

# 鉄壁 6F サービス利用約款

## 第 1 章 総則

### 第 1 条 (適用)

1. ユーザーサイド株式会社 (以下「当社」といいます。)は、サービス利用約款 (以下「利用約款」といいます。)を定め、この利用約款に基づき鉄壁 6F サービス (以下「本サービス」といいます。)を提供します。
2. 本サービスの提供を受ける者 (以下「利用者」といいます。)は利用約款を遵守するものとし、利用約款に同意することにより当社と利用者間に成立する契約を、以下「利用契約」といいます。

### 第 2 条 (利用規約の変更)

1. 当社は利用約款を変更することがあります。この場合、提供条件 (料金その他を含む。)は変更後の利用約款に基づくものとし、
2. 利用約款の変更の際は、当社は当該変更の対象となる利用者に対し、その内容を変更予定日の 30 日前までに告知します。告知は当社から利用者へのメール送付にて行います。

※緊急を要する事象が発生した際には、告知なく変更する場合があります。

3. 変更後の約款は、以下の当社 Web ページからダウンロードして頂く運用となります。

①鉄壁サービス約款

<https://www.userside.co.jp/documents/teppekiyakkan.pdf>

②鉄壁約款 別紙

<https://www.userside.co.jp/documents/teppekiyakkan-besshi.pdf>

4. 利用約款の変更日以降は、利用契約には、変更後の利用約款が適用されることとなります。

### 第 3 条 (サービスの提供区域)

本サービスの提供区域は、日本国内とします。

### 第 4 条 (用語の定義)

本サービス条項において、下記用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
対象機器	本サービスの対象となる利用者が当社から貸与した、別紙第 3 項で定められたネットワーク機器をいいます。
導入設定シート	本サービスの対象機器の設定情報が記載される当社所定の書面をいいます。

# 鉄壁 6F サービス利用約款

## 第2章 本サービス

### 第5条（提供サービス内容）

当社は、以下のサービスを提供します。

サービス名	適用となるサービス
基本メニュー	
スタンダードプラン	
(1) 導入サービス	標準
(2) 保守サービス	
(3) 運用サービス	オプション
SOC エンタープライズプラン	
(1) 導入サービス	標準
(2) 保守サービス	
(3) 運用サービス	オプション
(4) 月次レポート・フィードバックサービス	標準
(5) セキュリティレーティング・フィードバックサービス	
変更メニュー	
(1) 設定画面解放オプション	オプション
(2) 鉄壁 6F Plus への契約変更	

### 第6条（サービス利用開始）

1. 本サービスは、当社指定書類『鉄壁 6F ご利用開始のご案内』に記載された年月日よりサービス開始となります。
2. プラン変更は、本サービスを契約中の場合のみ申込みことができるものとします。

### 第7条（導入保守サービス）

1. 導入保守サービスは、別紙第4項に規定する、導入サービスと保守サービスにより構成されます。
2. 導入サービスと保守サービスは一括して提供されるサービスであり、いずれか一方のみが提供されることはないものとします。

### 第8条（導入サービス）

導入サービスは、別紙第1項および第4項に規定する内容で提供されるものとします。

## 鉄壁 6F サービス利用約款

### 第9条（保守サービス）

1. 保守サービスは、別紙第1項および第4項に規定される内容で提供されるものとします。
2. 障害の切り分けは、障害箇所を特定することを目的とし、障害箇所の部位まで明確に特定することを保証するものではありません。また、障害の切り分けの完了を保証するものではなく、当社は障害原因の完全な解明まで行う義務を負うものではありません。
3. 利用者は、対象機器に保存されたデータを全て消去し、または第三者が閲覧できないよう適切な処置を施すものとします。
4. 対象機器の保守対応期間の終了等に基づく対象機器メーカーによる部品供給の打切り、または対象機器メーカーの倒産などの理由により対象機器の保守が困難となった場合、当社は、対象機器の保守実施について何ら責任を負うものではありません。
5. 対象機器の保守サービスにおいて部品交換が実施された場合、次のとおりの条件とします。
  - (1) 当該対象機器から交換された旧部品の所有権は、当社に帰属するものとします。なお、旧部品に記録されていたデータに関しては、当社は何ら責任を負うものではありません。
  - (2) 当社は、故障の内容または状況により、同一性能の同等部品または別メーカーの部品と交換する場合があるものとし、利用者はそれに同意するものとします。
6. 保守サービスの終了後、対象機器のOS及び基本ソフトウェアに生じた不具合等について、当社は何ら責任を負うものではありません。

### 第10条（保守サービスの提供期間）

1. 保守サービスの提供期間は、利用約款第6条に定めたサービス開始日より1年間とし、満5年まで自動更新されるものとします。
2. 保守サービスの提供期間満了日は、利用約款第22条に定めた本サービスの契機満了日とします。

### 第11条（スタンダードプラン）

1. 当社は、スタンダードプランとして、導入保守サービスに加えて、運用サービスを提供します。
2. 運用サービスは別紙第1項および第4項に規定される内容で提供されるものとします。

## 鉄壁 6F サービス利用約款

### 第 1 2 条 (SOC エンタープライズプラン)

1. 当社は、SOC エンタープライズプランとして、導入保守サービスに加えて、月次レポート・フィードバックサービス、セキュリティレーティング・フィードバックサービスを提供します。
2. 月次レポート・フィードバックサービス、セキュリティレーティング・フィードバックサービスは別紙第 1 項および第 4 項に規定される内容で提供されるものとします。

### 第 1 3 条 (運用サービス)

1. 運用サービスとは、リモートまたはオンサイトにて、設定変更作業を実施するサービスをいうものとします。
2. 当該サービスは、利用者が当社に依頼内容を連絡し、依頼を基に当社が作成する御見積に合意した場合に限り、プラン変更を実施するものとします。
3. 当社がプラン変更実施に伴い対象機器の再起動をする場合、再起動に伴い通信が遮断される場合があることを、利用者は予め同意するものとします。
4. プラン変更実施後、対象機器が正常に動作しないことが確認された場合には、元の状態に戻すことを利用者は予め同意するものとします。

### 第 1 4 条 (設定画面解放オプション)

設定画面解放オプションは、別紙第 1 項および第 4 項に規定される内容で提供されるものとします。

### 第 1 5 条 (鉄壁 6F Plus への契約変更)

鉄壁 6F Plus への契約変更は、別紙第 1 項および第 4 項に規定される内容で提供されるものとします。

### 第 1 6 条 (本サービスの提供時間)

本サービスの提供時間は、別紙第 2 項に定めるサービス提供時間帯とします。

### 第 1 7 条 (適用除外)

1. 以下の各号に定める事項については、本サービスの適用から除外され、当社は、その実施について何ら責任を負わないものとします。
  - (1) 以下の①から③のいずれかに起因する対象機器の障害または故障
    - ①対象機器メーカー指定外の媒体または消耗品等の使用
    - ②対象機器メーカーの定める使用環境以外での使用
    - ③対象機器メーカーの保証が適用されない対象機器の不適正な使用、火災、水害、異常電流、利用者による輸送もしくは当社または対象機器メーカー従業員（対象機器メーカーの委託先従業員を含みます。）以外の者により実施された改造または作業等
    - ④当社以外による設定の変更がなされた場合(設定画面開放オプション適応項目は除きます。)

## 鉄壁 6F サービス利用約款

- (2) 対象機器に記憶されたデータおよび利用者の保有するデータのバックアップ作業、並びに当該データが毀損および滅失した場合の修復作業
  - (3) 本サービスの終了後における対象機器の不具合および利用者の使用するソフトウェアに生じた不具合に対する復旧作業
  - (4) 対象機器へのコンピュータウイルスの感染および外部からの不正アクセスに対する防御並びにコンピュータウイルス等に起因して対象機器または利用者の使用するソフトウェアに生じた障害の復旧作業
  - (5) データベース、プログラムおよびマクロ等の作成、追加および変更並びにこれら関わる支援作業
  - (6) 当社により対象機器の保守部品が入手困難となった場合の対象機器の修理
  - (7) 天災地変、その他の不測の事故若しくは利用者の故意、過失または不正使用により生じた対象機器の障害の復旧作業
  - (8) 対象機器にインストールされた OS 及び基本ソフトウェア以外のソフトウェアに起因して生じた障害の復旧作業
  - (9) 前各号の他、当社が本サービスの対象外と認める作業
2. 本サービスは、対象機器から提供される各機能の完全な適用を保証するものではありません。

### 第18条（本サービスの中途解約）

1. 本サービスは、ライセンス適応後1年間は解約できないものとします。
2. 利用者の責に帰すべからざる事由の理由により万が一が一本サービス解約となる事象が発生した場合、当社は利用者に対し違約金を請求する場合があります。
3. 本サービスの5年間の契機を満了後更新については、対象機器を返却し、対象機器のリプレースを行います。リプレース時の初期費用は新規導入時の初期費用より割り引かれたものとなります。
4. メーカーの都合により機種の変更の発生、またはファームウェアのバージョンアップが発生し、対象機器において最新のファームウェアが適用不可となった場合、契機満了前に機器のリプレースを行います。**リプレース作業の料金については別途両者合議の上決定致します。**
5. 本サービスの満了前に本サービスを解約する場合、当社は解約月からみて翌月中に対象機器を回収します。

### 第19条（サービス提供の廃止）

1. 当社は、当社の都合により本サービスの全部又は一部を廃止することができるものとします。
2. 前項の規定により本サービスの全部又は一部を廃止する場合、当社は、当社所定の方法によってサービス廃止日の2ヵ月前までに利用者に対してその旨を通知するものとします。

## 鉄壁 6F サービス利用約款

3. 当社は、本条に基づきサービスを廃止した場合に利用者が被った損害について何ら責任を負うものではありません。

### 第20条（サービス提供の中止）

1. 当社は、当社の責に帰すべからざる事由により本サービスの全部又は一部の提供を行うことができなくなった場合、本サービスの全部又は一部の提供を中止することができるものとします。
2. 当社は、本サービスの全部又は一部を中止する場合、利用者に対してその旨を通知するものとします。
3. 当社は、本条に基づきサービスの提供を中止した場合に利用者が被った損害について何ら責任を負うものではありません。

### 第21条（サービス提供の停止）

1. 当社は、利用者が以下各号のいずれかに該当した場合、利用者へ通知することなく直ちに本サービスの全部又は一部の提供を一時的に停止することができるものとします。
  - (1) 支払期日が経過しているにもかかわらず本サービスに関連して利用者が負担する本サービスの料金等の支払がなされない場合
  - (2) 本サービスの申込及びその他の手続において当社に対して虚偽の事項を通知したことが判明した場合
  - (3) 当社の問合せ窓口等へ正当な事由もなく長時間にわたり問合せを行い、又は同様の問合せを繰り返し行うことにより当社の業務に支障をきたした場合
  - (4) 当社に対して威嚇による嫌がらせ、恐喝又は脅迫などに当たる行為を行った場合
  - (5) 本サービス条項に違反し、その程度が軽微でないと当社が判断した場合
  - (6) その他当社が不適切であると判断する作為又は不作為による行為を行った場合
2. 当社は、以下各号のいずれかに該当する場合、利用者に対して事前に通知することによって本サービスの全部又は一部の提供を一時的に停止することができるものとします。ただし、緊急でやむを得ない場合は、当社は事前通知を行わず本サービスを停止することができるものとします。
  - (1) 本サービスの提供に必要な設備に対してメンテナンス又は工事を実施する必要がある場合
  - (2) その他、当社が本サービスの運用の全部または一部を中止することが望ましいと判断した場合
3. 当社は、本条に基づき本サービスの提供を停止した場合に利用者が被った損害について、何ら責任を負うものではありません。

### 第22条（本サービスの契機満了）

1. 本サービスの契機満了は、利用約款第6条で定めたサービス利用開始日より満5年間となります。

# 鉄壁 6F サービス利用約款

## 第3章 料金等

### 第23条（料金等）

1. 利用者は当社に対し、当社申込書に記載された本サービスにかかる料金および別途当社が定める本サービスの実施に要する費用等（以下、「料金等」といいます。）を当社に支払うものとします。
2. 料金等の請求は、導入サービスに関わる初期費用は作業日から見て当月末に請求を行い、導入後のサービス継続に関わる月額費用は翌月末より請求を開始します。
3. 本サービスは一定期間毎にサービス内容の変更する場合があります。利用者が変更後のサービス内容を適用する際、月額料金の変更を伴う場合があります。
4. サービス内容及び月額料金の変更は予告なく行われることなく、当社の提案によってのみ実施されます。
5. 理由の如何を問わず本契約が効力を失った場合といえども、当社は、利用者により一旦支払われた料金等を利用者に返金しないものとします。

### 第24条（消費税）

前条の本サービスの料金等にかかる消費税については、消費税法に基づき支払うものとします。尚、税率の変更があった場合は、当該変更の実施後に利用者が当社に支払う対価より変更された消費税を適用するものとします。

### 第25条（支払遅滞）

利用者は、本サービスの料金等の支払いを遅延した場合には、支払期日の翌日から完済の日まで支払うべき金額に対して年14.6%の割合の遅延損害金を当社に支払うものとします。

# 鉄壁 6F サービス利用約款

## 第4章 一般条項

### 第26条（利用者の協力）

1. 本サービスの実施に伴い当社が利用者の事業所内に立ち入る必要がある場合、利用者は、当社の立ち入りを許可すると共に本サービスの実施に必要な適切な広さの作業場所および対象機器の保守に必要な部品等の保管場所を無償で当社に提供するものとします。
2. 利用者は、当社の保守要員が本サービスの実施に必要であると判断した場合、当社による対象機器の、利用者事業所外への持ち出しを認めるものとします。
3. 利用者は、当社が本サービスを実施する上で利用者の事業所内で発生する電気代等の費用を負担するものとします。
4. 利用者は、対象機器の設置場所の環境等について、対象機器メーカー指定の状態に維持および管理するとともに、当該メーカー所定の使用方法に従って対象機器を使用するものとします。
5. 利用者は、当社が本サービスを提供するにあたり必要なネットワーク環境の情報、または対象機器に関する情報を当社に提供するものとします。

### 第27条（利用者の責任）

設定画面解放オプション適用の利用者は、対象機器の障害発生に備え、利用者の費用負担において以下の各号に規定する内容を実施する責任を負うものとします。なお、当社は、以下の各号について何ら責任を負うものではありません。

- (1) 対象機器上で作業する設定情報のバックアップ
- (2) 前号の設定情報において作成され、保存されたデータのバックアップ
- (3) その他対象機器の記憶されたデータで、利用者が必要であると判断したデータのバックアップ

### 第28条（機密保持等）

1. 利用者および当社は、本サービスの提供に関して相手方から知得した情報のうち、書面にて秘密である旨が明示された情報に関しては、秘密を保持するものとします。
2. 利用者は、本サービスの提供に関して当社から提供を受けた情報を当社に無断で複製し、また第三者に開示してはならないものとします。
3. 「刑事訴訟法」（昭和23年7月10日法律第131号）及び「犯罪捜査のための通信傍受に関する法律」（平成11年8月18日法律第137号）に基づき捜査機関により強制処分が行われた場合、当社は当該処分の範囲内で本条の秘密保持義務を負わないものとします。

### 第29条（損害賠償責任）

1. 利用者は、当社の本契約違反による損害を被った場合に限り、利用者が損害を被っ



## 鉄壁 6F サービス利用約款

た対象機器について支払った本サービスの月額利用料金相当額を上限として、現実に生じた通常の直接損害について賠償請求できるものとします。なお、利用者が本条項により賠償請求できる期間は、当該損害の発生日から6ヶ月分のサービス利用料に限られるものとします。

2. 前項に定める場合を除き、本サービスの提供、遅滞、変更、中止、停止、廃止、若しくは、本サービスを通じて登録、提供されるデータ、データベース等の流出若しくは消失等、又はその他本サービスに関連して発生した（天災地変、その他の不測の事故、利用者の故意又は過失により発生した場合も含む。）利用者又は第三者の損害および権利侵害について、当社は一切の責任を負わないものとします。ただし、当社の故意又は重大な過失による場合は、この限りではないものとします。
3. 利用者の本契約違反、不正行為または利用者の責に帰すべき事由により、当社に損害を与える事態となった場合は、当社は利用者に対し損害賠償を請求できるものとします。
4. 当社は、利用者の本サービスの利用に関連して、利用者と第三者との間で発生した紛争、または損害賠償請求については一切その責任を負わないものとします。

### 第30条（免責規定）

1. 以下各号については本サービスの適用外とし、当社は何らの責任も負わないものとします。
  - (1) 本サービスで当社が提供する以外の利用者の環境に障害が発生した場合の障害復旧
  - (2) 天災地変、戦争・騒乱、ストライキ、行政行為、その他の不測の事故、もしくは利用者の故意、過失または不適正な使用によって利用者の環境に障害が発生した場合の障害復旧
  - (3) 利用者による当社へ無断で実施した設定変更（設定画面解放オプションの適用範囲外も含む）に起因する障害復旧
  - (4) 前各号の他、当社が定める本サービスの範囲外と判断する事項
2. 当社は、契約者が提供する内容の誤りによって本サービスの実施遅滞、本サービスの契約不適合責任等が発生した場合、当社は何らの責任も負わないものとします。
3. 当社は、以下の事由により利用者が発生した損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず何らの責任を負わないものとします。
  - (1) 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力
  - (2) 利用者設備の障害又は本サービスの利用に必要なインターネット接続サービスの不具合等利用者の接続環境の障害
  - (3) インターネット接続サービスの性能に起因する損害
  - (4) 善良なる管理者の注意をもってしても防御し得ない第三者による不正アクセス又

## 鉄壁 6F サービス利用約款

はアタック、通信経路上での傍受

- (5) 当社または当社の仕入先が定める手順・セキュリティ手段等を利用者が遵守しないことに起因して発生した損害
- (6) ソフトウェア（OS、ミドルウェア、DBMS）及びデータベースに起因して発生した損害
- (7) 利用者のハードウェアに起因して発生した損害
- (8) 電気通信事業者の提供する電気通信役務の制約や不具合に起因して発生した損害
- (9) その他当社の責に帰すべからざる事由

### 第31条（第三者の権利侵害）

本サービスの実施に関し、利用者と第三者との間に当該第三者の権利侵害に関する紛争が生じた場合には、当社は一切の責任を負わないものとします。

### 第32条（反社会的勢力との関係排除等）

1. 利用者および当社は、自己、自己の役員（名称の如何を問わず、経営および事業に支配力を有する者をいいます。）もしくは業務従事者または本サービス契約の媒介者が、次の各号の一つにも該当しないことを誓約します。
  - (1) 反社会的勢力であること
  - (2) 反社会的勢力が出資、融資、取引その他の関係を通じて、自己の事業活動に支配的な影響力を有すること
  - (3) 反社会的勢力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
  - (4) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的、または第三者に危害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること
  - (5) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与していると認められる関係を有すること
  - (6) 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. 利用者および当社は、本サービス契約の履行が反社会的勢力の運営に資することがないこと、またはその活動を助長するおそれがないことを誓約します。
3. 利用者および当社は、次の各号に該当する事項を行わないものとします。
  - (1) 反社会的勢力を利用し、または反社会的勢力に対して資金、便宜の提供もしくは出資等の関与をする等、反社会的勢力と関係を持つこと
  - (2) 自らもしくは業務従事者または第三者を利用して以下の行為を行うこと
    - ① 詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いるなどすること
    - ② 事実と反し、自らが反社会的勢力である旨を伝え、または関係団体もしくは関係者が反社会的勢力である旨を伝えるなどすること
    - ③ 相手方の名誉や信用等を毀損し、または毀損するおそれのある行為をすること
    - ④ 相手方の業務を妨害し、または妨害するおそれのある行為をすること

## 鉄壁 6F サービス利用約款

4. 利用者または当社は、相手方が本条の規定に違反した場合、何ら催告等の手続を要せず、本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、利用者または当社は相手方に対して、その名目の如何を問わず、金員の支払その他経済的利益の提供の義務を負担しないものとします。

### 第 3 3 条（権利義務の譲渡等）

利用者は、本サービス契約により生ずる権利または義務を第三者に譲渡し、または継承させてはならないものとします。ただし、当社の書面による事前の承諾を得た場合はこの限りではありません。

### 第 3 4 条（準拠法）

本サービス契約の成立、効力、解釈および権利の得喪についての準拠法は、日本国法に準拠するものとします。

### 第 3 5 条（協議）

利用者および当社は、本サービス契約に定めのない事項または解釈上の疑義については必要に応じ協議して定めるものとします。

### 第 3 6 条（合意管轄）

本契約に関する一切の紛争（裁判所の調停手続きを含む）は、札幌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合意する。

以上