

リモート保守サービス利用規約

制定：2022年5月10日

発行：2022年5月10日

第1条（目的）

本リモート保守サービス利用規約（以下、「本サービス利用規約」といいます。）は、株式会社ブロードバンドタワー（以下、「当社」といいます。）が提供するリモート保守サービスの利用に係る条件を定めることを目的とします。

第2条（定義）

本サービス利用規約に別段の定めがない限り、本サービス利用規約で使用される用語は、当社の「サービス契約約款」（以下、「本契約約款」といいます。）において使用する用語の例によるものとします。

第3条（本サービス）

1. 当社は、リモート保守サービスとして、次の各号に掲げるサービス（以下、「本サービス」といいます。）をお客様に提供します。
 - (1) リモート保守サービス
 - (2) 上記第(1)号のサービス（以下、「メインサービス」といいます。）に付随して当社が提供するサービス（以下、「オプションサービス」といいます。）
2. 当社は、本サービスを本サービス仕様書及び／または当社とお客様との間で別途合意した内容に従い本サービスを提供するものとします。

第4条（本サービス利用規約改定の通知）

本サービス利用規約を改定する場合、当社は、お客様に対し、その旨を改定の効力が生じる1か月前までに通知します。ただし、お客様にとって実質的に不利益とならない本サービス利用規約の軽微な変更については、この限りではありません。

第5条（本サービス廃止の通知）

本サービスを廃止する場合、当社は、お客様に対し、その旨を本サービスが廃止される1か月前までに通知します。

第6条（サービスレベルの保証）

1. 本条において「月間稼働時間」とは、一歴月において本サービスを利用できる時間の合計のことをいい、「月間稼働不能時間」とは、一歴月において本サービスを利用でき

ない時間の合計ことをいいます。

2. 当社は、本利用開始日から本サービス契約が終了するまでの間、次の計算式で算出される本サービスの月間稼働率が99.5%を下回らないこと(以下、「保証事項」といいます。)を保証します。

$$\text{月間稼働率} = (\text{月間稼働時間} - \text{月間稼働不能時間}) \div \text{月間稼働時間} \times 100$$

3. 当社は、保証事項を充足できなかった場合、当該暦月の本サービス料金から、月額費用の10%を減額します。
4. 前2項にかかわらず、当社は、次の各号に掲げる場合、本サービスのサービスレベルを保証しません。また、かかる場合における月間稼働不能時間は、前2項において、一切考慮されません。
 - (1) 本契約約款第16条に基づき当社が本サービスを一時停止する場合
 - (2) 本契約約款第17条に基づき当社が本サービスを中止する場合
 - (3) 本契約約款第23条第2項又は本サービス利用規約第7条第2項所定の措置を当社が行う場合
 - (4) 本契約約款第39条第1項所定の事由により、本サービスの提供が不可能又は困難となった場合
 - (5) お客様の責めに帰すべき事由により、本サービスの提供が不可能又は困難となった場合
5. 第3項の減額は、お客様が当社に対して減額の申請をし、当社がかかる申請を正式に受理することにより、その効力が生じるものとします。
6. 前項の申請は、保証事項を充足できなかった暦月の翌暦月10営業日までに、お客様が当社所定の申請書を当社に提出することにより行います。なお、お客様は、かかる申請期限を過ぎて、減額の申請をすることはできません。

第7条（禁止事項）

1. 本契約約款に定めるもののほか、お客様は、本サービスを利用するにあたり、以下の各号に掲げる行為をしてはならないものとします。
 - (1) 当社の本サービスの提供を妨害する、または妨害するおそれのある行為
 - (2) 当社または第三者のシステムに対する攻撃、ネットワーク上での不正なコードの実行、ウェブページの損壊や書き換え、ポートの無差別なスキャン並びにコンピュータウイルスの配布及び感染行為
 - (3) その他、法令に違反する、又は違反するおそれのある行為
2. 当社は、お客様が前項各号に掲げる行為を行っている可能性があるとして判断した場合、お客様に対して本サービスの利用を停止するよう要求することができます。お客様がこれに従わない場合、当社は、お客様に対し、本サービスの提供の停止、その他当社が適

切と考える措置をとることができるものとします。なお、当該措置を実施したことによってお客様又は第三者に損害、損失又は費用が発生した場合でも、当社は何ら責任を負いません。

第8条（課金に関する特則）

本サービスの月額費用は、本利用開始日の翌月1日から課金されるものとします。

第9条（最低利用期間）

本サービス申込書兼注文書書面に別段の明示的な定めがない限り、本サービスの最低利用期間は、本利用開始日から1ヶ月を経過した月の末日までの期間とします。

第10条（解約に関する特則）

お客様は、当社に対して事前に通知することにより本サービス契約の全部又は一部を解約することが出来ます。ただし、かかる解約の効力は、お客様の通知を当社が受領した日の翌月末日に生じるものとします。

第11条（オプションサービス）

1. お客様は、お客様の選択により、オプションサービスを利用することができます。ただし、オプションサービスは、その基本となるメインサービスとは別に単独で利用することはできません。
2. オプションサービスについては、サービスレベルの保証はありません。

第12条（ユーザー情報の保護）

契約者が利用申込を行った際に当社が知り得た契約者に関する個人情報、または契約者が本サービスを利用する過程において、当社が知り得た契約者に関する個人情報に関しては、当社のセキュリティーポリシーに則り、適正に取り扱います。

※当社セキュリティーポリシー

<http://www.bbtower.co.jp/utility/security-policy/>