

目次

第1章 総則	3
第1条（本規約の目的）	3
第2条（本規約の変更）	3
第3条（用語の定義）	3
第2章 本サービスの提供	3
第4条（本サービスの提供範囲）	3
第5条（提供区域）	4
第3章 契約	4
第6条（契約の単位）	4
第7条（契約申込の方法）	4
第8条（最長利用期間）	4
第9条（契約申込の承諾）	4
第10条（契約申込内容の変更）	4
第11条（契約の譲渡）	5
第12条（権利の譲渡の禁止）	5
第13条（契約者の地位の承継）	5
第14条（サービス提供条件等）	5
第15条（契約者の氏名等の変更の届出）	5
第4章 禁止行為	6
第16条（著作権等）	6
第5章 利用中止等	6
第17条（利用中止）	6
第18条（利用停止）	6
第19条（利用の制限）	6
第20条（本サービス提供の終了）	6
第21条（契約者による解約）	7
第22条（当社による解約）	7
第23条（表明保証）	7
第6章 料金	8
第24条（料金）	8
第25条（利用料金の支払義務）	8
第26条（割増金）	8
第27条（延滞利息）	8
第28条（料金計算方法等）	8
第29条（端数処理）	9
第30条（料金等の支払）	9
第31条（料金の一括後払）	9
第32条（消費税相当額の加算）	9
第33条（料金等の臨時減免）	9
第34条（債権の譲渡）	9
第7章 損害賠償	9
第35条（免責事項）	9
第8章 個人情報の取扱	10
第36条（個人情報の取扱）	10
第9章 雑則	10
第37条（利用に係る契約者の義務）	10
第38条（契約者の当社に対する協力事項）	11

第 39 条 (除外事項)	11
第 40 条 (設備等の準備)	11
第 41 条 (法令に規定する事項)	12
第 42 条 (準拠法)	12
第 43 条 (紛争の解決)	12

第1章 総則

第1条 (本規約の目的)

西日本電信電話株式会社（以下「当社」といいます。）は、このServerサポート利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これによりServerサポート（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第2条 (本規約の変更)

当社は、本規約（別紙含む）の全部又は一部を、契約者の承諾を得ることなく変更又は廃止することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。利用規約の変更にあたっては、当社が別に定める方法により当該変更の対象となる契約者に対しその契約内容を通知するものとします。ただし、この通知が到達しない場合にあっても、変更後の利用規約が適用されるものとします。

第3条 (用語の定義)

本規約において用いられる次の用語は、それぞれの意味で使用します。

用語	用語の意味
利用回線	IP通信網サービス契約約款に定めるメニュー5に係る IP通信網サービスのうち、以下の各号に定めるもので、本サービス契約に係るもの (1) メニュー5-1 100Mb/s プラン 5-1 (フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ) (2) メニュー5-1 200Mb/s (フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ) (3) メニュー5-1 1Gb/s プラン 2 (フレッツ 光ネクスト ビジネスタイプ) (4) メニュー5-1 1Gb/s プラン 3 (フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパーハイスピードタイプ集) (5) メニュー5-1 10Gb/s (フレッツ 光クロス ファミリータイプ) (6) メニュー5-2 100Mb/s カテゴリー3-1 (フレッツ 光ネクスト マンションタイプ) (7) メニュー5-2 200Mb/s カテゴリー3 (フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ) (8) メニュー5-2 1Gb/s カテゴリー3 (フレッツ 光ネクスト マンション・スーパーハイスピードタイプ集) (9) メニュー5-2 10Gb/s (フレッツ 光クロス マンションタイプ)
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
契約者	当社と本契約を締結している者
専用受付番号	契約者が本サービスを利用するために当社が指定した電話番号。受付時間は別紙2（提供時間）に定めるところによります。
BizBox Server	以下の機器 (1) BizBox Server OS2 (2) BizBox Server OS6 (3) BizBox Server OS12
対象ネットワーク	契約者または第三者が管理し、BizBox Server を設置する論理ネットワークであって、契約者が指定するもの

第2章 本サービスの提供

第4条 (本サービスの提供範囲)

当社は、契約者に対し、別紙1（Serverサポート仕様書（以下「仕様書」といいます。））に定めるところにより、本サービスを提供します。

第5条（提供区域）

本サービスは、本契約の申込みをする利用回線の提供区域のうち、当社が別に定める I P 通信網サービス契約約款（平成 12 年西企営第 41 号。以下「I P 通信網サービス契約約款」という。I P 通信網サービス契約約款については、当社ウェブサイト（<http://www.ntt-west.co.jp/tariff/yakkan/pdf/w08.pdf>）をご確認ください。）に記載の区域において提供します。

第3章 契約

第6条（契約の単位）

本サービス契約者は、本サービス契約に係る利用回線のIP通信網契約者と同一の者に限ります。（その利用回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合は、その利用回線の契約を締結している者が指定する者とします。）

第7条（契約申込の方法）

1 本サービスを申込みときは、本規約の内容を承諾した上で、次に掲げる事項を当社所定の手続に従って契約事務を行う本サービス取扱所に申し出て頂きます。

- (1) 本サービスに係る利用回線の契約者回線等番号。
- (2) その他申込みの内容を特定するための事項。

2 利用申込書その他当社に提出いただく資料に、個人情報に記載する場合には、当社に個人情報を提供することについて、本人に同意を得た上で記載するものとします。

3 契約者は、当社が本サービスを提供に必要な範囲において、委託先等に契約者の情報を提供することを承諾するものとします。

4 本サービス申込みにあたっては、別紙3に定める対象機器一覧（以下、対象機器一覧）の BizBox Server を導入した契約者に限ります。

第8条（最長利用期間）

本サービスの最長利用期間は、対象機器一覧に定める BizBox Server 毎の期間に従います。最長利用期間を超えた契約の継続はできません。

第9条（契約申込の承諾）

1 当社は、本サービスの申込みがあった場合には、当社所定の審査を行い、承諾する場合には、書面をもって通知します。当該書面の発行をもって本契約が成立するものとし、当該書面に記載される日付から本契約が効力を発し、契約者は本サービスの提供を受けることができるものとします。

2 前項の契約成立後、契約者との間で BizBox Server の監視開始に必要な工事（以下、初期工事）の日程を調整し、初期工事を実施します。初期工事を完了した日を本サービスの利用開始日とします。

3 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込を承諾しないことがあります。

- (1) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
- (2) 申込み者が存在しないとき又はその恐れがあるとき。
- (3) 本契約の申込みをした者が本サービスの料金又は当社が提供するその他サービスの料金若しくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
- (4) 利用回線契約者でない者が申込みを行ったとき。
- (5) 申込みの際に当社に届け出た事項に虚偽があるとき。
- (6) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。

4 当社が、前3項の規定により申込みを承諾した後に、申込者が前項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができます。

第10条（契約申込内容の変更）

- 1 契約者は、第7条（契約申込の方法）第1項第2号に定める事項の変更を請求することができます。
- 2 当社は、前項の請求があったときは、第9条（契約申込の承諾）の規定に準じて取り扱います。

第 11 条 (契約の譲渡)

- 1 本契約に係る利用権（契約者が本契約に基づいて本サービスの提供を受ける権利をいいます。以下同じとします。）の譲渡は、当社の承認を受けなければ、その効力を生じません。
- 2 本契約に係る利用権の譲渡の承認を受けようとするときは、当事者が連署した当社所定の書面により当社に請求していただきます。ただし、譲渡があったことを証明できる書類の添付をもって連署に代えることができます。
（注）本条第 2 項の規定にかかわらず、利用回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合は、IP 通信網サービス契約約款 第 22 条に規定する当社が別に定めるところによります。
- 3 当社は、前項の規定により本契約に係る利用権の譲渡の承認を求められたときは、次の場合を除いて、これを承認します。
 - (1) 本サービスに係る利用回線の契約（利用回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合を除きます。）に関する権利の譲渡に伴うものでないとき。
 - (2) 本契約に係る利用権を譲り受けようとする者がその本契約に係る利用回線の契約者と同一の者とならないとき。
 - (3) 本契約に係る利用権を譲り受けようとする者が本契約に係るサービスの料金又は工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
- 4 前項に規定する譲渡があったときは、譲受人は、契約者の有していた本契約に係る一切の権利及び義務（第 34 条（債権の譲渡）の規定により同条に規定する請求事業者に譲渡された債権に係る債務を支払う義務を含みます。）を承継します。

第 12 条 (権利の譲渡の禁止)

本契約に基づき本サービスの提供を受ける権利は契約者のみに帰属するものであり、契約者は、本契約で別に定める場合を除き、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、承継、売買、又は質権の設定その他担保に供すること等はしてはならないものとします。

第 13 条 (契約者の地位の承継)

- 1 相続又は法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、相続人又は合併後存続する法人、合併若しくは分割により設立された法人若しくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて本サービス取扱所に届け出て頂きます。
- 2 前項の場合に、地位を承継した者が 2 人以上あるときは、そのうちの 1 人を当社に対する代表者と定め、これを届け出て頂きます。これを変更したときも同様とします。
- 3 当社は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの 1 人を代表者として取り扱います。
- 4 前 3 項の規定にかかわらず、契約者の地位の承継において第 1 項の届出がないときは、当社は、その本サービスに係る利用回線（利用回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合を除きます。）の契約者の地位の承継の届出をもって、契約者の地位の承継があったものとみなします。
- 5 本条第 1 項または第 4 項の手続きがなされない期間においては、本サービスの提供を行わないことがあります。
（注）本項の規定にかかわらず、利用回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合は、IP 通信網サービス契約約款 別記 2 に規定する当社が別に定める方法とします。

第 14 条 (サービス提供条件等)

契約者は対象ネットワークとインターネットとの通信が行われる環境を用意するものとします。

第 15 条 (契約者の氏名等の変更の届出)

- 1 契約者は、その氏名、名称、住所若しくは居所、連絡先電話番号、電子メールアドレス又は請求書の送付先に変更があったときは、そのことを速やかに本サービス取扱所に届け出ていただきます。
- 2 前項に定める変更があったにもかかわらず本サービス取扱所に届出がないときは、当社に届出を受けている氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。
- 3 第 1 項の届出があったときは、当社は、その届出があった事実を証明する書類を提示していただくことが

あります。

第4章 禁止行為

第16条（著作権等）

- 1 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。）に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社に帰属するものとします。
- 2 契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱って頂きます。
 - (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
 - (2) 複製・改変・編集等を行わないこと。
 - (3) 営利目的有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。
 - (4) 当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者が表示した著作権表示等を削除又は変更しないこと。

第5章 利用中止等

第17条（利用中止）

- 1 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止することがあります。
 - (1) 当社の電気通信設備の保守上、工事上、その他やむを得ない事由が乗じたとき。
 - (2) 第19条（利用の制限）の規定により、本サービスの提供を制限するとき。
 - (3) その他、当社が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断したとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第18条（利用停止）

- 1 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、6ヶ月以内で当社が定める期間、本サービスの利用を停止することがあります。
 - (1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - (2) 契約者が当社と契約を締結している又は締結していた他のサービスに係る料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - (3) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
 - (4) 第16条（著作権等）及び第37条（利用に係る契約者の義務）の規定に違反したとき。
 - (5) 契約者が過度に頻繁に問合せ等を実施し又は本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき。
 - (6) 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、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。
 - (7) 当社に損害を与えたとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第19条（利用の制限）

当社は、IP通信網サービス契約約款 第36条に規定する通信利用の制限等があったときは、本サービスの機能の制限（天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生する恐れがあるときには、災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信、又は公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限することをいいます。）を行なうことがあります。

第20条（本サービス提供の終了）

- 1 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。

- 2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いその本契約を解約する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を契約者に通知し、当該終了日をもって本契約の解約日とします。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第 21 条（契約者による解約）

- 1 契約者は、本契約を解約しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により申し出て頂きます。
- 2 当社は、前項の規定により申し出て頂いた解約希望日をもって本サービスの解約日とします。ただし、契約者が申し出る解約希望日が、当社が申出内容の確認完了する日の前日までの日付となる場合には、確認完了する日を解約日とします。

第 22 条（当社による解約）

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ契約者に通知した後、本契約を解約することがあります。但し、本条第 2 号に該当する場合には、利用回線契約の解約が完了した時点で、本契約は自動的に解約されます。

また、本条第 4 号に該当する場合には、事前の契約者への通知をすることなく本契約を解約できるものとします。

- (1) 第 18 条（利用停止）の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその事実を解消しないとき。
- (2) 本契約に係るフレッツ 光ネクスト/クロス契約について、フレッツ 光ネクスト/クロス契約の解約（フレッツ 光ネクスト/クロスの移転、転用および事業者変更に伴うものを除きます。）があったとき。第 20 条（本サービス提供の終了）第 1 項に定めるとき。
- (3) 契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。
 - i 支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合。
 - ii 手形交換所の取引停止処分を受けた場合。
 - iii 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合。
 - iv 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、会社整理開始若しくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合。
 - v 自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為その他これらに準ずる行為を行った場合。

第 23 条（表明保証）

- 1 契約者は、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを確約します。
 - (1) 自ら又は自らの役員（取締役、執行役又は監査役）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号）、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号）、暴力団員でなくなった時から5年間を経過しない者、もしくはこれらに準ずる者、又は暴力団もしくは暴力団員と密接な関係を有する者（以下、これらを個別に又は総称して「暴力団員等」という。）であること。
 - (2) 自らの行う事業が、暴力団員等の支配を受けていると認められること。
 - (3) 自らの行う事業に関し、暴力団員等の威力を利用し、財産上の不当な利益を図る目的で暴力団員等を利用し、又は、暴力団員等の威力を利用する目的で暴力団員等を従事させていると認められること。
 - (4) 自らが暴力団員等に対して資金を提供し、便宜を供与し、又は不当に優先的に扱うなどの関与をしていると認められること。
 - (5) 本規約の履行が、暴力団員等の活動を助長し、又は暴力団の運営に資するものであること。
- 2 当社は、契約者が次の各号の一に該当するときは、何らの通知、催告を要せず即時に本契約を解除することができます。
 - (1) 第1項に違反したとき。
 - (2) 自ら又は第三者をして次に掲げる行為をしたとき。
 - i 相手方に対する暴力的な要求行為。

- ii 相手方に対する法的な責任を超えた不当な要求行為。
 - iii 相手方に対する脅迫的言辞又は暴力的行為。
 - iv 風説を流布し、又は偽計もしくは威力を用いて、相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為。
 - v その他前各号に準ずる行為。
- 3 当社は、前項により本契約を解除した場合、契約者に損害が生じても、これを賠償する責任を負わないものとします。

第6章 料金

第24条 (料金)

当社が提供する本サービスの料金は、別紙4に定める料金表(以下、料金表)に定めるところによります。

第25条 (利用料金の支払義務)

- 1 契約者は、本契約に基づいて、当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、本契約の解約があった日の前日までの期間(提供を開始した日と解約日が同一の日である場合は、1日間とします。)について、別紙2(料金表)に規定する月額料金の支払いを要します。なお、利用料金は、利用日数に応じて日割して適用します。
- 2 本規約により料金表に定める料金又は工事に関する費用の支払いを要するものとされている額よりも過小であった場合には、本規約の規定により料金表に定める料金又は工事に関する費用(当社が請求した料金又は工事に関する費用の額と本規約の規定により料金表に定める料金又は工事に関する費用の支払いを要するものとされている額との差額を含みます。)の支払いを要します。ただし、当社が別に定める場合は、請求しないことがあります。

第26条 (割増金)

契約者は、料金の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額(消費税相当額を加算しない額とします。)の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額、料金表の規定により消費税相当額を加算しないこととされている料金にあっては、その免れた額の2倍に相当する額)を割増金として支払って頂きます。

第27条 (延滞利息)

- 1 契約者は、料金その他の債務(延滞利息を除きます。)について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの前日までの期間について法定利率の割合で計算して得た額を延滞利息として支払って頂きます。ただし、支払期日の翌日から起算して15日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。
- 2 前項に定める遅滞利息の計算にあたっては、閏年であっても、1年を365日とします。
- 3 当社は、延滞利息の他に請求する料金がない場合は、延滞利息を請求しない場合があります。

第28条 (料金計算方法等)

- 1 当社は、契約者がその契約に基づき支払う料金表に定める料金は料金月に従って計算します。ただし、当社が必要と認めるときは、料金月によらず随時に計算します。
- 2 当社は、次の場合が生じたときは、月額料金(料金表に規定する請求書等の発行に関する料金を除きます。)をその利用日数に応じて日割します。
 - (1) 料金月の初日以外の日の本サービスの提供の開始があったとき。
 - (2) 料金月の初日以外の日の本契約の一部解約又は解約等があったとき。
 - (3) 料金月の初日に本サービスの提供を開始し、当該日に本契約の一部解約又は解約等があったとき。
 - (4) 料金月の初日以外の日料金表に規定する月額料金の割引の適用に変更があったとき。
- 3 前項の規定による利用料金の日割は、暦日数により行います。
- 4 当社は、当社の業務の遂行上やむを得ない場合は、第1項に規定する料金月の起算日を変更することがあります。
- 5 当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。

第 29 条 (端数処理)

当社は、料金その他の計算において、その計算結果に 1 円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

第 30 条 (料金等の支払)

- 1 契約者は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する本サービス取扱所又は金融機関等において支払って頂きます。
- 2 契約者は、料金について支払期日の到来する順序に従って支払って頂きます。

第 31 条 (料金の一括後払)

当社は、当社に特別の事情がある場合は、2 月以上の料金を、当社が指定する期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

第 32 条 (消費税相当額の加算)

第 25 条 (利用料金の支払義務) の規定その他本規約の規定により料金表に定める料金の支払いを要するものとされている額は、当該料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。なお、本規約の規定により支払いを要することとなった料金については、税込価格に基づき計算した額と異なる場合があります。

第 33 条 (料金等の臨時減免)

当社は、災害が発生し、又は発生するおそれがあるときは、本規約の規定にかかわらず、臨時に、その料金を減免することがあります。なお、当社は、料金の減免を行ったときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。

第 34 条 (債権の譲渡)

契約者は、当社が、その契約に基づき支払う料金その他の債務に係る債権を、当社が別に定める事業者 (以下「請求事業者」といいます。) に対し、当社が別に定める場合を除き譲渡することを承認していただきます。この場合において、当社及び請求事業者は、契約者への個別の通知又は譲渡承認の請求を省略するものとします。

(注) 本条に規定する当社が別に定める事業者及び当社が別に定める場合は、IP 通信網サービス契約約款 第 47 条の 2 のものとします。

第 7 章 損害賠償

第 35 条 (免責事項)

- 1 当社は、契約者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
- 2 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。
- 3 当社は、当社内の本サービス提供の為の設備および BizBox Server 以外に起因する対象ネットワーク障害に責任を負わないものとします。
- 4 本サービスは以下の事項を保証するものではありません。
 - (1) BizBox Server に全く故障が発生しないこと。
 - (2) データの可用性、完全性
- 5 契約者が、本サービスを利用中に、通信環境を変更しようとする場合には、事前に当社に対し連絡し、許可を得るものとします。許可なく行われた通信環境の変更に起因するサービスの中断、停止は当社の責任を負わないものとします。
- 6 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、及び実施内容について保証するものではありません。
- 7 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 8 契約者が本サービスの利用により第三者 (他の契約者を含みます。) に対し損害を与えた場合、契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。

- 9 当社は、第17条（利用中止）、第18条（利用停止）、第19条（利用の制限）、第20条（本サービス提供の終了）の規定により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限並びに本サービス提供の終了に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 10 サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）
- 11 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは受付専用番号を変更することがあります。この場合、当社が別に定める方法により当該変更の対象となる契約者に対しその契約内容を通知するものとします。ただし、この通知が到達しない場合にあっても、変更後の受付専用番号に変更するものとします。は、あらかじめそのことを契約者に通知します。
- 12 サポートに関して、契約者の企業名、住所、連絡先電話番号、申込書管理番号等で契約者であることを特定した後、BizBox Serverに係る設定の変更等を依頼された場合は、契約者からの依頼であるとみなし、当社は設定の変更等に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。

第8章 個人情報の取扱

第36条（個人情報の取扱）

- 1 契約者（個人の場合）は、当社、当社の委託により本サービスに関する業務を行う者（以下「委託会社」といいます。）が、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において契約者の氏名、会社名、部署、担当者名、電話番号、メールアドレス（以下「個人情報」といいます。）を知り得てしまう場合があることについて、同意して頂きます。
- 2 当社は、前項の規定により契約者から知り得た個人情報に規定する個人情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。なお、本規約と当該プライバシーポリシーに齟齬がある場合、本規約の定めが優先して適用されるものとします。
- 3 当社、委託会社は、次の目的の達成に必要な範囲内で個人情報を利用します。なお、契約者が本サービスを解約した後も、問合せ対応等において必要な範囲で個人情報を利用する場合があります。
 - (1) 本サービスの提供。
 - (2) 当社が提供する役務または販売する商品等の紹介、提案およびコンサルティング。
 - (3) 当社が販売受託ないし取次ぎ等を行う役務または商品等の紹介、提案およびコンサルティング。
 - (4) アンケート調査その他の調査に必要な物または謝礼の送付。
 - (5) 役務・商品等にかかる品質等の改善、新たな役務・商品等の開発。
 - (6) 各種キャンペーン、各種サービスのモニタ等の案内。
 - (7) インターネットの利用等に関する各種役務・商品情報等の案内。
- 4 契約者が法人等の団体である場合における当該契約者の法人情報についても、前各項の規定と同様に扱うこととします。
- 5 当社は、個人情報保護法第23条第4項第1号の規定に基づき、個人情報を当社が業務を委託する他の事業者に対して提供することがあります。また、個人情報保護法、電気通信事業法その他の法令に従い、第三者に提供することがあります。
- 6 当社は、本サービスを提供するにあたり、契約者からのサポート要請に対応するために当社が別に定める提携企業による故障切り分け、修理等の対応が有効であると判断し、契約者の了承を得た場合には、個人情報保護法第23条第4項第1号の規定に基づき、サポート対象、契約者等に関する情報を当社が別に定める提携企業に対して提供することがあります。

第9章 雑則

第37条（利用に係る契約者の義務）

- 1 契約者は、本サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。ただし、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては本サービスが提供

できない場合があります。

- (1) 利用回線に接続又は関連して利用されること。
 - (2) BizBox Server が、常時インターネットに接続できる環境であること。
 - (3) 本契約に係る利用回線が、本契約に係る当社の設定作業等の実施時に開通していること。
 - (4) 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
 - (5) 本サービスの提供を受ける時点で、インターネット接続サービス事業者が提供するインターネット接続サービスメニュー等が、利用可能な状態となっていること。
 - (6) BizBox Server に定められた温度、湿度、電源等の環境基準を保持すること。
 - (7) BizBox Server の仕様に従った運用を行うこと。
- 2 前項の規定のほか、契約者は次のことを守って頂きます
- (1) 当社又は第三者の財産権（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
 - (2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
 - (3) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
 - (4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
 - (5) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
 - (6) 当社の設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為をしないこと。
 - (7) 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。
 - (8) 本サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
 - (9) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
 - (10) 本サービスに利用する、ID、パスワードおよび申込書管理番号等の適正な管理に努めること。
 - (11) その他前各号に該当する恐れのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。
- 3 契約者は、前項の規定に違反して当社設備をき損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払って頂きます。

第 38 条（契約者の当社に対する協力事項）

契約者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行って頂きます。

- (1) 当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報（対象機器のご利用環境等を含みます。）の提供。
- (2) サービス対象機器等に機密情報がある場合について、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の防護措置又は消去の実施。
- (3) その他、本サービスの提供又は設定作業等のために際し当社が必要と認める事項の実施。

第 39 条（除外事項）

当社は、契約者が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わないことがあります。

- (1) 第 38 条（利用に係る契約者の義務）のいずれかの項目をみたさない場合。
- (2) 契約者が、第 39 条（契約者の当社に対する協力事項）のいずれかの項目の協力を行わず、本サービスの提供の実施が困難となる場合。
- (3) 不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合。
- (4) その他、契約者の責によりサービスの提供が困難となる場合。

第 40 条（設備等の準備）

- 1 契約者は、自己の責任において、本サービスを利用するために必要な利用回線その他の設備を保持し管理するものとします。
- 2 契約者が本サービスを利用するために必要な利用回線の利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

第 41 条（法令に規定する事項）

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第 42 条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 43 条（紛争の解決）

- 1 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。
- 2 本規約に関する紛争は、当社の所在地を管轄する裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

第 44 条（承諾の限界）

当社は、契約者から工事その他の請求があった場合に、その請求を承諾することが技術的に困難なとき又は保守することが著しく困難である等当社の業務の遂行上支障があるときは、その請求を承諾しないことがあります。この場合は、その理由をその請求をした者に通知します。

【別紙1 (Serverサポート仕様書)】

1 本書の位置づけ

本書は西日本電信電話株式会社（以下「当社」といいます。）がServerサポート（以下「本サービス」といいます。）の機能や提供条件についてご説明するものです。提供条件の詳細は利用規約のとおりといたします。

2 用語説明

本書に記載している用語は以下の通りに定義します。

平日：祝祭日及び年末年始（12月29日から翌年1月4日）を除く月曜日～金曜日となります。

営業日：祝祭日及び年末年始（12月29日から翌年1月4日）を除く月曜日～土曜日となります。

お客さま：本サービスの契約者を指します。

3 サービス概要

本サービスは当社が提供するBizBox Serverサポートサービスです。本サービスでは、お客さまネットワーク内にBizBox Serverを設置し、そのBizBox Serverを当社から遠隔で運用することにより提供いたします。

3.1 提供内容

提供内容については、表3-1のとおりです。

表3-1【提供内容一覧表】

項目	内容
お客さま問い合わせ (テクニカルサポート・故障申告) ※注意1	お客さまからのサービス内容や技術質問、故障申告などに関して電話にて問い合わせ対応を行います。
アラート監視・障害切り分け ※注意1	お客さまのBizBox Serverに障害が発生した場合、当社にアラートメールを送信します。当社はアラートの内容を確認し、障害切り分け等のお客さま対応を行います。切り分けの際にはお客さまにご協力をいただく事もございます。
先出し SENDバック保守 ※注意2	障害対応によりBizBox Serverに問題があると判断された場合、お客さまのBizBox Server設置場所等へ、先出し SENDバック保守の対応を行います。
オンサイト故障修理	BizBox Server設置場所での作業が必要である場合、当社より訪問して故障修理を実施します。

※ 注意1：対応時間は営業日の9時00分から18時00分に限りさせていただきます。
(オンサイト故障修理手配については、当日の17時00分受付までに限ります。)

※ 注意2：機器の送付は、受付日より翌営業日以降の発送となります。

3.1.1 オンサイト故障修理

(1)9時00分から17時00分までに、対象機器に不時の故障が発生した旨の通知を受けた時は、故障受付当日に修理に伺います。ただし、離島、遠隔地等で当日修理派遣が困難な場合、契約者から翌日以降での故障派遣の指定及び承諾を得た場合は除きます。

(2) 契約者が本契約の保守を前項の時間帯外に要請したときは、当社は当該要請に係る修理作業を翌日に行います。ただし、当社および契約者が緊急に修理を必要と判断したときは、当社は前項の時間帯に限らず担当者を派遣し修理作業を行います。この場合、当社は別に定める「お買い上げ商品修理規定」に基づき実費にて修理を行なうこととします。

3.2. 物理要件

3.2.1 VPN 接続

お客さまネットワーク内に設置した BizBox Server の運用・保守を提供するため、BizBox Server と当社との間で VPN を構築します。

- (1) BizBox Server に対して、お客さまプライベートネットワークのインタフェースに管理用アドレスを付与いたします。
- (2) 管理用アドレスは、サービス申込時に当社より払い出され、解約まで利用いたします。
また管理用アドレスはお客さまネットワーク内のアドレスと重複しないよう事前に確認を行います。
- (3) BizBox Server の上位ネットワークにお客さま所有のファイアウォールやルータ等のネットワーク機器が存在する場合、そのネットワーク機器に対して小型サーバ装置がインターネット上に存在する管理サーバと通信するための設定の変更をお願いいたします。
詳細な通信内容については「表 3-3 小型サーバ装置への通信一覧」に記述いたします。

3.2.2 BizBox Server が使用するアドレス帯

お客さまネットワーク内に BizBox Server を設置する際、お客さま通信を行うために必要な、機器に設定する IP アドレスはお客さまにてご用意ください。また、保守などのため、お客さま通信とは別に監視用に IP アドレスを使用します。使用するアドレス帯は下記の通りで、お客さまは本サービス提供開始後、お客さまネットワークの拡張等で下記のアドレス帯を使用することは出来ません。

VPN 接続用： 172.19.0.0/16

3.2.3 BizBox Server からインターネットへの通信について

本サービスを提供するにあたり、当社より提供する BizBox Server のアップデートの実行、または、当社への接続を実行するため、インターネットへの接続が必要となります。BizBox Server の上位ネットワークにある契約者所有のファイアウォールやルータ等のネットワーク機器に対して、設定変更をお願いする場合がございます。なお、リモートアクセスを行うには、インターネットへの通信の許可だけでなく、インターネットから BizBox Server の管理画面へのアクセス許可が必要となります。

詳細な通信内容の一覧は以下のとおりです。

表 3-2 BizBox Server への通信一覧

提供機能	通信内容	通信ポート
監視・運用	契約者-SOC 間の VPN 接続、アップデート通信	TCP 443
	アップデート用の名前解決	TCP 53、UDP 53
リモートアクセス	リモートアクセス用のダイナミック DNS 通信	TCP 4631
		TCP 4666

【別紙 2（提供時間）】

当社は、本サービスに関して、祝祭日及び年末年始（12月29日から翌年1月4日）を除く月曜日から土曜日（この契約において「営業日」といいます。）の9時00分から18時00分までの間、専用受付番号で、当社オペレータによる受付及びサポートを提供します。但し、サポート内容・時間帯によっては翌営業日以降の対応となる場合があります。

【別紙 3（対象機器一覧）】

機器名	最長利用期間
BizBox Server OS2	5年
BizBox Server OS6	
BizBox Server OS12	
BizBox Server OS Pro 4	
BizBox Server OS Pro 8	
BizBox Server OS Pro 12	

【別紙 4（料金表）】

1. 本サービスの料金

(料金は税別)

区分	料金
月額料金	1,480 円／契約

2. 請求書等の発行に関する料金

(1) 発行手数料及び収納手数料は、本サービスの料金その他の債務の支払い（本サービスの提供を開始した日又は利用回線の転用があった日を含む料金月及びその翌料金月分に係るものを除きます。）において支払いを要するものとし、次の場合に適用します。

区分	発行手数料等の適用
発行手数料	請求書又は口座振替通知書の発行を要する場合に適用します。
収納手数料	請求書によって本サービスの料金、その他の債務を支払う場合に適用します。

(2) 請求書等の発行に関する料金は、以下の発行手数料及び収納手数料を合計して算定します。

(料金は税別)

区分	単位	料金
発行手数料	請求書又は口座振替通知書の発行ごとに	150 円
収納手数料	請求書による本サービスの料金その他の債務の支払いごとに	50 円

(3) 次の場合については、請求書等の発行に関する料金は適用しません。

- i 請求事業者が当社から譲渡した債権及び他社が請求事業者に譲渡した債権を一括して請求している場合
- ii 契約者が法人（法人に相当するものと当社が認めるものを含みます。）の場合
- iii IP 通信網サービス契約約款 第 1 表 第 1 類 第 1 1 (23) 請求書等の発行に関する料金の適用に規定する当社が別に定める場合又は当社がやむを得ないと認める理由により請求書の発行を行う場合

3. 第 2 5 条 2 の当社が別に定める場合

契約者が支払いを要する料金等の額に対して当社の請求に係る費用が過大となると見込まれる場合

4. 適格請求書の発行に関する料金

- (1) 当社は、契約者等から請求があったときは、本サービスの料金等の請求額情報について消費税法第 57 条の 4 の規定に基づく適格請求書を発行します。
- (2) 契約者等は、(1)の請求をし、その適格請求書の発行を受けたときは、手数料 400 円（税込 440 円）及び郵送料その他経費（実費）の支払いを要します。
- (3) 契約者は、当社が(1)の取扱いを行うことについて、同意していただきます。

5. 支払証明書の発行に関する料金

- (1) 当社は、契約者等から請求があったときは、当社が本サービスに係る債権を請求事業者に譲渡した場合を除き、本サービスの料金その他の債務（この利用規約の規定により、支払いを要することとなった料金、工事に関する費用又は割増金等の料金以外の債務をいいます。）が既に当社に支払われた旨の証明書（以下「支払証明書」といいます。）を発行します。
- (2) 契約者等は、(1)の請求をし、その支払証明書の発行を受けたときは、手数料 400 円（税込 440 円）及び郵送料その他経費（実費）の支払いを要します。
- (3) 契約者は、当社が(1)の取扱いを行うことについて、同意していただきます。

附則（2019年6月26日 西アBS104号）

この改正規定は、2019年7月1日から実施します。

附則（2020年6月24日 西デザS88号）

この改正規定は、2020年6月25日から実施します。

附則（2022年6月27日 西ビ営V000255号）

この改正規定は、2022年7月1日から実施します。

附則（2022年7月25日 西ビ営V第000343号）

（実施期日）

第1条 この改正規定は2022年8月1日から実施します。

（経過措置）

第2条 この改正規定実施前に支払又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のおりとしします。

附則（2022年8月26日 西ビ営V第000421号）

（実施期日）

この改正規定は、2022年9月1日から実施します。

附則（2023年9月28日 B委VDコ155500000424-01）

（実施期日）

この改正規定は2023年10月1日から実施します。

附則（2023年11月9日 B委VDコ155500000759-01）

（実施期日）

この改正規定は2023年12月1日から実施します。

附則（2025年3月19日 B委VDD155500001734-01）

（実施期日）

この改正規定は2025年4月1日から実施します。