しようとしたとき
- 7) その他本契約を継続し難い重大な事由が発生したとき

3. 契約申込者が、本条第1項および前項各号のいずれか一にでも該当したときは、当然に期限の利益を失いVarioSecureに対して負担する一切の金銭債務を直ちに弁済するものとします。

第11条 保険

各当事者は、自己のリスク軽減のために、本契約に基づく個々の行為（機器の設置、移動に関する労働、コンピュータをネットワークに接続すること等）を対象とする保険（労災保険、身体的傷害および有形資産の損害に対する包括的一般的責任ならびに電子データの不正な修正、損傷および破壊による損失ならびに媒体に対する十分な補償を含むものとします。）を、各当事者の責任と負担により加入および維持するものとします。

第12条 表明および保証

両当事者は、本契約を締結し、本契約上の義務を履行する完全な法令上の権能および権限を有すること、ならびに本サービス契約申込書の申込者が本契約を締結する適法な権限を有することを表明し保証します。

第13条 反社会的勢力との関係を理由とする契約解除

1. 契約申込者は、VarioSecureに対し、自己または自己の役員もしくは自己の従業員が、現時点において、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」といい

ます。)に該当しないこと、および直接または間接を問わず、次の各号のいずれにも該当しないことを保証し、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) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
 - (2) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 - (3) 自己または第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
 - (4) 暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関係を有すること
 - (5) 役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. VarioSecure は、前項の表明保証・確約に反して、契約申込者または契約申込者の役員もしくは契約申込者の従業員が暴力団員等あるいは前項各号の一にでも該当することが判明したとき、もしくは該当するおそれがあると判断したときは、何らの催告をせず、本セキュリティーサービス契約を即時解除することができるほか、本セキュリティーサービスの利用申込を直ちに拒絶することができるものとします。
 3. 前項の場合において VarioSecure は、契約申込者に対し、第 1 項の表明保証・確約に反する、または反しているおそれがあると判断したその内容及び根拠に関し、契約申込者に対して何ら説明または開示する義務を負わないものとし、契約の解除または利用申込の拒絶に起因または関連して契約申込者に損害等が生じた場合であっても、何ら責任を負うものではないことを確認するものとします。
 4. 本条に基づく解除または利用申込の拒絶は、VarioSecure から契約申込者に対する損害賠償の請求を妨げないものとし、また契約申込者が第 1 項の表明保証・確約に反する、または反しているおそれがあると判断したときは VarioSecure に対して負担するすべての債務につき期限の利益を喪失するものとします。

第 14 条 一般条項

1. いずれの当事者も、相手方の事前の書面による承諾を得ずに（この承諾は不合理に差し控えられないものとします。）、本契約を譲渡することはできないものとします。ただし、合併、または、会社分割による場合を除きます。
2. いずれの当事者も以下に起因する本契約の義務の不履行または履行遅滞について責任を負わないものとし、これを理由として本契約の違反または不履行が生じているとはみなされないものとします。ただし、当該当事者は通常の履行の再開に最大限の努力をするものとします。

要因： 地震、洪水、火災、嵐等の天災、戦争、労働争議（ストライキおよびロックアウトを含みます）、政府の規制もしくは干渉、当該当事者の合理的注意義務の行使によっても克服不可能な事項。

3. 本契約のいかなる規定も、契約申込者、関係会社、株主、本契約当事者のパートナーまたはその他の第三者について、第三者受益権またはその他のいかなる種類の権利の提供または創設を意味するものではなく、またそのように解釈されるものではありません。
4. いずれかの当事者による本契約に定める権利の行使の放棄または懈怠は、本契約に基づくその他の権利の放棄とはみなされないものとします。
5. 本契約のいずれかの規定が管轄裁判所により法に抵触すると判断された場合でも、本契約の残余の規定は完全な効力を維持するものとします。
6. 本契約の終了、中途解約もしくは満了後も継続する両当事者の権利および義務は、その性質上、当該終了、中途解約もしくは満了後も存続するものとします。

7. 本契約は、本契約の目的に関する当事者の完全な合意および了解事項を構成し、書面または口頭によるその他の合意または了解事項に取って代わるものとしします。
8. 契約申込者の購入注文条件と本契約との間に齟齬が生じた場合、本契約が優先するものとしします。
9. VarioSecure は、VarioSecure が必要と判断した場合、VarioSecure ホームページに掲載することにより、本約款を変更することができるものとし、契約申込者はこれを予め承諾するものとしします。契約申込者は、本約款変更後に引き続き本セキュリティーサービスを利用することにより、変更後の本約款につき同意したものとみなされます。これらの本約款の変更内容に同意できない場合、契約申込者は本セキュリティーサービスの利用をしないものとしします。
10. 契約申込者は、本契約に起因または関連する訴訟または手続きについて、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに同意します。
11. 本契約は、日本法に準拠するものとしします。

以上