

## DIS Versa Networks サポートサービス利用規約

本利用規約（以下、「本規約」という）は申込者（以下、「甲」という）に対して、ダイワボウ情報システム株式会社（以下、「乙」という）が、申込書に記載された甲が利用する Versa Networks, Inc.（以下、「Versa Networks」という）製の Versa TITAN, Versa Secure SD-WAN, Versa SASE（以下、「当該サービス」という）に関する障害の受付、切り分けの対応（以下「障害対応」という）と問い合わせに対するサポート（以下、「サポート」という）に関し、提供する内容を定めるものとします。障害対応とサポートは、Versa Networks の CSG シリーズ（以下、「CSG」という）または、デル・テクノロジーズ株式会社（以下、「DELL」という）が提供する Versa OS がインストールされた Virtual Edge Platform(以下、「VEP」という)を当該サービスの環境で利用する場合に提供します。

### 第1条（目的）

本規約は、甲が利用する当該サービスの利用期間中に発生した CSG と VEP（以下、「CPE」という）の障害と問い合わせに関して、乙が甲に提供するサポートを規定します。障害対応とサポートの範囲、内容は当該サービス、CPE の仕様変更により変更される場合があります。

### 第2条（障害対応の範囲、内容）

障害切り分けは以下の範囲とします。

- （1）甲より機器に故障、不具合等（以下、「障害」という）の連絡を電話及び Web 型の問合せシステム（以下、「DIS サポートポータル」という）で受け付けます。
- （2）前号より受け付けた障害につき、電話及び DIS サポートポータルでのやりとりを通じてソフトウェアが原因か、ハードウェアが原因かを Versa Networks に確認し機器単位で切り分けを実施します。障害対応の対応時間は、平日 9:00~17:00（土・日・祝日、乙の指定休業日を除く）となります。
- （3）前項によりハードウェアに障害があると Versa Networks が判断する場合、乙から Versa Networks へ確認した内容を甲へ連絡するものとします。ハードウェアの交換は、甲が Versa Networks または DELL（以下、「各メーカー」という）と契約する保守契約に基づきます。障害が発生した CPE（以下、「障害機」という）の取り外しと各メーカーから保守契約に基づいて提供される交換用の CPE（以下、「交換機」という）の取り付け、当該サービスへの交換機の再アクティベーションは甲が実施するものとします。VEP の機器交換の依頼は甲が DELL へ行うものとします。
- （4）障害機の返却は、各メーカーとの保守契約に基づいて、甲が実施するものとします。返却費用が発生する場合は、甲の負担とします。
- （5）サービス向上のため、サポート内容については予告なく変更される場合があります。
- （6）障害対応は日本国内での提供のみとし、日本語での対応とします。
- （7）製品の販売終了、製品に対するサービスの終了により、サービス内容が変更される場合があります。
- （8）機器交換中もライセンス期間は変更されません。
- （9）お問い合わせの際には、契約番号、テナント名、CPE のシリアル番号が必要で、事前に必要な情報をご準備ください。

### 第3条（サポートの範囲、内容）

サポートは以下の範囲とします。

- （1）甲よりサポートの依頼を電話及び DIS サポートポータルで受け付けます。対応時間：平日 9:00~17:00（土・日・祝日、乙の指定休業日を除く）DIS サポートポータルは 24 時間 365 日受付、返信は対応時間内となります。
- （2）提供するサポートは下記になります。
  - ①仕様に関する問合せ：Versa Networks の仕様を元に回答いたします。
  - ②動作に関する問合せ：Versa Networks の公開ドキュメントを元に回答いたします。
  - ③乙が必要と判断した場合、Versa Networks にエスカレーションを行い回答いたします。
- （3）サポートの提供条件は下記になります。
  - ①基本的なネットワークの知識を有するご担当者へサポートを提供いたします。
  - ②製品のサポートバージョンは Versa Networks がサポートを提供する Versa OS のバージョンを対象とします。
  - ③サポートの回答はベストエフォートにて行います（回答期日のご指定はできません。）
  - ④サポートは日本国内での提供のみとし、日本語での対応とします。

### 第4条（契約と障害対応、サポートの開始）

- （1）甲が、障害対応とサポートの提供を受けるためには、当該サービスのサブスクリプションの有効期間内である必要があります。また障害が発生した、CPE の交換には甲が各メーカーと保守契約を締結頂く必要があります。
- （2）甲が、障害対応とサポートの提供を希望する場合、本規約に同意のうえ、乙が甲に送付する『DIS VERSA NETWORKS サポートサービス申込書』（以下、

- 「申込書」という）に、乙が定める事項を記載し、乙または乙の販売店が指定する注文書とともに、乙もしくは乙の販売店に提出するものとします。
- （3）乙は申込書を受領後、これを承諾する場合、登録完了の通知を申込書に記載された担当者へ E-Mail にて通知するものとし、乙の通知発信により申込書に記載された機器に関する障害対応とサポートの契約（以下、「サポート契約」という）が成立するものとします。
  - （4）障害対応、サポートを開始する日（以下、「サポート開始日」という）は契約成立日にかかわらず、乙が甲に通知する日とします。
  - （5）障害対応、サポート契約の契約期間は前項に定めるサポート開始日より乙が甲に通知する日までとします。サポート契約の満了日は甲が購入する当該サービスのサブスクリプション契約の満了日とします。なお、契約期間が1年未満のサポート契約を乙は提供しないものとします。

### 第5条（除外事項）

次の各項に定める事項は、障害対応、サポートの範囲に含まれないものとし、乙はこれらを実施する責任を負わないものとします。

- （1）障害対応、サポート契約の契約期間外、または対応時間外に行う障害対応、サポート
- （2）乙による Versa Networks への確認の結果、当該サービスの不具合を認められなかった場合、もしくはその他サービス、ソフトウェア、機器または回線等に起因する場合のそれ以降の対応
- （3）取扱説明書や注意書き等に記載された使用条件や使用環境を著しく逸脱している場合
- （3）甲の責に帰すべき事由によって生じた不具合の修復
- （4）甲が当該サービスの取扱説明書、およびマニュアルなどに記載されている仕様に基づかずに設定、使用したことによって生じた不具合あるいは損傷の修復
- （5）甲が Versa Networks に承認されていない、もしくは Versa Networks のサポートが終了したサービス、製品を導入・利用したことによって発生した不具合あるいは損傷の修復
- （6）甲が当該サービスを改造し、または Versa Networks が承認していない改変を行ったために発生した不具合の対策、あるいは損傷の修復
- （7）Versa Networks が認めていない使い方をした場合のサポート
- （8）製品が接続している他の機器に起因して生じた不具合
- （9）甲が行った設定やログなど、乙が必要とする情報を事前に提示しない場合、もしくは提示した設定変更等の作業を実施しない場合のそれ以降の対応
- （10）当該サービスの仕様起因する不具合あるいは損傷の修復
- （11）サポート実施に関する報告書の作成および提供
- （12）不具合の発生原因の調査分析、および検証作業
- （13）推奨設定のアドバイザリー、および設定代行
- （14）日本国外で使用された場合
- （15）サポートへの当該サービスと関連性がない問い合わせ
- （16）DELL への障害内容の連絡代行
- （17）現地での機器の障害切り分け設定変更作業
- （18）各メーカーの保守契約期間外に故障した CPE の交換

### 第6条（障害対応、サポートの運用と甲の義務）

- （1）本規約に基づく障害対応、サポートは、乙の社員または乙が選任した代行者（以下、「サポート要員」という）により行われるものとします。
- （2）乙は都合により、サポート要員を随時交代できるものとします。
- （3）甲は、乙の本規約の履行に伴い、障害対応、サポートを円滑に遂行するために必要として次の依頼する事項について協力し、便宜を図るものとします。
  - ①当該サービスを Versa Networks が動作をサポートする環境で利用し、これを維持すること
  - ②当該サービスの利用環境が当該サービスの稼働に悪い影響があると乙が判断し、改善を申し入れた場合に、これに応じること
  - ③サポート実施にあたり、乙が当該サービスの稼働する機器および関連機器の一時稼働停止を申し入れた場合に、これに応じること
  - ④サポート実施前に甲がデータ等の保護に必要な措置を行うこと
  - ⑤サポート実施に必要な技術資料等を乙に提供すること
- （4）前項 1号乃至 5号に定める事項が甲の費用負担にて実施できない場合は、乙は甲に当該費用を請求できるものとします。
- （5）本条の定めにかかわらず、甲が本条に定める協力事項を実施しなかった場合、乙は何らの責任を負うことなく、委託業務の全部または一部を実施しないことができるものとし、また、やむを得ず、乙が委託業務の全部または一部を実施した場合、それにより生じたいかなる損害についても乙は責任を負わないものとする。
- （6）乙は原則として甲が申込書に担当者として明記された甲の従業員からのみ障害対応、サポートを受け付けます。
- （7）甲は、住所変更、社名変更等サポート申込時の登録データに変更が生じた場合、速やかに乙へ通知するものとする。甲が本通知を行わなかった場合、乙は甲に対して障害対応、サポートを提供できない場合があり、甲はこれを了承するものとします。

## DIS Versa Networks サポートサービス利用規約

### 第7条（登録番号）

- (1) 乙は甲へ発行する登録番号を契約番号として管理します。
- (2) 甲は、受領した登録番号を自己の責任を持って管理するものとします。不正使用が行われた場合、乙は一切の責任を負わないものとします。
- (3) 甲は受領した登録番号等をいかなる理由でも、第三者に譲渡、貸与、販売することはできないものとします。

### 第8条（障害対応、サポート料金と支払）

- (1) 甲は、障害対応、サポートの対価として第4条3項に基づき甲に通知する障害対応、サポートの料金を乙もしくは乙の販売店からの請求書に従い、乙または乙の販売店が指定する期日、条件にて支払うものとします。
- (2) 障害対応、サポートの料金は、乙による事前の告知をもって変更できるものとします。
- (3) 甲は契約期間中に税率が改定された場合は、改定日以降に適用される税率に基づき算出した消費税等差額を支払うものとします。

### 第9条（有効期間、解約）

- (1) 本規約に基づく障害対応、サポート契約の有効期間は、乙が甲に通知する期間とします。
- (2) 甲が障害対応、サポート契約の更新を希望する場合、有効期間満了の45日前までに第4条の手続きに準じて、乙または乙の販売店に更新の注文を提出するものとします。なお、更新できる期間は乙が定める上限があるものとし、乙は当該上限を超える期間は更新することができないものとします。
- (3) 甲は、障害対応、サポート有効期間中であっても終了希望日の3ヶ月前に乙所定の書類を乙へ提出することで解約できるものとし、その場合乙が甲に通知する日をもって障害対応、サポート契約は終了するものとします。
- (4) 有効期間中の解約、有効期間の終了のいずれの場合においても、乙が受取済みの障害対応、サポート料金を返金することはないものとします。
- (5) 乙もしくは Versa Networks、DELL、乙の委託先の都合により、障害対応、サポートの提供が困難となったとき、書面により通知することで、契約期間内においても障害対応、サポート契約を終了できるものとします。

### 第10条（機密保持）

甲及び乙は、サポート実施に関連して知り得た相手方の業務上その他の情報であって、機密であると明確に指定されたものについては、本契約の有効期間中のみならずその終了後も第三者に開示または漏洩してはならないものとします。する。但し、次の各項の一つに該当する情報については、この限りではありません。

- (1) 一般に入手出来る情報
- (2) 取得時に既に保有していた情報
- (3) 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
- (4) 相手方の機密情報を使用することなく独自に開発した情報

### 第11条（損害賠償）

- (1) 法律の許す範囲で本条の保証が唯一のものであり、商品性および特定目的への適合性についての保証や条件を含め、本条以外の明示的あるいは黙示的な保証や条件は一切無いものとします。事由の如何にかかわらず、サポート契約において乙の責めに帰すべき事由により甲に損害が発生した場合、甲乙協議のうえ、甲は乙に対し、甲が被った直接損害を範囲とした損害賠償請求ができるものとします。但し、損害賠償金額は損害発生時の直接の原因となった機器の障害対応、サポート料金の1ヵ年相当額を限度とします。
- (2) 次の各号のうち、乙の責に帰さない事由により発生した障害に対して、乙は一切その責任を負わないものとします。
  - ① 障害対応、サポート遂行中に発生したデータ破損、業務停滞等の障害
  - ② 甲の逸失利益、第三者から甲に対する請求等、甲において特別損失が発生した場合

### 第12条（免責事項）

- (1) 乙は、障害対応、サポートの提供によりエラーのすべてを補正すること、また、本サポートの実施により甲または顧客の問題が解決されることを保証するものではありません。
- (2) 乙は、障害対応、サポートを一般に公正妥当なものとして業界で認められている専門家としての水準で提供することを保証します。乙から提供を受けた障害対応、サポートの内容が、保証された水準に達していない場合、甲は、障害対応、サポートの実施日から30日以内に乙に通知しなければならぬものとします。
- (3) 前項に基づく通知を甲から受領した場合、乙は、障害対応、サポートを再履行するものとし、乙が障害対応、サポートについて甲に対して負う責任はこの再履行に限られるものとします。
- (4) 甲または乙は、いずれの当事者の責にも帰さない事由により生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、結果損害、売上の喪失、データもしくはデータの使用機会喪失については、損害賠償責任を負わないものとします。

- (5) 障害対応、サポートにおいて乙から送付するメール、提供する情報には、Versa Networks 他、乙の仕入先メーカーから提供された情報が含まれますが、これらの情報の誤り等から甲に損害が生じて、乙及び情報提供者の責任を問えないものとします。
- (6) 天災地変等の不可抗力、または乙の責に帰さない事由により障害対応、サポートの一部の履行遅滞もしくは不完全履行を生じた場合は、乙はその責を負わないものとします。
- (7) 機器がネットワークに接続されている場合、機器のセキュリティ機能を維持・向上し、不正アタックやウイルス攻撃等から防御することは本規約の範囲外であり、その責任は、甲と乙の間で特別な取り決めが無い限り乙はいかなる責任も負わないものとします。
- (8) 本条前項に定める他、次の各号のいずれかの事由に該当する場合は、乙はこれに対し一切責任を負わないものとします。
  - ① 障害対応、サポートの実施後、機器に対して不正アタックやウイルス攻撃等があった場合
  - ② 障害対応、サポートの実施に先立ち、機器の記録装置に含まれるデータは、別装置に退避されているものとみなし、乙の障害対応、サポート実施によって記録装置のデータが消去、毀損、または破壊された場合
  - ③ 甲が本規約に基づく義務を履行しない場合

### 第13条（再委託）

乙は、障害対応、サポートの実施をその裁量により第三者に再委託できるものとします。乙は、再委託先に対し、本規約に基づく乙の義務を遵守させるものとします。

### 第14条（一時中断）

次の各項のいずれかに該当する事由が生じた場合には、乙は事前に連絡することなく、障害対応、サポートの提供を一時的に中断することができるものとします。ただし、提供の中断が事前に予測できる場合は、乙は遅滞なくその旨を甲に通知するものとします。

- (1) システムの定期的保守又は緊急保守を行うとき
- (2) 火災、停電等により提供ができなくなったとき
- (3) 天災地変、戦争、暴動、内乱、労働争議、その他の不可抗力の事態が生じたとき
- (4) その他、運用上、技術上の理由により、乙において提供の一時的な中断が必要と認めるとき

### 第15条（障害が生じた場合の措置）

システム障害、回線の異常等によって障害対応、サポートの提供を中断せざるを得ない事由が生じた場合には、乙はその修復に最善の措置を講じるものとします。なお、この場合及び前条に掲げる一時中断の場合における、修復遅延、修復不完全等に基づき甲に生ずる損害については、乙は一切の責任を負わないものとします。

### 第16条（権利譲渡の禁止）

甲は、本契約上の地位及び権利をいかなる理由があろうとも譲渡、貸与、販売することはできません。ただし、乙は本規約上の地位及び権利を甲の承諾を得ることなく、第三者に譲渡することができるものとします。

### 第17条（契約の終了）

- (1) 事由の如何にかかわらず Versa Networks が当該サービスの販売またはそのサポート等を終了したとき
- (2) 各メーカーがCPEの販売またはそのサポート等を終了したとき
- (3) 乙と Versa Networks との当該サービスに関する契約が終了した場合、または乙と再委託先のサービス契約に関する契約が終了し、当該サービスと VEP の障害対応、サポートの継続が乙において困難となったとき
- (4) 有効期間満了日までに甲による更新手続きがなされなかったとき

### 第18条（解除）

乙は、甲が本規約の各条項のいずれかに違反したときは、相当の期間を定めて当該違反を是正する旨甲に催告し、甲がこれに従わないときは、障害対応、サポート契約を解除することができるものとします。

2. 乙は、甲が次の各項のいずれかに該当するときは、事前の催告その他の手続きをすることなく直ちに障害対応、サポート契約を取り消すことができるものとします。
  - (1) 第三者からの差押え、仮差押えもしくは仮処分申し立てを受け、または受けることが明白であるとき
  - (2) 破産、会社更生手続開始、もしくは民事再生手続を開始、自ら申し立て、または第三者から申し立てられたとき
  - (3) 支払停止もしくは振出した手形、小切手等が不渡りとなったとき、または手形交換所から不渡り処分を受けたとき
  - (4) 営業停止または営業許可取り消し等の処分を受けたとき
  - (5) 解散決議をしたとき
  - (6) 本規約に基づく債務の支払を滞納したとき

## DIS Versa Networks サポートサービス利用規約

- (7) 代表者、役員等が刑事罰を受け、または受けることが明らかであるとき
- (8) 役員、社員もしくは株主間の紛争により営業活動に支障をきたしたとき
- (9) 株主構成または経営主体の全部または一部に重大と認められる変更があり障害対応、サポート実施に支障があると判断したとき
- (10) 財政状態が著しく悪化し、またはそのおそれがあると認められるとき
- (11) 甲が個人事業主の場合でかつ甲が死亡・廃業等によりその事業の継続が困難であると乙が判断したとき

### 第19条（反社会的勢力でないことの表明）

- (1) 甲および乙は、相手方に対し、以下の各号に定める事項を表明し、保証するものとします。
  - ① 自らが反社会的勢力（「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に定義する暴力団およびその関係団体等をいう。以下同じ）でないこと
  - ② 自らが反社会的勢力でなかったこと
  - ③ 反社会的勢力を利用しないこと
  - ④ 反社会的勢力を名乗るなどして相手方の名誉・信用を毀損し、もしくは業務の妨害を行いまはは不当要求行為をなさないこと
  - ⑤ 取締役、執行役員および実質的に経営に関与する者が反社会的勢力でないこと、ならびに、それらの者が反社会的勢力と交際がないこと
  - ⑥ 自らの財務および事業の方針の決定を支配する者が反社会的勢力でないこと、および、反社会的勢力と交際がないこと
- (2) 甲および乙は、自らが前項に違反していることを発見した場合、直ちに相手方にその事実を報告するものとします。
- (3) 甲および乙は、相手方が本条第（1）項に違反した場合、催告その他何らの手続を要することなく、直ちに基本契約、個別契約の名称を問わず、甲乙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。
- (4) 甲および乙は、相手方が本条第（1）項に違反したことにより損害を被った場合、契約解除の有無を問わず、当該損害について損害賠償を相手方に請求することができるものとします。

### 第20条（合意管轄）

本規約に関して生じた甲乙間の紛争については、大阪地方裁判所をもって管轄裁判所とします。

### 第21条（その他）

本規約にて提供される障害対応、サポートに関して、乙と甲の間に係争が生じた場合は、お互いに信義誠実の原則に従って解決するものとします。

### 第22条（規約の変更）

- (1) 乙は本規約につき、WEBサイト（<https://www.idaten.ne.jp/portal/page/out/mss/versa/support.html> 等、乙が定めるサイト上のページ）において、同WEBサイトが稼働していない場合を除き、常時掲載するものとします。
- (2) 乙が本規約を変更する場合、効力発生日の30日前までに、本規約を変更する旨、変更後の本規約の内容、効力発生日につき前項のWEBサイト上のページへの掲載その他の方法により甲に告知するものとし、当該効力発生日をもって、当該変更後の本規約の効力が生じるものとします。

制定日：2025年3月21日  
ダイワボウ情報システム株式会社