

ネットワーク保守サービス
契約約款

2019年 4月

関西エアポートテクニカルサービス株式会社

目次

第1条（目的）	1
第2条（提供地域）	1
第3条（申込みの方法）	1
第4条（保守対象とする設備）	1
第5条（保守サービスの内容）	1
第6条（予備機器の取り扱い）	2
第7条（予備配線設備の取り扱い）	2
第8条（死活監視について）	2
第9条（定期点検について）	3
第10条（設定情報の取り扱い）	3
第11条（故障申告の方法）	3
第12条（本サービスへの協力）	3
第13条（料金及び支払の方法）	4
第14条（延滞金）	4
第15条（適用外サービス）	4
第16条（サービスの再委託）	4
第17条（サービスの解約）	5
第18条（契約解除）	5
第19条（秘密の保持）	5
第20条（免責事項）	5
第21条（契約約款の提示）	5
第22条（協議事項）	5

この契約約款は、関西エアポートテクニカルサービス株式会社（以下「当社」という）が、お客様（以下「契約者」という）が保有するネットワーク設備に対して、当社が実施する保守サービス（以下「本サービス」という）に適用する。

第1条（目的）

契約者は、契約者の保有するネットワーク設備の保守業務を当社に委託し、当社は本約款に定められた内容に基づき本サービスを提供する。

第2条（提供地域）

当社は、別の合意が無い限り、本サービスを関西国際空港内にのみ提供する。

第3条（申込みの方法）

契約者が本サービスを利用するに当たっては、契約者が当社に対し、当社所定の別紙「ネットワーク保守サービス申込書」（以下「申込書」という）を提出することとする。

第4条（保守対象とする設備）

1. 本サービスにおいて保守対象とする設備（以下「保守対象設備」という）は、契約者が当社に対し提出する申込書に記載し、当社が保守対象として合意した設備とする。
2. 保守対象設備の内、通信機器については、製造元による技術サポートを受けることが出来る通信機器とし、技術サポートを受けることが出来ない通信機器については、保守対象設備としない。
3. 保守対象とする設備に対しては、設備名称及び管理番号を記載した管理シールを当社が貼付ける。

第5条（保守サービスの内容）

1. 本サービスの内容は以下の保守内容欄に記載された範囲内で、受付時間内に行うものとする。
 - (1) 保守対象設備の物理的構成の把握
 - (2) 保守対象設備の障害診断、復旧支援
 - (3) 保守対象設備の内、通信機器故障時の予備機器との交換
 - (4) 保守対象設備の内、通信配線設備の簡易補修又は予備配線設備との振替
 - (5) 契約者が要望する場合、契約者から預かる予備機器の管理
 - (6) 契約者が要望する場合、保守対象設備の死活監視
 - (7) 契約者が要望する場合、保守対象設備の定期点検
2. 本条第1項に記載する受付時間は、契約者が申込書に記載した受付時間とする。
3. 本条第1項（4）の簡易補修とは、接続端子故障時の交換作業又は、同一室内に終始

する床上配線設備障害時の再配線作業とする。

第6条（予備機器の取り扱い）

1. 契約者は当社に対し保守対象設備の故障時に予備機器との交換を求める場合は、あらかじめ予備機器を当社に預けることとする。
2. 当社が第5条第1項（3）の作業を行うに当たり、保守対象設備に特段の設定作業を要す場合は、契約者が設定方法を明記したマニュアルを用意することとする。
3. 当社は、本条第1項に記載する予備機器を預からない保守対象設備が故障した場合は、第15条（1）に該当するものとして、第5条第1項（3）の保守作業を行わず、契約者に対し交換又は修理が必要である旨を通知する。
4. 当社は預かり機器を適正に管理し、保守対象設備との交換を行った際は、交換した旨を契約者に通知する。
5. 当社は、予備機器との交換の対象となった機器の取り扱いについては契約者と協議し、修理を行うこととなった場合、当該機器を契約者に返還する。製造元又は機器保守会社に対する修理依頼及び、修理に係る費用の負担は契約者が行うものとし、修理終了後は、契約者が当社に予備機器として預けることとする。
6. 当社は、本条第5項において修理を行わないこととなった機器については契約者に返還することとし、廃棄等の処理は行わない。

第7条（予備配線設備の取り扱い）

1. 当社は、保守対象設備の内、当社「情報通信サービス」において責任分界点とする通信設備端子盤から保守対象設備が設置される部屋までの間の配線設備においては、予備配線設備がある場合に限り、配線振替による復旧を行う。
2. 当社は、本条第1項に記載する予備配線設備が無い保守対象設備が故障した場合は、簡易補修による復旧を行うが、簡易補修による復旧が困難である場合、第15条（1）に該当するものとして、第5条第1項（4）の保守作業を行わず、契約者に対し配線設備の新設が必要である旨を通知する。
3. 予備配線設備との振替の対象となった配線設備の完全な復旧作業（配線設備の新設、撤去）は、第15条（1）に該当するものとして実施しない。

第8条（死活監視について）

1. 当社は、契約者が要望し、且つ、第5条第1項に記載する受付時間について、「全日24時間」の受付時間が選択されている場合に限り、第7条第1項（6）に記載する保守対象設備の死活監視業務を行う。
2. 当社が保守対象設備の死活監視業務を実施するにあたっては、死活監視の対象とする保守対象設備が属するネットワーク内に、当社の保守拠点からリモート接続する接続

ポイントを必要とし、その接続ポイントは契約者の費用負担において用意し、接続ポイントから当社の保守拠点までの間の接続回線及び死活監視装置は当社が用意するものとする。

3. 当社が行う保守対象設備の死活監視業務は、保守対象設備に対する監視装置からの Ping 応答による監視を行い、保守対象設備に異常が認められる場合は契約者に通報し、以降の対応を協議の上実施することとする。

第9条（定期点検について）

1. 当社は、契約者が要望する場合に限り、保守対象設備の定期点検を行う。
2. 定期点検の対象とする設備は、契約者が当社に対し提出する申込書に記載し、当社が定期点検の対象として合意した設備とする。
3. 当社が行う定期点検の内容は、契約者との協議により合意した内容とする。
4. 定期点検を実施した際に保守対象設備の異常を発見した場合は、契約者に通報し以降の対応を協議の上実施することとする。

第10条（設定情報の取り扱い）

機器に登録されている諸設定情報は、契約者の責任において、書類による記録、又は、何らかの記憶媒体にデータ退避されているものとする。当社の作業によって当該情報が消去された場合、当社は一切の責任を負わないものとする。

第11条（故障申告の方法）

1. 契約者は、保守対象設備が故障したと思われる場合、当社があらかじめ通知する保守サービス受付窓口に、電話による申告を行う。
2. 契約者が当社に故障申告を行うに当たっては、故障したと思われる保守対象設備の管理番号を当社に伝えることとする。
3. 本条第2項に記載する管理番号が不明である場合は、故障による事象を当社に伝えることとする。

第12条（本サービスへの協力）

契約者は、当社が機器の保守作業を円滑に行えるように、次の各号にもとづき当社に協力するものとする。

- (1) 契約者は当社の技術者が本サービス作業を実施するにあたり、契約者の事業所に立ち入る事を了承する。
- (2) 契約者は当社の作業が円滑に行われるように保守対象設備の保守、点検、調整に必要な全てに便宜を図るものとする。
- (3) 契約者は機器の使用環境を本サービス契約時の状態に維持する事を前提とするが、

保守対象設備の増設、更新、構成変更等を行う場合は、予め当社に対してその内容を文書で通知するものとする。当社に対して事前の文書による通知を行わないまま保守対象設備に何らかの変更を加えた場合は、当社はその対象物に対する保守の義務は免責されるものとする。

第13条（料金及び支払方法）

1. 契約者は、当社が保守対象設備の種別により規定する「ネットワーク保守サービス料金表」（以下「料金表」という）にもとづき算出した本サービスの料金の支払いを要する。
2. 契約者は、本条第1項の料金を、当社の請求に基づき、指定された期限までに指定された方法による支払いを要する。
3. 当社は、料金の請求に当たっては、所定の消費税等相当額を加算する。
4. 契約者は、当社が本サービスの提供を開始した日から起算して契約の解除又は廃止があった日の前日までの期間について、料金の支払いを要する。なお、算出した金額に1円未満の端数が生じたときは、これを切り捨てるものとする。
5. 当社に支払われた料金は、当社の責に起因する場合を除き、理由の如何を問わず返還されないものとする。
6. 当社が料金表の金額改定を行う場合、契約者に対して改定日の1ヶ月前迄に文書で通知するものとする。

第14条（延滞金）

契約者は、この契約約款に基づき当社に支払うべき料金の納入を遅滞したときは、その遅滞した金額に対し、納入期限の翌日から納入した日までの期間に応じ、年14.5%の割合で計算した延滞金を当社の定める方法により支払わなければならない。

第15条（適用外サービス）

次の各号に該当する場合は、本サービスの適用範囲外とし、契約者が実施を希望する場合は実施日時、料金その他必要事項について、契約者と当社が協議して定めるものとする。

- （1） 契約者の要請による機器及び配線設備の新設、移設、撤去またはネットワーク機器設定情報の変更。
- （2） 保守対象設備のオーバーホール。
- （3） 以上各号のほか、第5条に定める以外のサービス業務。

第16条（サービスの再委託）

当社は本サービスの実施を、当社が指定する第三者に委託する事が出来るものとする。

第17条 (サービスの解約)

契約者又は当社どちらか一方から書面により本サービス解約の申し入れがあった場合は保守サービスの解約を行う事が出来るものとする。

第18条 (契約解除)

契約者または当社は、相手方に次の各号の一に該当する事由が生じた場合には、本サービス契約を解除することが出来るものとする。

- (1) 本約款の内容に違反した時。
- (2) 契約者が本約款に基づく支払を怠った時。
- (3) 保守対象設備に係る所有権が第三者に移転した時。又は第三者が保守対象設備を占有した時。

第19条 (秘密の保持)

契約者及び当社は、本契約の履行により知り得た相手方の技術上及び業務上の秘密を、第三者に漏洩してはならない。

第20条 (免責事項)

- (1) 当社は、本サービスにより発生した一切の損害について如何なる責任も負わないものとする。
- (2) 当社は、本サービスを通じて得る情報について、その完全性、正確性、適用性、有用性、等如何なる保証も負わないものとする。
- (3) 当社は、サービスの保守・中断・変更及びそれ以外の事由により、サービス提供の遅延又は中断等が発生しても、これに起因する契約者又は第三者が被った損害について一切の責任を負わないものとする。
- (4) 当社は、契約者の保守対象機器の障害復旧作業に着手するにあたり、作業の事前確認項目の契約者の同意を求める。その際、契約者の確認、同意を得られない場合、当社は作業を実施しないものとする。

第21条 (契約約款の提示)

1. 本契約約款は保守契約締結時に書面で当社より契約者に提出する。又、当社のホームページにも掲載する。
2. 本契約約款の内容変更については、その都度当社のホームページで変更内容を掲載し契約者へ告知する。

第22条 (協議事項)

本契約約款に定めない事項および疑義が生じた事項については、その都度契約者と当社

により協議するものとする。

附 則

この約款は、2016年4月1日から実施する

附 則

この約款は、2019年4月1日から実施する(社名変更)