FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスク 利用規約

2024 年 3 月 18 日

第 1 章　総則

第 1 条（利用規約の適用）

1. 本規約は、富士通株式会社（以下「当社」という）のサポートサービス FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスク（以下「本サービス」という）を利用することにつき当社と契約（以下「サービス利用契約」という）を締結した者（以下「契約者」という）が、本サービスを利用するにあたり必要な条件を定めることを目的とします。
2. 契約者は、本サービスの利用にあたり本規約を遵守するものとします。

第 2 条（定義）

(1) 「サービス仕様書」とは、当社が提供する本サービスの内容を記載したドキュメントをいい、本規約の一部を構成します。
(2) 「発効日」とは、サービス申込書の承認において当社により「発効日」として特定された日をいいます。
(3) 「サービス実施開始日」とは、契約者が利用を登録した本サービスを自己の契約番号を使用してアクセスできるようになる最初の日として、登録手続きにおいて、当社が特定する日をいいます。
(4) 「当社公開ホームページ」とは、本サービスのために当社がインターネットに公開するウェブページをいいます。

第 3 条（規約の変更および追加）

1. 本規約は、随時変更することがあります。なお、この場合には、契約者の利用条件その他サービス利用契約の内容は、変更後の新利用規約を適用するものとします。
2. 当社は、本規約の変更を行う場合は、変更後の新利用規約の内容を契約者に当社所定の方法で通知するものとします。

第 2 章　サービス利用契約

第 4 条（契約の締結等）

1. サービス利用契約は、サービス利用契約の締結を希望する者（以下「申込者」という）が当社所定の書式のサービス申込書を当社に提出し、当社がこれに対し承諾の通知を発信したときに成立するものとします。なお、申込者は、本規約の内容を承諾したうえで申込を行うものとし、申込者が申込を行った時点で、当社は、申込者が本規約の内容を承諾しているものとみなします。
2. 申込者は、当社所定のサービス申込書に記入後記名押印し、当社に提出するものとします。
3. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、サービス利用契約を締結しないことがあるものとします。ただし、本項は、当社が次の各号以外の事由により第 1 項に基づく申込を拒否することを制限するものではありません。なお、サービス利用契約の成立後において第(1)号、第(2)号または第(4)号に該当することが判明した場合、当社は、ただちにサービス利用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) 申込者が虚偽の事実を申告したとき
   (2) 申込者が本サービスの利用にかかる料金の支払を怠るおそれがあるとき
   (3) 本サービスの提供が技術上困難なとき
   (4) 申込者が過去に当社との契約に違反したことがあるとき
   (5) 当社の業務の遂行に支障があるとき、その他当社が不適当と判断したとき

第 5 条（本サービスの実施期間）

1. サービス利用契約は、発効日から有効になり、本規約の条件に従い契約者または当社により解約されるまで有効に存続するものとします。
2. 本サービスの実施期間（以下「サービス実施期間」という）は、サービス実施開始日から 1 年間とし、本規約に従い契約者または当社により解約されない限り、引き続き同一条件をもって、サービス実施期間はさらに 1 年間、自動的に継続延長されるものとします。
   ただし、本サービスのうちヘルプデスクプレミアム（以下「ヘルプデスクプレミアム」という）に関しては、サービス実施期間の自動延長はなされないものとします。

第 6 条（本サービスの終了）

1. 当社は、30 日前までに通知することにより、サービス利用契約を解除することができるものとします。
2. 契約者は、サービス利用契約を解除しようとする場合、当社所定の書式の解約申込書に解約希望日を記入後記名押印し、当社に解約の申込を行うものとし、この場合、サービス利用契約は、契約者から当社に解約の申込が到達し、当社が契約者の本サービス利用権限を削除した時点で終了するものとします。
   ただし、ヘルプデスクプレミアムに関して、契約者が前条に定めるサービス実施期間満了前に本サービスの全部または一部を中途解約する場合、毎月の利用料金に残存期間月数を乗じた金額に相当する金額を中途解約料金として、中

途解約日までに当社に支払うものとします。また、ヘルプデスクプレミアムのサービス実施期間満了前に、契約者が次項各号に該当したことにより当社がヘルプデスクプレミアムの全部または一部を解約する場合、契約者は本項に基づく中途解約料金を、ただちに当社に支払うものとします。

3. 契約者または当社が次の各号のいずれかに一つでも該当したときは、相手方になんらの催告を要せず直ちにサービス利用契約の全部または一部を解除できるものとします。
   (1) 手形または小切手が不渡りとなったとき
   (2) 差押え、仮差押え、仮処分もしくは競売の申し立てがあったとき、または、租税滞納処分を受けたとき
   (3) 破産手続開始、特定調停手続開始、会社更生手続開始もしくは民事再生手続開始、その他これらに類似する倒産手続開始の申し立てがあったとき、または清算に入ったとき
   (4) 解散または事業の全部もしくは重要な一部を第三者に譲渡しようとしたとき
   (5) 監督省庁から営業の取消・停止処分等を受けたとき、または転廃業しようとしたときであって、サービス利用契約を履行できないと合理的に見込まれるとき
   (6) サービス利用契約に基づく債務を履行せず、相手方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
   ただし、当該期間が経過した時における債務の不履行が、サービス利用契約および取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りではないものとします。
4. 契約者または当社は、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、相手方に対して負担する一切の金銭債務をただちに弁済するものとします。

第 3 章　サービスの提供

第 7 条（本サービスの提供）

1. 当社は、本サービスの実施期間中、本サービスを実施します。なお、本サービスの内容はサービス仕様書に定めるとおりとします。
2. 当社は、本サービスの全部または一部を第三者に再委託することができるものとします。
3. 前項に基づき当社が再委託した場合の、再委託先の選任、監督ならびに再委託先の行った作業の結果については、一切当社が責任を負うものとします。
4. 当社またはマイクロソフトは、問題を分析するために契約者のシステムにリモート接続経由でアクセスする場合があります。契約者は、当社またはマイクロソフトに対して適切なアクセス権および必要な機器を提供しなければなりません。当社またはマイクロソフトは、契約者が許可したシステムのみにアクセスします。
5. 本サービスが利用できない事象が生じた場合においても、当社は法律上の責任を負わないものとします。なお、次の各号に掲げる事由は、当社の責に帰すことができない事由（ただしこれらに限られない）であり、当社は、当該事由に起因して契約者に生じた損害についても、いかなる法律上の責任も負わないものとします。
   (1) 計画的なメンテナンス（以下「計画メンテナンス」という）、緊急のメンテナンス（以下「緊急メンテナンス」という）の実施
   (2) 地震、台風、洪水、嵐等の自然災害、感染症の発生、戦争、内乱、暴動
   (3) 規制機関または政府機関の作為または不作為 (本サービスの提供に影響する法規制の制改定またはその他の政府の行為を含む)
   (4) 契約者の設備の不具合、トラブル
   (5) コンピュータ上で動作するソフトウェア（当社または契約者が用意したもの）の不具合
   (6) クライアント環境の不具合
   (7) 契約者が当社サービス環境およびコンピュータ等に施した設定の不具合
   (8) 本サービスに接続するためのネットワーク回線の不具合、トラブル
   (9) 契約者の不正な操作
   (10) 第三者からの攻撃および不正行為
   (11) 本サービス用ネットワーク回線または本サービス用設備に対する第三者による機能破壊
   (12) 契約者がサービス利用契約に基づく自らの義務を履行しないことに起因するトラブル
   (13) 本サービスを利用することにより第三者との間で生じる契約者のトラブル
6. 次の各号いずれかに該当する場合、契約者は当社所定の方法でアクセス権限の付与設定を行うものとします。当該設定を行っていない場合、当社は、契約者が、当社が契約者からの問合せに回答できない場合があることを承諾しているものとみなします。
   (1) 対象クラウドサービスとして「Microsoft Azure」を選択するとき
   (2) 対象のサブスクリプションが所属しているテナント（ディレクトリ）に制限付きアクセスを設定するとき

第 8 条（知的財産権）

1. 本サービスの実施過程で当社から提供される助言、解決策、成果物、コンテンツおよびマテリアル（以下「成果物等」という）にかかる知的財産権は、当社または第三者に帰属するものとします。特段の定めのない限り、または、法令等で特に制限が禁じられている場合を除き、契約者は、当該成果物等を複製、翻案、公衆送信（送信可能化を含む）、

改造、リバースエンジニアリング（逆コンパイル、逆アセンブル、その他、非公開の内部構造を解析する行為をいう）等をすることはできないものとします。

2. 契約者は、本サービス利用契約で規定されている以外の義務が当社およびマイクロソフトの知的財産権もしくはテクノロジに課されるような方法での、当社およびマイクロソフト以外のソフトウェア、テクノロジのインストール、使用、または 成果物等の技術的な制限またはドキュメントに記載されている制限の回避を行ってはならず、また、試みてもなりません。
3. 契約者は、本サービス利用契約で明示的に許可されている場合を除き、成果物等の各部分を分離して複数のデバイス上で使用すること、成果物等の各部分を別々にアップグレードまたはダウングレードすること、また成果物等の各部分を別々に譲渡することはできず、または成果物等を頒布、再許諾、レンタル、リース、貸与もしくは移転すること、または第三者へのホスティングサービスの提供を目的として使用することはできません。

第 9 条（提供時間帯）

1. 本サービスの提供時間帯は、サービス仕様書記載のとおりとします。
2. 当社は、本サービスの円滑な運営のために、計画メンテナンスを実施することがあるものとし、計画メンテナンスの実施のために本サービスの提供を一時的に中断することがあります。このとき、当社は、事前に計画メンテナンスを実施する旨を契約者に当社所定の方法で通知するものとします。
3. 当社は、本サービスの提供のためにやむを得ないと判断したときには、緊急メンテナンスを実施するために本サービスの提供を一時的に中断することがあります。

第 10 条（契約者の責任）

1. 契約者は、当社に対して、契約者から授権された代表者ならびにサービス利用契約および本サービスについて当社からの連絡先として活動する契約者担当者の詳細情報を提供するものとします。契約者は、事前に当社に対して通知することにより、契約者担当者を変更することができるものとします。
2. 契約者は、本サービスを利用するための契約番号、ユーザー名およびパスワード等の使用および管理について責任を持つものとし、いかなる形であれ、これらが第三者に使用されたことにより生じた損害については、当社は何ら責任を負わないものとします。また、これらの第三者の使用により発生した利用料金についてはすべて契約者の負担とし、契約者は、これらの契約番号、ユーザー名およびパスワード等の紛失、盗難または漏洩の場合、またはその他第三者による本サービスの不正使用を起こしうる場合もしくは実際に不正使用がなされた場合や不正使用が疑われる事象がある場合、ただちにその旨当社に対して通知するものとします。
3. 契約者は、当社が本サービスを履行するため、契約者が対象クラウドサービスを利用するうえでサービス提供事業者から付与された組織アカウントを、本サービスの実施期間中、当社に貸与するものとします。なお、当該貸与に際し、契約者はサービス提供事業者から許可または同意を得るものとします。また、当社は、ヘルプデスクプレミアムにおいて、対象クラウドサービス以外の製品やサービス（以下「他社製品」という）の提供者（以下「他ベンダー」という）への問合せを代行することがあり、契約者は当該他ベンダーとのサポート契約の情報や問合せ権限を本サービスの実施期間中、当社に貸与するものとします。なお、当該貸与に際し、契約者は他ベンダーから許可または同意を得るものとします。
4. 契約者は、本サービスの実施過程で当社から提供される成果物等を、契約者の内部業務以外の目的に使用してはならないものとします。
5. 契約者は、契約者のデータをバックアップし、壊滅的な障害によって喪失または改変されたファイルを復元する責任を負います。

第 11 条（契約者データ）

1. 本サービスを利用するにあたり契約者が当社に提供するデータ（個人情報を含む。以下「契約者データ」という）について、本サービスを提供するために、当社の再委託先、ならびにマイクロソフトとその子会社、関連会社およびそれらの再委託先に対して契約者データが開示され処理される場合があることに、契約者は同意します。また、契約者データに第三者（個人情報の場合においては当該個人を指し、本条において以下同じ）のデータが含まれる場合、契約者は当該第三者から当該データが本項に基づき取り扱われることについて許可を取得するものとします。
2. 当社は契約者データの完全性とセキュリティを第三者による不正アクセスから保護することを目的とした商業的に合理的な手順を確立する責任を負います。上記を除き、当社は、契約者データについて責任を負いません。

第 12 条（秘密情報の取り扱い）

1. 本規約において、秘密情報とは、以下の情報をいうものとします。
   (1) 秘密である旨の表示をした書面（電子的形式を含む）で開示された相手方固有の業務上、技術上、販売上の情報
   (2) 秘密である旨明示して口頭またはデモンストレーション等により開示された相手方固有の業務上、技術上、販売上の情報であって、開示後 10 日以内に当該情報の概要等を記載した書面（電子的形式を含む）に秘密である旨を表示して相手方に提示された情報
   (3) サービス利用契約の内容
   (4) 当社が本サービスウェブサイトに掲載した情報
2. 前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する情報は、前項における秘密情報から除くものとします。

(1) 開示の時点で既に公知のもの、または開示後秘密情報を受領した当事者（以下「受領者」という）の責によらずして公知となったもの
(2) 受領者が第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手したもの
(3) 開示の時点で受領者が既に保有しているもの
(4) 開示された秘密情報によらずして、独自に受領者が開発したもの

3. 契約者および当社は、それぞれ相手方から開示された秘密情報の秘密を保持し、本サービスのために（また当社においては本サービスの運営、開発等のためを含む。本条において以下同じ）知る必要のある自己の役員および従業員以外に開示、漏洩してはならないものとします。また、契約者および当社は、秘密情報の開示のために相手方から受領した資料（E-mail 等、ネットワークを介して受信した秘密情報を有形的に固定したものを含み、以下「秘密資料」という）を善良な管理者の注意をもって保管管理するとともに、第三者に譲渡、提供せず、また当該役員、従業員以外の者に閲覧等させないものとします。
4. 前項にかかわらず、次のいずれかに該当する場合、契約者および当社は、相手方の秘密情報および秘密資料を当該第三者に開示、提供することができるものとします。
(1) 法令により第三者への開示を強制された場合。ただし、この場合、受領者は事前に相手方に通知するよう努めるものとし、当該法令の範囲内で秘密を保持するための措置をとることを当該第三者に要求するものとします。
(2) 弁護士、公認会計士等法令上守秘義務を負う者に、当該者の業務上必要とされる範囲内で提供する場合
(3) 契約者および当社が、本条に定める秘密保持義務を書面で課して、本サービスの全部または一部を当該第三者に委託する場合
5. 契約者および当社は、相手方から開示された秘密情報を、本サービスのためにのみ利用するものとし、その他の目的に利用しないものとします。
6. 契約者および当社は、本サービスのために必要な範囲で秘密資料を複製することができるものとします。なお、秘密資料の複製物（以下「複製物」という）についても本条の定めが適用されるものとします。
7. 契約者および当社は、相手方から要求があった場合、または、サービス利用契約が終了した場合、遅滞なく秘密資料（複製物がある場合はこれらを含む）を相手方に返却、または、破棄もしくは消去するものとします。なお、秘密資料を返却、破棄もしくは消去した後も、本条に定める秘密保持義務は有効に存続するものとします。
8. 契約者および当社は、相手方の秘密情報を知ることになる自己の役員および従業員に本条の内容を遵守させるものとします。
9. 本条に基づき契約者および当社が秘密保持義務を負う期間は、秘密情報の最初の開示から 5 年間とします。

第 13 条（本サービスに対する責任）

1. 本サービスにおける当社の責任は、本サービスを善良なる管理者の注意をもって実施することに限られるものとします。なお、本サービスの実施過程で当社から提供される成果物等については現状有姿のまま提供されるものであり、当社は当該成果物等に関して、権利侵害の不存在、品質または結果の満足度、商品性および特定目的への適合性を含めいかなる保証もせず、また瑕疵担保責任を含むいかなる責任も負わないものとします。
2. 本サービスにおいて、当社またはマイクロソフトが契約者のデータを保存、処理し、それらにアクセスする必要がある場合があります。契約者が、当社またはマイクロソフトが認定していないテクノロジの使用を当社またはマイクロソフトに求める場合、契約者は、契約者データの完全性とセキュリティに関するすべての責任を負い、当社またはマイクロソフトは、当社またはマイクロソフトが認定していないテクノロジについて一切の責任を負いません。
3. 法律上許容される最大限の範囲において、マイクロソフト、マイクロソフトの関連会社、サプライヤー、および下請業者は、本サービスおよび成果物等に関して、明示、黙示または法令の規定によるものであるかに関わらず、権原、権利侵害の不存在、品質、商品性、および特定目的への適合性に関する表明、保証および条件を含む、一切の表明または保証をせず、一切の責任を免れます。
4. 当社は、ヘルプデスクプレミアムにおいて、他ベンダーへの問合せを代行する場合には、他社製品および他ベンダーの実施するサポートに関して、一切の責任を負わないものとします。

第 14 条（責任の制限）

1. サービス利用契約に基づき各当事者が相手方当事者に対して負う損害賠償責任の責任総額は、原因事実が発生する前の 1 年間に本サービスに関して契約者が支払義務を負った金額を上限とし、終局判決で認定された直接損害に限定されるものとします。
2. いかなる場合であっても、発生の経緯を問わず、また、いずれの責任の法理によるものかを問わず、いずれの当事者も、逸失収益、間接損害、特別損害、付随的損害、派生的損害、懲罰的損害、または逸失利益、事業の中断もしくは事業情報の喪失による損害について、当該当事者がその可能性を認識していたまたは予見すべきであったか否かを問わず、一切の責任を負いません。
3. 本条に規定する責任制限は、適用される法令により禁止されない範囲において最大限適用されますが、契約者または当社が第 8 条または第 12 条に定める義務に違反したことにより生じた損害に関する損害賠償責任には適用されません。

第 4 章　利用料金

第 15 条（利用料金）

1. 本サービスの利用料金は、当社公開ホームページに掲載されるものとし、毎月の利用料金には当該月の 1 日時点で当社公開ホームページに掲載される利用料金が適用されるものとします。毎月の利用料金は当該月の 1 日をもってその全額が発生するものとします。利用料金は、サービス実施開始日またはサービス実施終了日が月の途中であっても日割計算は行いません。なお、ヘルプデスクプレミアムについてはあらかじめ当社と契約者で協議し、サービス利用契約で合意した利用料金が適用されるものとします。
2. 料金種別が「月額」とされているものについて、料金月の途中に利用料金が変更された場合は、当該料金月における最大の利用料金が当該料金月の利用料金として適用されるものとします。
3. 本サービスの利用料金にかかる消費税および地方消費税（以下「消費税等」という）相当額は、前項に基づき算出される、サービス利用契約全体で合算された利用料金に対して算定されるものとします。なお、消費税等相当額の算定の際の税率は、当該算定時に税法上有効な税率とします。
4. 本サービスの利用料金および消費税等相当額の算定に関して、1 円未満の端数が生じた場合、当該端数は切り捨てるものとします。

第 16 条（支払）

1. 契約者は、前条により発生した本サービスの利用料金および消費税等相当額を、サービス利用契約に定める支払条件に従い、当社に支払うものとします。なお、支払期日が金融機関の休業日にあたる場合は、当該支払期日は前営業日とします。また、支払時における金融機関に対する振込手数料等は、契約者の負担とします。
2. 契約者がサービス利用契約により生ずる金銭債務（手形債務を含み、以下同じ）の弁済を怠ったときは、当社に対し支払期日の翌日から完済の日まで年利 14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。

第 5 章　その他

第 17 条（安全保障輸出管理）

契約者は、本サービスに関連して外国為替及び外国貿易法（これに関連する政省令を含む）および米国輸出管理規則（EAR）で規定する許可が必要な輸出取引を行うときは、所定の許可を取得するものとします。

第 18 条（完全合意）

サービス利用契約は、本サービスに関する当事者間の全て法的および契約的関係を表し、詐欺的な不実表示がない限り、当事者間のそれまでの本規約およびサービス利用契約の主題についての表明、約束、取引、協議、または理解に取って代わるものとします。各当事者は、本規約に明記されたもの以外のいかなる条件にも拠っていないことを認識するものとします。サービス利用契約に基づくいかなる権限や権利も、書面にてかつ放棄する当事者の権限を有する代表者による署名がない限り、放棄されないものとします。

第 19 条（反社会的勢力等の排除）

1. 契約者および当社は、サービス利用契約の締結にあたり、自らまたはその役員（名称の如何を問わず、相談役、顧問、業務を執行する社員その他の事実上経営に参加していると認められる者）および従業員（事業の利益に重大な影響を及ぼす業務について権限を有するかまたはそれを代行する者）が、次の各号に記載する者（以下「反社会的勢力等」という）に該当せず今後も該当しないこと、また、反社会的勢力等との関係を持っておらず今後も持たないことを表明し、保証します。
   (1) 警察庁「組織犯罪対策要綱」記載の「暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等」その他これらに準ずる者
   (2) 資金や便宜を供与したり、不正の利益を図る目的で利用したりするなど、前号に記載する者と人的・資本的・経済的に深い関係にある者
2. 契約者および当社は、自らまたは第三者を利用して、次の各号に記載する行為を行わないことを相手方に対して確約します。
   (1) 詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いる行為
   (2) 違法行為または不当要求行為
   (3) 業務を妨害する行為
   (4) 名誉や信用等を毀損する行為
   (5) 前各号に準ずる行為
3. 契約者および当社は、相手方が前各項に違反したときは、相手方に対して損害賠償義務を負うことなく、サービス利用契約の全部または一部を解除できるものとします。

第 20 条（ハイセイフティ用途）

契約者は、本サービスが、一般事務用、パーソナル用、家庭用、通常の産業用等の一般的用途を想定して実施されているものであり、原子力施設における核反応制御、航空機自動飛行制御、航空交通管制、大量輸送システムにおける運行制御、生命維持のための医療用機器、兵器システムにおけるミサイル発射制御など、極めて高度な安全性が要求され、仮に当該安全性が確保されない場合、直接生命・身体に対する重大な危険性を伴う用途、および環境破壊が発生しうる状況（以下「ハイセイフティ用途」という）に使用されるよう実施されているものではないことを確認します。契約者は、当該ハ

イセイフティ用途に要する安全性を確保する措置を施すことなく、本サービスをハイセイフティ用途に使用しないものとします。また、契約者がハイセイフティ用途に本サービスを使用したことにより発生する、契約者または第三者からのいかなる請求または損害賠償に対しても当社およびマイクロソフトは責任を負わないものとします。

第 21 条（合意管轄）
　本規約およびサービス利用契約に関する訴訟については、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 22 条（準拠法）
　規約およびサービス利用契約に関する準拠法は、日本法とします。

以上

附則（2017 年 2 月 21 日）
本規約は、2017 年 2 月 22 日から適用されます。

附則（2018 年 7 月 13 日）
本規約は、2018 年 8 月 1 日から適用されます。

附則（2019 年 3 月 4 日）
本規約は、2019 年 3 月 4 日から適用されます。

附則（2019 年 11 月 1 日）
本規約は、2019 年 11 月 1 日から適用されます。

附則（2020 年 4 月 15 日）
本規約は、2020 年 4 月 16 日から適用されます。

附則（2020 年 6 月 11 日）
本規約は、2020 年 6 月 11 日から適用されます。

附則（2021 年 7 月 1 日）
本規約は、2021 年 7 月 1 日から適用されます。

附則（2022 年 7 月 1 日）
本規約は、2022 年 7 月 1 日から適用されます。

附則（2023 年 9 月 1 日）
本規約は、2023 年 9 月 8 日から適用されます。

附則（2024 年 3 月 18 日）
本規約は、2024 年 3 月 18 日から適用されます。