

ACTIVE マネジメント 利用約款

2011年11月25日 制定

株式会社スカイアーチネットワークス

ACTIVE マネジメント 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)	3
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>	4
第13条 (監視サーバ)	4
第14条 (監視ツール、オンライン手順書)	4
第15条 (ID 及びパスワードの管理)	4
第16条 (インシデント)	5
第17条 (一次対応)	5
第18条 (オンライン手順書)	5
第19条 (作業結果の検査)	5
第20条 (障害対応及び代替サーバの提供)	5
<b>第4章 料金等</b>	5
第21条 (料金の支払い義務)	5
第22条 (料金の計算方法)	6
第23条 (遅延損害金)	6
<b>第5章 提供の停止等</b>	6
第24条 (提供の停止)	6
第25条 (禁止される行為)	6
第26条 (情報の削除)	7
第27条 (非常事態時の利用制限)	7
第28条 (提供の中止)	7
<b>第6章 雑則</b>	7
第29条 (利用責任)	7
第30条 (損害賠償)	8
第31条 (免責)	8
第32条 (解約時のデータ及びソフトウェアの取り扱い)	8
第33条 (秘密保持)	8
第34条 (サービス履行状況の報告)	8
第35条 (苦情受付及びサービス品質に関する意見窓口の設置)	8
第36条 (安全性及び有効性)	9
第37条 (個人情報の利用)	9
第38条 (準拠法)	9
第39条 (協議事項)	9
第40条 (合意管轄)	9

## ACTIVE マネジメント 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、ACTIVE マネジメント利用約款(以下、「本約款」といいます。)を定め、本約款に基づき ACTIVE マネジメント (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、変更後の本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. 本サービス及びオプションサービス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本サービスのオプションサービスは、別紙、「ACTIVE マネジメント オプションサービス」(以下、「オプションサービス」といいます。)に定めるとおりとします。
3. お客様は、本約款と「オプションサービス」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、当社ホームページに記載された申込手順に従い必要な事項を漏れなく記入して下さい。
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、利用契約の申込み情報を元に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に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 お客様が本約款に違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、本サービスの利用を開始できるようになった時点で、お客様に設定情報を電子メールにて通知します。
4. お客様に電子メールにて設定情報が通知された日が、契約成立日となります。契約成立日以降、課金が開始されます。

#### 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1ヶ月間(成立日から当月末)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、「オプションサービス」に定めます。
3. 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、利用契約解除日の2週間前までに WEB フォームより通知し、残余期間の利用料に相当する額を月末までに支払わなければなりません。

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 (お客様の名称やサービス変更)

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
  - ⑦ 本サービスの契約変更
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、解除日の 2 週間前までに WEB フォームよりその旨を通知して下さい。利用契約の解除に伴う支払い残金については、第 22 条に定める通りとします。
2. 利用契約の解除月は、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とします。
3. 利用契約の解除通知がないかぎり、利用契約は自動更新とします。

#### 第12条 (当社が行う利用契約の解除)

1. 当社は、第 24 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 24 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 (監視サーバ)

1. 当社は、お客様専用当社データセンターに設置した監視サーバを 1 台ご用意いたします。なおインターネットとの接続は、他のお客様との共有回線となります。
2. 監視サーバにおける、監視対象の追加・削除・編集等、各種設定はお客様にて実施して頂きます。
3. 当社は、監視サーバに対し、当社が割り当てる権限を有する特定の IP アドレスを割り当てます。
4. お客様は、監視対象サーバに対し、当社監視拠点からのアクセスを許可していただく必要があります。

#### 第14条 (監視ツール、オンライン手順書)

1. 当社は、お客様が監視対象の設定に必要な監視ツール、および対応手順を記載するオンライン手順書をご提供いたします。

2. 当社は、前項の定めるところにより必要となるアクセス情報をお客様に電子メールにて通知いたします。
3. 当社は、第 1 項の定めるところにより発行したアクセス情報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、この変更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。

#### 第15条 (ID 及びパスワードの管理)

1. 当社は、お客様がサーバ利用の際に必要な ID 及びパスワードを第 5 条(利用契約の成立)第 3 項に定める設定情報をお客様に電子メールにて通知いたします。
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。
5. お客様は、監視対象サーバにおける、管理者権限を付与したアカウント情報を WEB フォームよりご連絡していただきます。

#### 第16条 (インシデント)

1. 当社は、監視対象サーバ 1 台のご契約につき、5 インシデントを発行いたします。6 インシデント以降の対応につきましては、追加料金が発生いたします。
2. 当社は、1 インシデントにて最大 30 分間の一次対応を行います。対応時間が 30 分を超過する場合、30 分毎に 1 インシデントを消費します。なお、インシデントの開始時刻は、お客様へのご連絡時刻、終了時刻は、お客様の WEB フォームへの報告が完了した時刻となります。
3. 当月中に使用されなかったインシデントについて、翌月への繰越は行いません。
4. 複数台でのご契約の場合、ご契約サーバ間でのインシデントの流用は行いません。

#### 第17条 (一次対応)

1. 当社は、お客様が作成したオンライン手順書の手順に従い、第 16 条(インシデント)にて定める一次対応を行います。
2. 当社は、一次対応として、事前にご登録いただいた連絡先に 5 分間隔で 3 回のご連絡を行います。連絡が不可能、かつ複数の連絡先をご登録いただいている場合、第二連絡先への連絡を行います。
3. 一次対応にて、ご登録いただいている全連絡先への連絡が不可能な場合、WEB フォーム経由でのご連絡となります。
4. 当社は、お客様による一次対応の手順書が、オンライン手順書に作成されていない場合、障害発生時、当社はお客様へのご連絡のみを行います。

#### 第18条 (オンライン手順書)

1. 当社は、お客様に、第 17 条(一次対応)にて定める対応手順を記録するためのオンライン手順書をご提供いたします。

#### 第19条 (作業結果の検査)

1. 当社は、本サービス及びオプションサービスが利用可能になった段階で、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 WEB フォームより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20条 (障害対応及び代替サーバの提供)

1. 当社が提供する監視サーバにて障害が発生した際は、お客様の WEB フォームよりその旨を通知していただきます。
2. 当社は、前項において監視サーバの再起動や当社が用意する代替機器への交換により、監視サービスに生

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21条（データ保証）

1. 当社は、お客様にご提供するサーバ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22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あ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 利用料金の掲載  
本サービス及びオプションサービスの初期費用・月額利用料金は、当社ホームページに記載します。
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、利用開始月は、当月利用分と翌月利用分の2ヶ月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24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23条（料金等の計算方法）

1. 利用開始月の料金額は、第5条（利用契約の成立）に定めるところによる設定情報に記載された成立日の該当月からとし月額利用料金をお支払いいただきます。日割り計算は行いません。
2. 利用契約解除日の料金の額は、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。
4. 該当月の算出は、毎月15日までに利用契約解除日が成立したものを当月を該当月とし、それ以降は、次月を該当月とします。

#### 第24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25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、お客様のサーバから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 監視対象サーバにおける、管理者権限を付与したアカウント情報をいただけないとき。
  - ⑥ 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。
  - ⑦ 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。
  - ⑧ 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。

- ⑨ 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。
  - ⑩ 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。
  - ⑪ 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。
  - ⑫ 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。
  - ⑬ 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。
  - ⑭ 自ら又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。
  - ⑮ 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。
  - ⑯ 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26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唆したり、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にあっても、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 24 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を通じて電子メールを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みます。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を通じて電子メールを送信したか否かに関わらず、本条第 1 項 10 号で定める禁止行為に該当すると判断し、第 24 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き当社で判断した場合、当社では第 24 条(提供の停止)に定める措置を行うほかに、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27条（情報の削除）

1. 当社は、第 25 条(禁止される行為)の何ら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28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29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 27 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30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 25 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31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32条（免責）

1. 当社は、ハードウェアならびに回線の障害、インターネットの使用不能に起因した当社サービスの使用不能、停止、遅延、誤作動、データ損失による損害について、一切責任を負いません。
2. お客様にご登録いただいた連絡先へのご連絡がつかない場合には、一次対応が実施できない場合が御座います。
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33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、当社サーバ内のデータ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34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、本契約締結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35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36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当社ホームページ上にWEBフォームを設置し、積極的な意見交換を行います。
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37条（安全性及び有効性）

1. 当社は、本サービスにおける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38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、電子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39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40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41条（合意管轄）

1. お客様及び当社は、第39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

本約款は、2011年11月25日から実施いたします。

## 改版履歴

版数	日付	担当	変更内容
1	2011/11/10	園田	初版作成

【 別紙 】

## ACTIVE マネジメント オプションサービス

2011 年 11 月 25 日 制定

株式会社スカイアーチネットワークス

### 【オプションサービス】

#### 《サーバ・メニュー》

ACTIVE マネジメントでは監視サーバ(VPS)を 1 台ご用意します。お客様のご要望に応じて、最適な監視ツールをお選びいただけます。

監視ツール	提供	設定	
		お客様	スカイアーチ
Zabbix(標準)	スカイアーチ	○	○
X-MON(有償)	スカイアーチ	○	○
Nagios	スカイアーチ	○	—
その他	お客様にてご用意	○	—

- ※ お客様用監視サーバに対し、当社監視サーバより 24 時間 365 日の監視サービスを提供します。
- ※ お客様にて監視サーバをご用意される場合、料金に変更はありません。
- ※ 監視サーバのログイン用 ID、Password は当社との共有となります。
- ※ Zabbix(標準)ではリソース監視など一部監視機能をご利用の場合、監視対象サーバにエージェントをインストールする必要があります。

#### ▼X-MON ライセンス料金

監視サーバとして、アプライアンス製品 X-MON をご提供可能です。X-MON をご契約の場合、下記ライセンス料金が別途必要となります。

ノード数	初期費用	月額
10 ノードまで	¥105,000	¥21,000
20 ノードまで	¥147,000	¥31,500
50 ノードまで	¥210,000	¥52,500
無制限	¥420,000	¥105,000

- ※ 上記は X-MON をお客様のネットワーク上に設置した場合の料金です。当社ネットワーク内に設置する場合、別途、費用が発生します。
- ※ 上記は税込みの価格です。
- ※ X-MON は株式会社エクストラランス社の製品です。製品の詳細は同社ホームページをご覧ください。  
<http://x-mon.jp/>

#### 《監視メニュー》

http(80)	ftp(21)	CPU
https(443)	ssh(22)	メモリ
pop(110)	MySQL(3306)	Disk 容量
imap(143)	PostgreSQL(5432)	
smtp(25)		
dns(53)		

- ※ 上記以外の監視についても対応可能です。お気軽にご相談ください。
- ※ 頻繁にアラートが発生する場合、しきい値を変更させていただく場合があります。予めご了承ください。
- ※ リソース監視の対応は、エスカレーションのみとなります。予めご了承ください。

#### ▼Zabbix 標準設定

Zabbix(標準)にて監視設定を行う際の、設定情報となります。これらをベースにお客様独自の監視設定や対応フローを構築します。

監視方法は、監視サーバより監視対象の各ポートに対し2分間隔で5回の接続を試行し、応答がない場合、通知を行い、対応を行います。

対象サービス	監視ポート	対応
http	80	Httpd の start、stop
https	443	https の start、stop
Pop	110	dovecot の start、stop
Imap	143	dovecot の start、stop
Smtplib	25	sendmail の start、stop
Dns	53	named の start、stop
ftp	21	vsftpd の start、stop
Ssh	22	sshd の start、stop
MySQL	3306	mysqld の start、stop
PostgreSQL	5432	postgresql の start、stop

- ※ ポート接続監視につきましては、監視対象サーバへのエージェントソフトの導入は不要です。
- ※ エージェントソフトを導入する場合、監視対象サーバの 10050 ポートへのアクセスを許可していただく必要があります。

### 《 エスカレーション用連絡先 》

障害発生時、当社からご連絡を行う連絡先を複数登録することが可能です。

- 費用
- 初期費用: 無料
- 月額費用: 1,000 円(税別)

### 《 複数台割引 》

複数ご契約いただいたお客様には、割引価格をご用意しております。

ご契約台数	初期費用	月額費用
1 台目	¥28,350	¥28,350
2～10台目	¥7,350	¥7,350
11～20台目	¥6,825	¥6,825
21～30台目	¥6,300	¥6,300
31～40台目	¥5,775	¥5,775
41～50台目	¥5,250	¥5,250
51台以上	別途ご相談	別途ご相談

- ※ 上記は税込みの料金です。
- ※ お客様独自の手順にもとづいた対応をご希望の際は、追加料金が発生する場合があります。

## 改版履歴

版数	日付	担当	変更内容
1	2011/11/11	園田	初版作成