

## WINDOWS・ホスティングサービス 利用約款

2008年07月01日 制定  
2017年08月24日 改定

WINDOWS・ホスティングサービス 利用約款

目次

<b>第1章 総則</b>	3
第1条 (利用約款の適用)	3
第2条 (利用約款の変更)	3
<b>第2章 利用契約</b>	3
第3条 (サービス内容)	3
第4条 (利用契約申込みの方法)	3
第5条 (利用契約の成立)	3
第6条 (最低利用期間)	4
第7条 (権利譲渡の禁止)	4
第8条 (通知)	4
第9条 (お客様の地位の継承)	4
第10条 (お客様の名称等の変更)	4
第11条 (お客様が行う利用契約の解除)	4
第12条 (当社が行う利用契約の解除)	4
<b>第3章 サービスの提供</b>	5
第13条 (サーバー設置環境)	5
第14条 (IP アドレス)	5
第15条 (ドメイン)	5
第16条 (DNS サーバー)	5
第17条 (ID 及びパスワードの管理)	5
第18条 (経路等の障害)	5
第19条 (サービスの品質保証)	6
第20条 (作業結果の検査)	6
第21条 (代替サーバーの提供)	6
第22条 (データ保証)	6
<b>第4章 料金等</b>	6
第23条 (料金の支払い義務)	6
第24条 (料金の計算方法)	6
第25条 (遅延損害金)	6
<b>第5章 提供の停止等</b>	7
第26条 (提供の停止)	7
第27条 (禁止される行為)	7
第28条 (情報の削除)	8
第29条 (非常事態時の利用制限)	8
第30条 (提供の中止)	8
<b>第6章 雑則</b>	8
第31条 (利用責任)	8
第32条 (損害賠償)	8
第33条 (免責)	9
第34条 (解約時のデータ及びソフトウェアの取り扱い)	9
第35条 (秘密保持)	9
第36条 (サービス履行状況の報告)	9
第37条 (サービス内容に関する協議)	9
第38条 (苦情受付及びサービス品質に関する意見窓口の設置)	9
第39条 (安全性及び有効性)	9
第40条 (個人情報の利用)	9
第41条 (準拠法)	10
第42条 (協議事項)	10
第43条 (合意管轄)	10

## WINDOWS・ホスティングサービス 利用約款

### 第1章 総則

#### 第1条 (利用約款の適用)

1. 株式会社スカイアーチネットワークス(以下、「当社」といいます。)は、WINDOWS・ホスティングサービス利用約款(以下、「本約款」といいます。)を定め、本約款に基づき WINDOWS・ホスティングサービス(以下、「本サービス」といいます。)を提供します。
2. 本約款は、当社が提供する本サービスの利用を目的とする契約(以下、「利用契約」といいます。)の内容及びその申込み方法等について定めます。
3. 契約者(以下、「お客様」といいます。)は、本約款を遵守して、本サービスを受けるものとします。

#### 第2条 (利用約款の変更)

1. 当社は、実施する日を定めて本約款を変更する事があります。かかる変更が行われた場合は、料金その他の提供条件は、変更後の WINDOWS・ホスティングサービス利用約款が適用されます。

### 第2章 利用契約

#### 第3条 (サービス内容)

1. 当社のサービスカタログは、当社ホームページに記載された通りとします。
2. 当社がお客様に提供する個別のサービス及びオプションサービスの詳細は、本約款の他に利用契約毎に示される別紙「WINDOWS・ホスティング 基本サービス仕様書」および「WINDOWS・ホスティング オプションサービス仕様書」に定めるとおりとします。
3. お客様は、本約款と共に別紙「WINDOWS・ホスティング 基本サービス仕様書」および「WINDOWS・ホスティング オプションサービス仕様書」に定められた内容を遵守するものとします。

#### 第4条 (利用契約申込みの方法)

1. 利用契約の申込みを行う場合は、当社が別に定める申込書及び注文書、初期設定申込書に必要な事項を漏れなく記入し、捺印の上、これを当社又は当社が利用契約の媒介を委託している当社代理店に提出して下さい。
2. 利用契約の申込みの際は、本約款の全ての内容を確認して下さい。

#### 第5条 (利用契約の成立)

1. 当社は、利用契約の申込みを承諾するにあたり、利用契約申込者との協議により提供するサービスの内容の詳細、及び利用開始予定日を決定するものとします。ただし、当社の責めに帰すべき事由により、その利用開始予定日まで本サービスの利用を開始する事が出来ない場合には、当社はその利用を開始する事ができない理由及び利用が可能になる予定日を通知するものとします。
2. 当社は、次の各号の何れかに該当する場合には、利用契約の申込みを承諾しない事があります。
  - ① お客様が本約款に违背して本サービスを利用する事が予想される場合。
  - ② お客様が当社に対して負担する何らかの債務の履行について現に遅滞が生じている場合、又は過去において遅滞の生じた事があるなどその恐れがある場合。
  - ③ お客様が利用契約の申込みの際、当社に対して虚偽の事実を申告した場合。
  - ④ お客様が反社会的な団体である場合、又は反社会的な団体の構成員である場合。
  - ⑤ 当社の業務遂行上、又は技術上著しい困難がある場合。
  - ⑥ 前各号に定める場合の他、当社が業務を行う上で支障がある場合、又は支障の生じる恐れがある場合。
3. 当社は、利用開始日に本サービスの利用を開始できるようになった時点で、お客様に設定通知書及びサービス利用開始確認書を電子メールもしくは FAX にて通知します。お客様はサービス利用開始確認書に署名捺印の上、FAXもしくは郵送にて当社に返送するものとします。
4. 利用契約はこのサービス利用開始確認書に記載されている課金開始日に成立します。

#### 第6条 (最低利用期間)

1. 本サービス及び、本サービスに付加されるオプションサービスの最低利用期間は、第5条(利用契約の成立)に定める利用契約の成立日から起算して12ヶ月間とします。

2. 一部のオプションサービス等、前項の定めによらない場合は、別紙「WINDOWS・ホスティング 基本サービス仕様書」および「WINDOWS・ホスティング オプションサービス仕様書」に定めます。
3. 利用契約後に追加されたオプションサービスの最低利用期間も同様に 12 ヶ月間とします。
4. お客様は、本条 1 項に定める最低利用期間内に利用契約を解除される場合には、契約解除月の 2 ヶ月前までに当社にその旨を書面で通知し、残余期間の利用料に相当する額を契約解除月の月末までに支払わなければなりません。

#### 第7条 (権利譲渡の禁止)

1. お客様は本サービスを受ける権利を第三者に譲渡する事はできません。

#### 第8条 (通知)

1. お客様は、合併、組織変更、減資、解散、営業の譲渡又は譲受その他本利用契約にかかる取引に影響を及ぼすおそれのあるときは、事前に当社に通知するものとします。

#### 第9条 (お客様の地位の継承)

1. お客様である法人が合併、又は会社分割、営業譲渡等によりお客様の地位の継承があった場合、継承先の法人は継承したことを証明する書類を添えて、継承の日から 30 日以内にその旨を当社に通知しなければなりません。
2. 継承した法人は利用契約に基づく一切の債務を継承するものとします。

#### 第10条 (お客様の名称等の変更)

1. お客様は、次の各号に変更があった場合、そのことを速やかに書面により当社に通知して下さい。
  - ① 名称
  - ② 住所
  - ③ 代表者名
  - ④ 連絡先電話番号及び FAX 番号
  - ⑤ 連絡先担当者様名
  - ⑥ 請求先送付に関する事項
2. 当社は、本条 1 項の届出があった場合、その届出のあった事実を証明する書類を提出して頂く場合があります。

#### 第11条 (お客様が行う利用契約の解除)

1. お客様は、本サービスの全てのサービスあるいは一部のサービスを解約しようとするときは、解除しようとする月の末日の 2 ヶ月前までに書面によりその旨を当社に通知して下さい。
2. 利用契約の解除日は、お客様が本サービスの全てのサービスあるいは一部のサービスを解約しようとする月の月末とします。

#### 第12条 (当社が行う利用契約の解除)

1. 当社は、第 26 条(提供の停止)の規定により本サービスの利用を停止されたお客様が、提供の停止期間中に尚そのサービス停止の理由となる事実を解消しない場合には、その利用契約を解除する事があります。
2. 当社は、お客様が第 26 条(提供の停止)の第 1 項各号のいずれかに該当する場合で、その事実が当社の業務遂行上著しい支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定に関わらず、同条に定める提供の停止をすることなくその利用を解除する事があります。
3. 当社は、前項の規定により利用契約を解除しようとするときは、あらかじめその旨をお客様に通知します。
4. 当社が行う利用契約の解除に伴って、お客様が被ったいかなる損害についても、当社は一切の責任を負わないものとします。

### 第3章 サービスの提供

#### 第13条 (サーバー設置環境)

1. データセンターに設置したサーバー1 台もしくは複数台をお客様専用を用意します。また、そのサーバーとバックボーンとの接続は、お客様との利用契約に応じた接続形態及びデータ帯域による接続用回線を利用します。
2. 当社がお客様への本サービス提供を行う為に利用するサーバー(以下「専用サーバー」といいます。)の機種及び仕様については、「WINDOWS・ホスティング 基本サービス仕様書」に定める通りとします。
3. 専用サーバー上で利用する各アプリケーションは、お客様と当社との合意の上、利用契約の申込みの際に

提出される初期設定申込書の内容に従います。

#### 第14条 (IP アドレス)

1. 当社は、本サービスの提供に際して、当社が割り当てる権限を有する特定の IP アドレスを専用サーバーに割り当てます。
2. 当社は、前項の定めるところにより割り当てた IP アドレスを第 5 条(利用契約の成立)第 3 項に定める設定通知書にてお客様に通知します。
3. 当社は、第 1 項の定めるところにより割り当てた IP アドレスを変更する場合があります。この場合は、事前にお客様に通知を行います。但し、この IP アドレスの変更によりお客様に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。

#### 第15条 (ドメイン)

1. お客様がドメイン名を取得している場合は、そのドメイン名を利用できます。ただし、お客様がドメイン名を取得していない場合、当社は有償にてドメイン申請代行サービスを提供します。ご希望がある場合には、ドメイン取得代行サービスの申込みを行って下さい。

#### 第16条 (DNS サーバー)

1. 当社は、お客様が本サービスによって利用する専用サーバーをドメイン名で利用する事が出来るようにする為、1 つの利用契約につき 1 ドメイン分のプライマリ DNS サーバーとセカンダリ DNS サーバーを提供します。複数のドメインを利用し且つ当社の提供する DNS サーバーを利用する場合には、別途有償のオプションサービスをご利用いただけます。
2. お客様からの申し出があった場合は当社のプライマリ DNS サーバー又はセカンダリ DNS サーバーの一方又は双方を提供しない場合があります。
3. 当社は、第 1 項の定めるところにより提供するプライマリ DNS サーバー又はセカンダリ DNS サーバーを変更する場合があります。この場合は、事前にお客様に通知を行います。但し、この事によりお客様に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。

#### 第17条 (ID 及びパスワードの管理)

1. 当社は、お客様が専用サーバー利用の際に必要な ID 及びパスワードを第 5 条(利用契約の成立)第 3 項に定める設定通知書にてお客様に通知します。
2. お客様は、前項の定めるところにより発行された ID 及びパスワードをお客様ご自身の責任において厳重に管理をして下さい。
3. 当社は、当社がお客様に発行した ID 及びパスワードが不正に使用された事によりお客様に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。
4. お客様は、第 2 項に定める ID 及びパスワードの適切な管理を欠いた為に当社に損害が生じた場合には、これを賠償する責任を負います。

#### 第18条 (経路等の障害)

1. 当社は、本サービスの提供に際して当社が利用する電気通信事業者の設備の故障等によりお客様が本サービスを適切に利用できなくなった場合であっても、これによりお客様に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。

#### 第19条 (サービスの品質保証)

1. 当社は、本サービスにおける品質保証の内容を別紙「WINDOWS・ホスティング 基本サービス仕様書」および「WINDOWS・ホスティング オプションサービス仕様書」に定めます。
2. 前項の規定は、第 26 条(提供の停止)、第 29 条(非常事態時の利用制限)の規定に該当する事由があり、お客様の利用を停止、制限又は中止する場合および前項のサービスの品質保証に対する違背が当社の責に帰すべき事由によるものでないときは、適用しません。

#### 第20条 (作業結果の検査)

1. 当社は、お客様からご依頼いただいた作業を完了した場合には、その旨を電子メールにてお客様に通知します。
2. お客様は、前項の通知を受領したときは、遅滞なく作業の結果を検査するものとします。
3. お客様は、前項の検査により作業に瑕疵があることを発見したときは、直ちにその旨を電話もしくは電子メールにて当社に通知して下さい。
4. 当社は、本条第 1 項の通知の後、1 週間以内にお客様から前項の通知がないときは、作業に瑕疵はなかったものとして取り扱います。

5. 当社は、前項の取り扱いによってお客様に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。
6. お客様のご依頼に基づき当社が行った作業及び、当社からの提案によってお客様からの承認のうえ実施した作業の結果について、当社作業の瑕疵、原因の如何を問わずいかなる責任も負わないものとします。ただし、当社に故意又は重大な過失があった場合にはその限りではありません。

#### 第21条（代替サーバーの提供）

1. 当社は、お客様の専用サーバーの故障に備え代替機器を用意します。
2. 当社は、本サービスにおいてお客様が利用する専用サーバーが故障し機器の交換が必要と判断した場合には、該当故障サーバーと同等スペックを備える代替機器への交換作業を行います。ただし、該当故障サーバーと同一機種をご用意できない場合があります。
3. 当社は、前項において当社が用意する代替機器への交換により、お客様に生じたコンテンツ及びアプリケーションの改修等の対応に要した稼働やその他の損害について、一切の責任を負わないものとします。

#### 第22条（データ保証）

1. 当社は、お客様の専用サーバー内に記録されている全ての電磁的記録の保全について一切の保証を行いません。

## 第4章 料金等

#### 第23条（料金の支払い義務）

1. お客様は、本サービスの利用において次の料金を支払うこととします。
  - ① 初期費用  
初期費用は、本サービスの利用を開始するに当たり必要となります。
  - ② 月額利用料金  
月額利用料金は、お客様が1ヶ月間本サービスの利用を行う為に必要となります。
  - ③ その他、特に定められたもの  
必要に応じて当社より見積書によって提示します。
2. お客様は、初期費用及びその他特に定められた料金について、当社が別に定める期日までに、当社の指定する金融機関において支払わなければなりません。
3. お客様は、利用契約の申込みを行い、当社からその承諾を受けたときは、月額利用料金の支払いについて当社との特段の合意が無い限り、翌月利用分を当月末までに当社の指定する金融機関において支払わなければなりません。
4. お客様は、第26条（提供の停止）の規定により、本サービスの提供を停止された場合であっても提供停止期間中における利用料金を支払わなければなりません。
5. 当社は、既に支払われた本サービスの料金等を一切払い戻す義務を負わないものとします。

#### 第24条（料金等の計算方法）

1. 利用開始月の料金の額は、第5条（利用契約の成立）に定めるところによるサービス利用開始確認書に記載された課金開始日の翌日から起算して該当月の月末までの期間に対応する日割り料金とします。尚、日割り料金の計算方法は、月額利用料金の30分の1を1日分の料金として計算します。
2. 利用契約解除月の料金の額は、該当月の月額料金とし、日割り計算は行いません。
3. 最低利用期間が経過する前に利用契約が終了したときは、第6条（最低利用期間）第3項の定めに従って、残余期間の利用料に相当する額をお支払いいただきます。

#### 第25条（遅延損害金）

1. お客様は、本サービスの料金等の支払いを遅延した場合は、遅延期間につき年率14.5%の遅延損害金を当社が指定する期日までに支払わなければなりません。
2. 遅延損害金の支払いについては、当社が指定する方法により支払わなければなりません。

## 第5章 提供の停止等

#### 第26条（提供の停止）

1. 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止する事があります。
  - ① 本サービスの利用料金又は、遅延損害金を支払期日を過ぎてもなお支払わないとき。
  - ② 利用契約の申込みの際し、虚偽の事項を記載した事が判明したとき。

- ③ 共有回線利用時において、お客様の専用サーバーにて発生するトラフィックが他のお客様へのサービス提供に支障を及ぼすと当社が判断した場合。
  - ④ 当社が提供するサービスの利用において、直接又は間接に当社又は第三者に対して過大な負荷又は重大な支障(設備やデータ等の損壊を含むがそれに限定されない)を与えたとき。
  - ⑤ 本サービスを利用されるお客様と、料金支払い者が異なる場合において、料金支払い者より料金の支払い停止の通告があったとき。
  - ⑥ 支払停止又は支払不能に陥ったとき、自ら振出し又は引き受けた手形もしくは小切手につき不渡りの処分を受けたとき、あるいは取引金融機関又は手形交換所の取引停止処分を受けたとき。
  - ⑦ 差押、仮差押、仮処分、強制執行もしくは競売の申し立てがあったとき、又は滞納処分を受けたとき。
  - ⑧ 破産、会社更生手続開始もしくは民事再生手続開始の申し立てがあったとき、又は清算手続に入ったとき。
  - ⑨ 関係官庁から営業の許可取消処分又は停止処分を受けたとき。
  - ⑩ 暴力団、暴力団員、暴力団関係者、暴力団関係団体、関係者、その他反社会的勢力(以下、暴力団等)、公共の福祉に反する活動を行う団体、及びその行為者である場合、又は、反社会的勢力であった場合。
  - ⑪ 自ら又は第三者を利用して、当社の業務を妨害した場合、又は、妨害するおそれのある行為をした場合。
  - ⑫ 自ら又は第三者を利用して、当社に対して、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いるなどした場合。
  - ⑬ 自らまたは第三者を利用して当社 の 名 誉、信用等を毀損し、又は、毀損するおそれのある行為をした場合。
  - ⑭ 自ら又は第三者を利用して、自身や、その関係者が暴力団等である旨を当社及び当社の関係者に認知させるおそれのある言動、態様をした場合。
  - ⑮ 前各号の掲げる事項のほか、この約款の規定に違反する行為で、当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に支障を及ぼし、また及ぼすおそれのある行為をしたとき。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止しようとするときは、予めその理由、実施期日及び実施期間をお客様に通知します。ただし、当社が緊急に前項の規定により本サービスの提供を停止する必要があると判断を行う場合は、当社はただちに本サービスの提供を停止する事ができるものとします。またこの場合、当社はお客様に対して、サービス停止後にその理由、実施期日及び実施期間を通知します。

#### 第27条 (禁止される行為)

1. 本サービスの利用において、次の各号の行為は禁止します。
  - ① 法令に違反する、あるいは違反のおそれのある行為。
  - ② 当社もしくは第三者の著作権その他の権利を害する行為。
  - ③ 当社もしくは第三者の法的保護に値する一切の権利を侵害する行為又はそれらのおそれのある行為。
  - ④ 犯罪行為もしくは犯罪行為をそそのかしたり容易にさせる行為又はそれらのおそれのある行為。
  - ⑤ コンピュータウイルス配布やクラッキング行為、アタック行為、及びそれらの行為を促進する情報掲載等の行為。
  - ⑥ 自動的に閲覧者のダイヤルアップ設定を国際電話あるいはダイヤル Q2 等の高額な通信回線に変更するような行為。
  - ⑦ 公職選挙法に違反する行為又はそのおそれのある行為。
  - ⑧ 公序良俗に違反する行為。
  - ⑨ 虚偽の情報を意図的に提供する行為、あるいはそのおそれのある行為。
  - ⑩ 不特定の法人もしくは個人に対して一方的な宣伝、コマーシャルメッセージ(以下「迷惑メール」といいます)の発信、中継を行うこと及び顧客勧誘の手段に迷惑メールを利用する Web サイトの運営を行うこと。
  - ⑪ その他、当社が不適切とする行為。
2. 風俗営業等の規制及び適正化に関する法律(以下、「風営適正化法」といいます。)が規定する映像送信型風俗特殊営業に関する行為又は、そのおそれのある行為については、お客様が風営適正化法に定める措置(「映像送信型風俗特殊営業」としての届出等)を行い、かつ当社が特別に本サービスの利用を認める場合を除き禁止します。なお、当社はお客様が映像送信型風俗特殊営業に該当する行為又はそのおそれのある行為を行うことを特別に認める場合であっても、当社がお客様において前項で定める禁止行為があると判断をした場合は、第26条(提供の停止)に定めるサービスの提供の停止を含む措置を行う事があります。
3. 本条第1項10号で定める迷惑メールの送信に関する禁止行為については、お客様が本サービスにおいて利用する専用サーバーを通じてメール送信する場合のほかに、お客様が本サービスにおいて利用する専用サーバーを介さずにお客様もしくは第三者によってお客様の運営する Web サイトの顧客勧誘に関しての迷惑メールを発信する場合も含まれます。当社では、第三者からの迷惑メールに関する苦情を受け、第三者が受け取った迷惑メールのヘッダ情報又は本文内にお客様が本サービスで利用するドメインもしくは IP アドレスの記載(リンク等)が認められた場合、お客様が本サービスにおいて利用する専用サーバーを通じてメールを送



信したか否かに関わらず、本条第1項第10号で定める禁止行為に該当すると判断し、第26条(提供の停止)に定めるサービスの提供の停止を含む措置を行うことがあります。

4. お客様が前項で定める禁止事項に該当する行為を行っているとして当社で判断した場合、当社では第26条(提供の停止)に定める措置を行うほか、お客様の違反行為に対しての苦情対応に要した稼働等の費用をお客様に請求することがあります。

#### 第28条 (情報の削除)

1. 当社は、第27条(禁止される行為)の何れかにお客様が該当すると判断したときは、お客様になんら催告及び通知を行うことなく、当社が保有するお客様に係る全ての電磁的記録を削除することができるものとします。

#### 第29条 (非常事態時の利用制限)

1. 当社は、天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあるときは、本サービスの一部又は全部の利用を制限する措置を採ることがあります。

#### 第30条 (提供の中止)

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの一部又は全部の提供を中止する措置を採ることがあります。
  - ① 当社の電気通信設備の保守上、又は工事上やむを得ないとき。
  - ② 当社又は当社以外の電気通信事業者の設備の障害等の発生又は、その防止のためにやむを得ないとき。
  - ③ 当社以外の電気通信事業者が電気通信サービスの提供を中止することにより、本サービスの提供を行うことが困難になったとき。
  - ④ 第29条(非常事態時の利用制限)に基づき本サービスの利用制限を行うとき。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止しようとするときは、あらかじめその旨をお客様に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合には、この限りではありません。
3. 当社は、前項の手続きを経ることにより、本サービスの中止に伴ってお客様が被った被害について、一切の責任を負わないものとします。

## 第6章 雑則

#### 第31条 (利用責任)

1. お客様は、当社に対して本サービスの利用において、第27条(禁止される行為)第1項の各号に該当する行為をしないことを保証するものとします。
2. お客様は、本サービスの利用において、お客様が他のお客様もしくは第三者に対して損害を与えた場合、又は紛争が生じた場合、自己の費用と責任で解決するものとし、当社になんら迷惑又は損害を与えないものとします。
3. お客様が本条1項及び前項に反したため、当社が第三者より、損害賠償請求を受けた場合、お客様は、その紛争解決費用を負担するものとします。

#### 第32条 (損害賠償)

1. 当社は、本サービスの提供に関し、当社の責に帰すべき事由により直接の結果として現実に被った通常の損害に限り、お客様に対して通常支払う月額利用料金の1ヶ月相当分を上限として損害の賠償を行います。

#### 第33条 (免責)

1. 当社は、当社が提供する本サービスのトラブル、停止、休止あるいは中止によりお客様専用サーバー内の電磁的記録が破損あるいは滅失した場合においても、その損害について、その原因の如何を問わず、一切の責任を負わないものとします。
2. 当社は、第三者がお客様の端末設備に、ログイン名等を不正使用する等の方法で不正アクセスを行い、お客様又は第三者に損害を与えた場合においてもその損害について一切の責任を負わないものとします。
3. 本サービスの使用により、お客様が他のお客様又は第三者に損害を与えた場合、お客様の責任と費用において解決するものとし、当社に損害を被らせないものとします。

#### 第34条 (解約時のデータ及びソフトウェアの取り扱い)

1. 当社は、第11条(お客様が行う利用契約の解除)又は第12条(当社が行う利用契約の解除)により、本サービスの利用契約が解除された場合、専用サーバー内のデータ、ソフトウェア等の全ての電磁的記録を削除し



ます。これによるお客様の直接あるいは間接の損失、損害に対して当社は一切の責任を負わないものとします。

#### 第35条（秘密保持）

1. お客様及び当社は、本サービスの遂行上知り得たお互いの販売上、技術上又は業務上の秘密を相手方の承諾なしに利用し、又は第三者に公表もしくは漏洩してはならないものとします。
2. お客様及び当社は、本サービスの遂行上知り得たお互いの販売上、技術上又は業務上の秘密が以下のいずれかに該当する場合は前項の機密保持義務を負わないものとします。
  - ① 知り得た時にすでに公知となっていた情報。
  - ② お客様又は当社の責によらない事由により、本契約成立後に公知となった情報。
  - ③ 知り得た後に第三者から機密保持義務を負うことなく合法的に入手した情報。
  - ④ 機密保持の対象から除外する旨の書面による相手方の事前承諾を得た情報。

#### 第36条（サービス履行状況の報告）

1. 当社は、本サービスの履行状況について、当社のホームページ上にて年一回以上の報告を実施します。

#### 第37条（サービス内容に関する協議）

1. お客様及び当社は、双方の構成員から組織される分科会を設置し、定期的に「WINDOWS・ホスティング 基本サービス仕様書」および「WINDOWS・ホスティング オプションサービス仕様書」の内容についての見直し及び改善を協議するものとします。

#### 第38条（苦情受付及びサービス品質に関する意見窓口の設置）

1. 当社はお客様からの苦情や、本サービスの品質に関する問合せを受け付ける為に専用窓口を設置し、積極的な意見交換を行います。専用窓口は別途「WINDOWS・ホスティング 基本サービス仕様書」に定めるとおりとします。
2. 苦情とはサービスに対するお客様からの公式な不満足の表明と定義します。

#### 第39条（安全性及び有効性）

1. 当社は、お客様の専用サーバーにおいて利用可能な、OS、ソフトウェア等について、その安全性、正確性、有用性及び適法性を保証しません。

#### 第40条（個人情報の利用）

1. 当社は、当社ホームページに掲載するプライバシーポリシーの定めるところにより、お客様に係る情報（申込み時又はサービス提供中に当社がお客様に関して取得する氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の全ての個人情報をいいます。）を次に定める目的の遂行に必要な範囲において利用することとします。
  - ① お客様からのお問合せへの対応、当社サービスの利用に関する手続きの案内又は、情報の提供などのお客様に対する取り扱い業務。
  - ② 課金計算及び料金請求にかかる業務。
  - ③ 市場調査及びその分析。
  - ④ 当社又は他社の商品、サービス並びにキャンペーンの案内等。
  - ⑤ オプションサービスにおいて他の電気通信事業者が提供する通信回線及び電気通信設備を利用する場合に該当事業者に対してお客様の個人情報を提供すること。
  - ⑥ オプションサービスで提供される専用アプライアンス機器等の保守の為に該当保守事業者に対してお客様の個人情報を提供すること。
  - ⑦ 本サービスの提供についての工事、保守又は障害対応等の取り扱い業務。
2. お客様は、前項の定めるところにより当社がお客様の個人情報を取り扱う事に同意するものとします。

#### 第41条（準拠法）

1. 本約款の解釈、適用、履行については、特段の定めがない限り、日本法を適用します。

#### 第42条（協議事項）

1. この約款に定めのない事項又は、利用契約の履行に疑義が生じた場合は、お客様と当社の双方で協議の上、円満に解決を図るものとします。

#### 第43条（合意管轄）

1. お客様及び当社は、第 42 条に定める方法によって解決し得なかった紛争を法的に解決するに当たっては、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とする事に合意するものとします。

付則

この WINDOWS・ホスティング利用約款は、2008 年 7 月 1 日から実施いたします。

## 利用約款別紙

**WINDOWS・ホスティング 基本サービス仕様書**

この仕様書は WINDOWS・ホスティングの保守サポートサービスの内容、方法について記述したものです。WINDOWS・ホスティング オプションサービスをご利用のお客様は各 WINDOWS・ホスティング オプションサービスのご契約内容が優先されます。尚、お客様がインストールされたアプリケーション、データに関しましては本サービスの保証範囲外となりますのでご了承ください。

● **基本サービス**対応時間

弊社営業日 10:00～18:00

基本サービス内容

- (1) ヘルプデスクサービス  
サーバーの運用に関するご質問を、電話・FAX・メールにて承ります。
- (2) セキュリティーパッチの報告及び適用作業  
毎月マイクロソフト社よりリリースされたセキュリティパッチ情報をメールにて報告します。  
また、必要に応じてお客様の指示のもとセキュリティパッチの適用作業を弊社エンジニアが代行して作業を行います。
- (3) オンサイト確認  
サーバーの温度やファンの稼働状況、異音、異臭、アラートランプの点灯等、リモートでは確認できない項目を定期的に確認し、異常を発見した場合には、お客様にご連絡の上、対応を行います。  
但し、お客様指定データセンター内で運用されるシステムにおいては実施されません。

● **基本サーバー監視**対応時間

24 時間 365 日

基本サービス内容

- (1) サーバー死活監視  
10 分おきに“PING コマンド”によるサーバーの死活監視を実施します。  
到達性が失われた場合には、障害と判断し弊社エンジニアにより障害として対応を実施します。  
障害対応の詳細は、下記の障害対応をご覧ください。
- (2) ディスク容量監視  
お客様サーバーの各パーティション毎のディスク容量を監視します。90%に達した場合、お客様にご連絡の上、対応を行います。

※監視間隔及び閾値は、お客様サーバーの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

● **障害対応**サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容■ **障害の定義**

基本サービスにおける障害対応サービスでは、以下に当てはまる場合を障害と定義し、緊急対応を実施いたします。

1. オンサイト確認で発覚した障害に対する対応（稼働時対応）  
オンサイト確認で故障発覚したハードウェア機器などを新品部品に交換して対応いたします。交換作

業にサーバーの停止が必要な場合、また作業を行う前にデータのバックアップが必要な場合はサーバーを停止して対応することもございます。その際はお客様に連絡をとり対応させていただきます。

2. サーバー死活監視で発覚した障害に対する対応（停止時対応）  
サーバー死活監視(PING 監視)及びデーモン監視(オプションサービス)による障害アラートを検知した場合、以下の障害対応レベルに応じて対応いたします。

■ 障害対応レベル

レベル1	サーバーへの疎通及び接続が確認できない場合は、対象機器のステータスランプを確認後、ハードウェアリセットを実施し再起動を行います。
レベル2	レベル 1 による対応を実施した後、システムが起動しない場合には現地にエンジニアを派遣し、サーバーを修復モードで起動した上で、前回起動した状態での再起動を手動で行います。
レベル3	レベル2による対応を実施した後、システムが起動しない場合には、ハードウェア交換及びOSの再インストールを実施し、ご契約時の状態を復旧いたします。

※バックアップサービスをご利用の場合は、弊社にて最新のバックアップデータを任意のフォルダに設置します。

(バックアップデータのリストア作業は、別途オペレーション代行サービスにて実施いたします。)

■ 障害の切り分け

基本保守サポートサービスではネットワークへの通達が確認でき、遠隔からログインの確認を行うことができた時点で弊社での障害対応を完了とさせていただきます。お客様ご自身で設置された、コンテンツ及びプログラム等の動作確認はお客様ご自身で行って頂きます。但し、別途契約(オペレーション代行サービス)のある場合は、その手順に従って動作の確認を行います。

■ お客様でのご対応

お客様でインストールされたソフトウェア等の動作確認及び障害対応はお客様で行っていただきます。また、お客様ご自身で設定された内容についても、お客様にて復旧対応を行っていただきます。

■ 深夜休日の障害連絡

深夜休日の障害対応実施時(御社業務時間外)は、別途連絡方法のご指定の無い限りは、ご契約時に頂いた緊急連絡先へご連絡後、対応させていただきます。尚、緊急連絡先へのご連絡がつかない場合には、障害対応が実施できない場合がございますので、予めご了承下さい。

■ 現地到着目標時間

サーバーが正常に起動しない状態を確認し、現地にエンジニアを派遣する必要性を判断した時点から現地到着までの目標時間を「120 分以内」と致します。

但し、天災・地災・事変及び当社の瑕疵によらない交通事情による止むを得ない事情が発生した場合、お客様指定データセンターにてサービス提供を行う場合には、この限りではありません。

■ OS 再インストール時間

現地にて、サーバー機器交換の必要性を判断した時点から、代替機への交換作業を実施し、ネットワークへの接続性が確認できるまでの時間を「120 分以内」と致します。

但し、お客様ラック内でのサービス提供時、お客様ラック内に予備機材が無い場合、メーカー保守を利用した対応を実施する場合には、この限りではありません。

■ RAID 構成時のディスク交換対応

RAID 構成を用いて運用されているシステムにおいて、稼働中のハードディスクのうちどちらか 1 台の故障が発覚した場合、利用ハードウェアのメーカーによるディスク交換対応を実施いたします。

システムの状態によっては、一時的にお客様システムの停止を伴う場合も御座いますので、別途作業時間をお客様と調整の上、交換対応を実施いたします。(当社営業時間内にて対応)

■ 障害報告

障害報告は、障害復旧後 2 営業日以内に提出いたします。

但し、調査が困難な場合や時間を要する事情のある場合には、ご相談の上報告日時を調整させていただきますことがあります。

● 各種連絡先

お客様からのサポート受付及び、サービス内容に関するご意見・ご質問、サービスに対する苦情などのお問合せを受け付ける為の窓口は以下の通りとします。

お問い合わせ内容	問合せ方法	連絡先	受付時間
・技術的なご質問・ご相談 ・作業のご依頼	電話	03-6743-1102 (サポートセンター直通)	弊社営業時間内
	FAX	03-6743-1101	24 時間 365 日
	e-mail	<a href="mailto:support@skyarch.net">support@skyarch.net</a>	24 時間 365 日
・サービス内容に関するご意見、ご質問 ・サービスに対する苦情	問合せフォーム	<a href="https://www.skyarch.net/contact/">https://www.skyarch.net/contact/</a>	24 時間 365 日
	問合せフォーム	<a href="https://www.skyarch.net/support/claim/">https://www.skyarch.net/support/claim/</a>	24 時間 365 日

※ 弊社営業日とは、平日月曜から金曜までのことをいい、土曜・日曜・祝祭日・年末年始(12/30～1/3)は含みません。

2017 年 8 月 23 日現在

株式会社スカイアーチネットワークス

## WINDOWS ホスティング オプションサービス仕様書

この仕様書は WINDOWS ホスティング オプションサービスの内容、方法について記述したものです。「WINDOWS ホスティング基本サービス仕様書」と、「WINDOWS ホスティング オプションサービス仕様書」において、相違する内容がある場合には、本仕様書の内容が優先されます。

### ● ポート監視 (http[https]、ftp、smtp、pop)

#### サービス提供時間

24 時間 365 日

#### サービス内容

http (https)、ftp、smtp、pop のサービス稼働監視を 10 分おきに行います。障害が発覚した場合、以下の障害対応レベルに応じて作業を行います。

※監視間隔及び閾値は、お客様サーバーの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

#### ■ 障害対応レベル

レベル1	ログイン後、サービスの状況を確認してサービスの再起動でご対応いたします。
レベル2	サーバーへのログインが出来ない場合は、基本サポート内容における障害サポートに沿って対応を実施いたします。

#### ■ 障害の切り分け

停止したサービスの稼働が確認された段階で、弊社での障害対応を終了とさせていただきます。  
 弊社のサポート対象となっていないアプリケーション(お客様のご用意・インストールされたアプリケーション)の動作確認は行う事が出来ませんので予めご了承ください。  
 動作確認を弊社で実施する場合には、別途オペレーション代行サービスをご利用頂く必要があります。

### ● データベース監視 (MSSQL)

#### サービス提供時間

24 時間 365 日

#### サービス内容

MSSQL のサービス稼働監視を 10 分おきに行います。障害が発覚した場合、以下の障害対応レベルに応じて作業を行います。

※監視間隔及び閾値は、お客様サーバーの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

#### ■ 障害対応レベル

レベル1	ログイン後、サービスの状況を確認してサービスの再起動でご対応いたします。
レベル2	サーバーへのログインが出来ない場合は、基本サポート内容における障害サポートに沿って対応を実施いたします。

#### ■ 障害の切り分け

停止したサービスの稼働が確認された段階で、弊社での障害対応を終了とさせていただきます。  
 弊社のサポート対象となっていないアプリケーション(お客様のご用意・インストールされたアプリケーション)の動作確認は行う事が出来ませんので予めご了承ください。  
 動作確認を弊社で実施する場合には、別途オペレーション代行サービスをご利用頂く必要があります。

### ● バックアップ(デイリー)

#### サービス提供時間

設定変更:弊社営業日 10:00~18:00

#### サービス内容

ご指定のディレクトリを毎日午前 1 時~7 時の間に弊社共有バックアップサーバーにデータを保存いたします。  
 バックアップ方式はフルバックアップとし、1 日 1 回実行し 7 世代分保存いたします。但し、使用中のファイルにつ

いてはバックアップする事が出来ませんので、データベースなどのバックアップを行う場合にはご注意ください。  
本サービスは、専用バックアップサーバーをご利用頂くサービスであり、バックアップされたデータについて保証するサービスではございません。

### ● サーバー内バックアップサービス(2nd ディスクバックアップ)

#### サービス提供時間

設定変更:弊社営業日 10:00～18:00

#### サービス内容

ご指定のディレクトリをバックアップし、2nd ディスクに保存する設定を行います。

但し、使用中のファイルについてはバックアップする事が出来ませんので、データベースなどのバックアップを行う場合にはご注意ください。

本サービスは、データについて保証するサービスではございません。

### ● 専用バックアップサーバーサービス

#### サービス提供時間

障害対応:24 時間 365 日

設定変更:弊社営業日 10:00～18:00

#### 専用バックアップサーバースペック

#### サービス内容

お客様専用のバックアップサーバーをご用意します。お客様のシステムに合わせたバックアップポリシーの運用が可能です。

但し、使用中のファイルについてはバックアップする事が出来ませんので、データベースなどのバックアップを行う場合にはご注意ください。

本サービスは、専用バックアップサーバーをご利用頂くサービスであり、バックアップされたデータについて保証するサービスではございません。

### ● セカンダリメールサーバー

#### サービス提供時間

24 時間 365 日

#### サービス内容

サーバーダウン時に、お客様宛でのメールを代理受信するセカンダリメールサーバーをご用意致します。

セカンダリメールサーバーにて代理受信したメールは、御社サーバーが復旧した時点で、自動的に転送されます。

セカンダリメールサーバーに対して、POP(メール受信)を行うことは出来ません。

### ● 専用ファイアーウォール

#### サービス提供時間

障害対応:24 時間 365 日

設定変更:弊社営業日 10:00～18:00

#### サービス内容

お客様専用ファイアーウォール機器をご用意いたします。

ファイアーウォール機器への設定変更につきましては、基本サポート時間内で随時実施いたします。

また、対象機器の稼働監視・障害対応・ハードウェア障害による機器交換は、24 時間 365 日行います。

※ファームウェアのアップデートについて

セキュリティに関する重要なアップデートがメーカーより通知された場合には、お客様とご相談の上弊社営業時間内に対応いたします。



● **専用ロードバランサー**

サービス提供時間

障害対応:24 時間 365 日

設定変更:弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

お客様専用ロードバランサー機器をご用意いたします。

ロードバランサー機器への設定変更につきましては、基本サポート時間内で随時実施いたします。

また、対象機器の稼働監視・障害対応・ハードウェア障害による機器交換は、24 時間 365 日行います。

※ファームウェアのアップデートについて

セキュリティに関する重要なアップデートがメーカーより通知された場合には、お客様とご相談の上  
弊社営業時間内に対応いたします。

● **オペレーション代行サービス**

サービス提供時間

弊社営業日 10:00～18:00（障害対応時のオペレーション代行は 24 時間 365 日）

サービス内容

お客様でご用意されたアプリケーションの操作や、障害時の動作確認、データリストア等の特殊なオペレーション  
について、別途お客様にご用意頂いた「オペレーション手順書」をもとに弊社エンジニアが作業の代行を実施  
いたします。

2008 年 7 月 1 日現在  
株式会社スカイアーチネットワークス

改版履歴

版数	日付	担当	変更内容
1	2008/10/01	松田	初版作成
2			
3	2009/08/20	園田	ヘッダ部ロゴマーク修正
4	2009/11/16	新岡	年末年始の期間を追加
5	2017/08/24	高島	連絡先修正