

保守運用サービス利用規約

お客さまは、キヤノンシステムアンドサポート株式会社（以下「弊社」という。）が提供する保守運用サービスに申し込むにあたり、本規約に同意するものとします。お客さまが保守運用サービスに申し込んだ時点でお客さまは本規約に同意したものとします。

第1条（目的）

弊社は、本規約の定めに従い、お客さまが使用するシステム（以下「対象システム」という）の正常な運用を維持するための第4条に定める保守運用サービス（以下「本件サービス」という）を実施し、お客さまはその対価を弊社に支払うものとします。

第2条（契約の成立）

本契約は、お客さまが本規約に同意の上で、弊社に対して弊社が定める方法にて本件サービスの申し込みをし、弊社が当該申し込みを受諾した旨をお客さまに通知した日（申込日）を以って成立するものとします。なお、本件サービスの提供を開始する日（以下「契約開始日」という）は別途、弊社よりお客さまに対し通知するものとします。お客さまは申込日から契約開始日までの期間中も本件サービスの提供を受けることができるものとします。

第3条（対象システム）

本規約の対象システムは別途、弊社が作成し提示するIT保守サービス機器明細表、または、まかせてIT基幹業務運用支援サービス対象システム明細表（以下「機器明細表」という）に記載の通りとします。

第4条（保守運用サービスの内容）

本契約において、弊社がお客さまに対して提供する本件サービスは以下のとおりとします。

- ① お客さまは、対象システムに対し、別紙の「保守運用サービス仕様書」（以下「サービス仕様書」という）に記載された仕様に沿って行うものとします。
- ② 本件サービスの内容に訪問作業が含まれる場合の訪問先は、対象システムの設置場所に限るものとします。
- ③ 本件サービスの提供方法（リモート接続、訪問作業など）の決定に際しては、弊社の判断を優先するものとします。
- ④ 弊社は、対象システムの安定運用および継続的な保守のため、夜間等に自動でOSやファームウェアのバージョンアップ等の作業を実施できるものとします。
- ⑤ サービス仕様書と本規約の定めが異なる場合には、サービス仕様書の定めが優先して適用されるものとします。

第5条（再委託）

弊社は、本件サービスの実施を弊社指定の第三者（以下「再委託先」という）に再委託することができるものとします。

第6条（対応時間）

- 1) 本件サービスの対応時間は、弊社の営業日（土・日・祝日・弊社の休業日を除く月曜日から金曜日）の9時から12時、13時から17時30分までの間とします。
- 2) お客様のやむを得ない事情により弊社が前項の対応時間以外に本件サービスを提供した場合、お客様は弊社が定める時間外料金を別途負担するものとします。

第7条（適用除外）

- 1) 次の各号に定める事項は、本件サービスの適用除外とします。
 - ① 対象システムの設置（引取修理の場合の再設置を除く）、移動および撤去作業。
 - ② 対象システムの著しく不適切な使用、故意・過失、事故など、またはお客様もしくは第三者の責に帰すべき事由により生じた対象システムの故障や障害の修復。
 - ③ 弊社への事前の確認なく、対象システムへのハードウェアおよびアプリケーションの追加・変更・改造ならびにオペレーティングシステム（以下「OS」という）の変更などがなされたことによる対象システムの故障または障害の修復。
 - ④ 対象システムを運用するにあたっての消耗品または付属品、機器清掃用品およびその他保守作業に要する機材の供給。
 - ⑤ 電気的ノイズ、回線障害、電源や空調の不調、記録メディアの不良およびその他外的要因による対象システムの故障または障害の修復。
 - ⑥ 天災地変その他不可抗力による対象システムの故障または障害の修復。
 - ⑦ お客様のデータのバックアップ作業、バックアップデータの復元作業および当該データが破損した場合の修復作業。
 - ⑧ 対象システムのうち、OS、アプリケーションおよびファームウェア自体の不都合の復旧やバージョンアップ作業（ただし、弊社が本サービスの一環として実施する場合を除く）。
 - ⑨ システム領域および指定データ以外のデータのリストア作業。
 - ⑩ 各種データの再インプット作業。
 - ⑪ 消耗品類の交換（電池、バッテリパックなど）。
 - ⑫ 弊社が通常保守を行わない、サードベンダー製ハードウェア製品に対するサービス。
 - ⑬ メーカーがサポートを中止したハードウェア、OS、アプリケーションに対するサービス。
 - ⑭ OSおよびアプリケーション製品のライセンス、メディアおよびドキュメンテーションの更新。
 - ⑮ お客様がライセンスを保有していないOSおよびアプリケーションの導入および復旧。
 - ⑯ アプリケーション、プログラム、マクロなどの開発支援、代行。
 - ⑰ お客様所有のハードウェア、OS、アプリケーションの資産管理およびそれに関連する作業。
 - ⑱ コンピュータウイルスなどに対する駆除作業。
 - ⑲ 対象システムに定められた仕様および環境下でシステムが使用されていない場合。
 - ⑳ 日本語以外の言語による問い合わせ対応。
 - ㉑ ハードウェアの障害対応。
 - ㉒ コンサルティング、システム構築、対象システム以外のOSおよびアプリケーションやハードウェアに関係するトラブルの解決や検証を必要とするお問い合わせおよび開発に関わる支援。

- ②③ 弊社が適用を除外すべきと判断した作業。
 - ②④ 対象システム以外の機器等に対する本件サービス。
 - ②⑤ その他、本契約又はサービス仕様書により合意した内容を超える業務。
- 2) 前項の定めにかかわらず、弊社が対応可能な場合において、お客様の希望により弊社が前項各号に定める事項を実施した場合、お客様は、弊社が定める料金を別途負担するものとします。
- ### 第8条（保守料金などの支払条件）
- お客様は、本契約に定める保守料金および本契約に基づき保守料金以外に別途負担する料金、ならびにこれらに対する消費税相当額を弊社からの請求に基づき、本契約に記載の支払条件にて弊社に支払うものとします。
- ### 第9条（遠隔地料金）
- 弊社が本件サービスの提供に際し対象システムの設置場所に訪問する場合で、弊社が定める最寄りのサービス実施店の所在地から 80 km を超える場合、または法定速度走行のサービスカーもしくは既存の交通機関を利用して 1 時間の範囲を超える場合、お客様は、弊社に対して、弊社所定の遠隔地料金を発生都度、別途支払うものとします。
- ### 第10条（契約内容の変更）
- 1) お客様は、対象システムまたは本件サービスの変更を希望する場合、予めその旨を弊社に書面で通知するものとします。ただし、変更内容に対象システムまたは本件サービスの一部解約が含まれる場合は解約希望日の 2 ヶ月前までにその旨を弊社に書面で通知するものとします。
 - 2) 前項の通知を受けて弊社が当該変更を承諾した場合であって、当該変更に伴い料金の変更またはサービス仕様書の変更が必要であると弊社が判断した場合、お客様および弊社は、変更後の内容に基づき新たに契約を締結するものとします。料金の変更またはサービス仕様書の変更を伴わない他の場合においては、弊社はお客様に対し機器明細表の提示のみを行うものとし、お客様は当該提示をもって変更内容に同意するものとします。
 - 3) 前項の定めに従い新たに契約を締結する場合は、その契約開始日の前日をもって本契約は終了するものとします。
 - 4) お客様は、住所移転などにより対象システムの設置先が変更となる場合、予め弊社の指定する方法でその旨を弊社に通知のうえ、弊社の承諾を得るものとします。当該設置先の距離が遠隔となるときは、弊社はお客様に通知することにより対応窓口の変更、もしくは本契約の全部または一部の解除、中途解約その他適宜の措置をとることができるものとし、お客様は予めこれを承諾するものとします。
 - 5) 前項の定めにかかわらず、新たな設置先が日本国外となる場合には、その時をもって本契約は終了するものとします。
 - 6) 弊社は、法令及び諸規則の制定・改正、監督官庁の指導等があった場合、その他弊社が必要と判断した場合には、お客様に対して原則として効力発生日の 30 日前までに当該変更内容を通知することにより、本契約およびサービス仕様書を変更することができるものとします。お客様は、当該変更内容に同意できないときは、第 16 条第 2 項または第 3 項の定めに従い、本契約を解約することができるものとします。
 - 7) 上記各項の定めに基づき料金の返金もしくは支払いが必要である場合、第 18 条の記載に従うものとします。

第11条（契約内容の追加）

- 1) 対象システムまたは本件サービスの内容の追加をお客さまが希望する場合は、お客さまおよび弊社は、そのサービス提供開始日の1か月前までに新たに追加分の契約を締結するものとします。

第12条（免責事項および補償）

- 1) 弊社は、対象システムの瑕疵および対象システムの障害ならびに電話などによる受付対応を含む本件サービスの実施中にお客さまが対象システムを使用できないことに起因してお客さまおよび第三者に生じた直接または間接の損害について、一切責任を負わないものとします。
- 2) 対象システムに蓄積されたデータのバックアップ責任はお客さまが負うものとし、弊社は本件サービスを実施するにあたり消失したデータについて一切責任を負わないものとします。
- 3) 第13条2項に基づき弊社が行う「運用支援リモートツール」及び第4条4号に基づき弊社が行うOS・ファームウェアのインストール・バージョンアップ・利用によって問題が生じた場合は、弊社は最善なる努力もって復旧に努めるものとしますが、それにより起因する一切の損害に関し弊社は一切責任を負わないものとします。
- 4) 前項に記載するツールのインストールを行うことができない場合、関連ソフトウェアのインストールが必要となる場合があります。当該インストールはお客さまの同意のもと、弊社が行うものとしますが、当該関連ソフトウェアの操作・確認などはお客さまが行うものとし、万一、これによる損害が発生した場合、弊社は責任を負わないものとします。また、リモートサービス作業中の直接または間接の損害について、弊社は一切責任を負わないものとします。
- 5) 全てのOSおよびアプリケーションに関する、アカウント情報、ユーザーIDおよびパスワードの管理は、お客さまが行うものとし、弊社はその責任を負わないものとします。
- 6) 本件サービスは、サービス対象機器の品質、リカバリーサービス後のシステム正常稼働および各障害の解決を保証するものではありません。
- 7) 契約期間中、弊社の判断で「運用支援リモートツール」の利用を中止する、もしくはメーカーがサポートおよび部品の供給を中止したことにより、本件サービスの一部を実施できなくなる場合があることをお客さまは予め承諾するものとします。
- 8) 本契約の履行に関して、弊社がお客さまに対し損害賠償責任を負う場合は、債務不履行、法律上の契約不適合責任、不法行為その他請求原因のいかんにかかわらず弊社の責によりお客さまに直接に発生した通常かつ現実の損害に限定されるものとし、本契約に定める料金を賠償額の上限とするものとします。なお、弊社は、お客さまに生じた間接損害、逸失利益及び予見すべきであったか否かを問わず特別の事情により生じた損害について、弊社の故意若しくは重過失による場合を除き、一切責任を負わないものとします。ただし、当該損害賠償責任に係る請求は本契約終了後1年以内に限るものとします。

第13条（協力義務）

- 1) お客さまは、弊社の訪問作業の際に施設への立ち入りを許可するものとします。また、弊社の訪問作業およびリモートサービスの提供を受ける際にお客さまの担当者が立会うものとします。その際にお客さまは、弊社の本件サービスの実施のために必要な全てのソフトウェアおよび通信回線などを利用できるように許可するものとします。訪問作業の際にお客さまは、対象システムの設置場所に存在する安全または健康への潜在的な危険を通知するとともに、安全な作業方法を弊社に提供または勧告するものとします。

- 2) お客様は、弊社に対し、対象システムの情報および同一ネットワーク内の機器情報を通信回線を用いて自動的に取得し、本件サービスの品質を向上する目的で「運用支援リモートツール」を対象システムにインストールすることを許可するものとします。
- 3) お客様は、弊社からの依頼に基づき、弊社が本件サービスの提供に必要となる情報（設定情報など）を遅延なく提供するものとします。
- 4) お客様は、弊社からの依頼に基づき、対象システムを明確化する為に必要な措置を講じるものとします。
- 5) 本条各号に記載の義務、その他お客様の協力が得られないことに関連して本件サービスの提供に支障等が生じた場合、弊社は、その一切の責任を負わないものとします。

第14条（機密保持および個人情報の取扱い）

- 1) 弊社は、本契約の履行に関して、お客様が“機密”である旨の表示を付した書面、電磁的記録媒体、物品その他の有体物の提供又は電子メールの送信により弊社に開示した情報、及びお客様が“機密”である旨指定の上で、口頭若しくは視覚的手段その他の無形の方法により弊社に開示し、お客様が、当該開示の日より10日以内に、当該開示の日付及び内容を書面に記載し、かつ当該書面に“機密”である旨の表示を付した上で弊社に提供した情報（以下「機密情報」という）を、機密情報の初回開示時から1年間、第三者に開示または漏洩してはならないものとします。ただし、次の各号に該当する情報は、かかる機密保持義務の対象とはならないものとします。
 - ① 第5条に基づき本件サービスを再委託先に委託するうえで、当該再委託先に開示する必要がある情報。
 - ② 第三者への開示について事前にお客さまの承諾を得た情報。
 - ③ 開示を受ける以前に適法に入手していた情報。
 - ④ 公知の情報、または弊社の責によらずに公知となった情報。
 - ⑤ 弊社または再委託先が独自に開発した情報。
 - ⑥ 正当な権限を有する第三者から機密保持義務を負うことなく適法に入手した情報。
 - ⑦ 法令または監督官庁などの行政機関の規則などにより開示を要求された情報。
 - ⑧ お客様が機密保持義務を課すことなく第三者に開示している情報。
 - ⑨ 不正競争防止法上の営業秘密に該当しない情報。
- 2) お客様は、弊社または再委託先が本件サービスを実施するためには原則としてお客様の機密を必要としないことを予め了解の上、本件サービスの実施のためにお客様の事業所内に立ち入る弊社または再委託先の要員が容易にお客さまの機密を知り得ることのないよう、必要かつ適切な措置を講じるものとします。

第15条（有効期間）

- 1) 本契約の契約期間は、第2条に基づき本契約が成立した日から発効し、翌年の契約開始日の前日まで有効に存続します。なお、当該契約期間満了日の2か月前までに本契約の定めに従い解除・解約されない限り、本契約は同様の契約内容で1年間更新されるものとし、以後も同様とします。ただし、メーカーサポートが終了している、OSやアプリケーションを搭載した機器および周辺機器がある場合、本契約のうち当該機器を対象システムとした部分についての更新はできないものとします。
- 2) 前項ただし書の場合であっても、弊社が認めた場合に限り、本契約の更新ができるものとします。

第16条（解除など）

- 1) お客様および弊社は、相手方が次の各号の一に該当した場合、何らの催告なく直ちに本契約の全部または一部を解除することができるものとします。
 - ① 差押、仮差押、仮処分、租税滞納処分を受け、または会社更生手続開始、破産、民事再生手続開始もしくは競売を申立てられ、あるいは会社更生手続開始、破産、民事再生手続開始の申立をしたとき。
 - ② 自ら振出し、もしくは引受けた手形または小切手につき不渡り処分を受けたとき。
 - ③ 保守料金の支払いを遅滞したとき、その他本契約の条項に違反したとき。
- 2) お客様および弊社は、相手方に対して解約希望日の2か月前までに書面により申し出ることにより、本契約の全部または一部を中途解約することができるものとします。
- 3) 前項の定めにかかわらず、弊社が認めた場合に限り、お客様が申し出をした解約希望日をもって中途解約できるものとします。

第17条（反社会的勢力との取引などの禁止）

- 1) お客様および弊社は、自己（役員を含む）が反社会的勢力（暴力団を含むがこれに限らず、また団体、個人を問わない）の関係者に該当しないことをここに表明するものとし、また、当該関係者と取引し、または交際しないことを約するものとします。
- 2) お客様および弊社は、相手方が前項に違反し、またはそのおそれがある場合には、何らの催告なく、直ちに基本契約、個別契約の名称を問わず、お客様弊社間で締結した全ての契約の全部または一部を解除することができるものとします。

第18条（解除時などの措置）

- 1) 本契約の全部もしくは一部につき、お客様が第16条第1項もしくは第17条第2項に該当したことにより解除され、または第10条第3項、第5項もしくは第16条第2項、第3項に基づきお客様の都合によると弊社が判断し中途解約された場合、その他弊社の責に帰すべきでない事由により本契約が途中で終了した場合、お客様から受領済の保守料金をお客さまに返還しないものとします。また、未払いの保守料金がある場合、お客様は当該未払いの保守料金残額を、弊社の請求に基づき一括してすみやかに支払うものとします。
- 2) 本契約の全部もしくは一部につき、弊社が第16条第1項もしくは第17条第2項に該当したことにより解除され、または第16条第2項もしくは第3項に基づき弊社の都合によると弊社が判断し中途解約された場合、弊社はお客様から受領済みの保守料金のうち、その契約期間未経過分に相当する額を月割計算（1か月未満の端数が生じた場合は切捨て）によりお客様に返還するものとします。また、支払方法が分割の場合、弊社は、その契約期間未経過分の保守料金を請求しないものとします。

第19条（専属合意管轄裁判所）

本契約に関連する一切の紛争については、東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第20条（協議）

本契約に定めのない事項および本契約の各条項の解釈に疑義を生じた事項については、お客様弊社誠意をもって協議し、定めるものとします。

以上

個人情報の取扱いについて

<個人情報の取扱い>

キヤノンシステムアンドサポート株式会社は、お客様からのご提供（登録）いただいた個人情報を以下のような利用目的の達成に必要な範囲内において利用することがあります。

1. 取扱製品・サービスに関する企業ユーザー・個人ユーザー・ビジネスパートナー等への営業活動
(情報提供、コンサルタント、受注、納品及び代金の請求・受領等)
2. 取扱製品・サービスに関するサービス・サポートの提供
(情報提供、ユーザー登録管理、修理品の引取・返却、修理代金の請求・受領、保証期間内のサービス対応、問い合わせ対応等)
3. 取扱製品・サービスに関する仕入れ活動 (情報提供、発注及び代金の支払い等)
4. アンケート等による製品・サービスに関する市場調査
5. キャンペーン・セミナー・イベントの運営
6. トレーニング・スクールの運営

また、以下の場合を除き、ご提供いただいた個人情報を第三者に開示・提供いたしません。

- 1.お客様の同意がある場合
- 2.利用目的の達成に必要な範囲で、適切な機密保持契約を締結した委託先に業務委託する場合
- 3.統計的なデータとするなど、お客様個人を識別できない状態に加工した場合
- 4.法令などに基づく場合
- 5.合併、分社化、営業譲渡その他の事由によって事業の承継が行われる場合

ご提供いただいた個人情報の管理者は、弊社の各拠点責任者となります。

お客様ご自身の個人情報の開示・訂正・削除や詳細内容の確認などを希望される場合は、弊社ウェブサイト
<https://canon.jp/notice/privacy-policy/system-and-support/> をご覧ください。

ご不明な点がありましたら、お問い合わせください。