

## テクニカルサポートサービス契約条項

### 第1条(目的)

1. 株式会社Cloud Navi(以下「当社」といいます)は、以下の条項(以下「本契約条項」といいます)の定めに基づき当社と契約した法人(以下「お客様」といいます)に、次の各号に定める『テクニカルサポートサービス』(以下「本サービス」といいます)を提供します。なお、本契約条項において、「Alibaba Cloud 社」とはAlibaba Cloud(Singapore)Private Limitedを、「Alibaba Cloud」はAlibaba Cloud 社が提供するクラウドサービスを指します。また、本サービスには「プラン」があり、本サービスを申し込み時にお客様に選択いただくものです。以下の各号に定める本サービスの具体的な提供内容その他詳細については、当社が通知する本サービスの仕様や提供条件に関する資料(以下「サービス説明資料」といいます)のとおりとします。

#### (1) 担当サポートエンジニアのアサイン

お客様向けの本サービス提供のためのエンジニア(以下「担当サポートエンジニア」といいます)をアサインします。

#### (2) 問合せ対応の強化

お客様は、当社から直接Alibaba Cloudを購入した場合において通常提供されるAlibaba Cloudに関するお問い合わせや障害のご連絡などのチケット対応に加え、本サービスとして以下の対応を受けることができます。

##### ・優先対応による応答時間の短縮、緊急時対応

本サービスではチケットに「緊急度」を指定することができ、この「緊急度」に応じて「初回応答目標時間」を定めております。この「初回応答目標時間」は、本サービス以外のチケットより早く回答されるよう設定されており、これにより相対的に早期のレスポンスが期待できます。

また、お客様が提供しているサービスに影響が発生しているような緊急時などの場合は、お客様がチケット起票の際、「緊急度」に「緊急事態」「障害(影響大)」「障害」を指定することで、さらに優先的に処理されるような指定も可能になり、より早期のレスポンスが期待できます。

※「緊急度」の種別、および緊急度に応じた「初回応答目標時間」はサービス説明資料に規定の通りとします。

##### ・電話によるコミュニケーションパスの提供

お客様がチケットを起票後における担当サポートエンジニアとの連絡手段として、専用の電話番号を提供します。

##### 【チケット起票の流れ】

1. お客様にてチケットを起票します。

2. 内容の補足などを目的とし、担当サポートエンジニアからの電話でのコールバックを希望する場合、その旨チケットに記載してください。

3. 担当サポートエンジニアがチケットの内容を確認し、コールバックします。

担当サポートエンジニアの対応時間外だった場合などは、コールバックより先行してチケット担当者が対応する場合があります。ただし、チケットの内容によっては、担当サポートエンジニアまたはチケットの担当者の判断で、お客様に電話する場合もあります。

お客様の緊急時においては、チケット起票前においても電話による情報連携も可能とします。

・

##### ・お客様の環境に沿った対応の実施

事前にお客様から提示されたドキュメントをもとに、チケット回答や障害時対応を実施します。ただし、ドキュメントはAlibaba Cloudのプロダクトの連携やネットワークの論理構成等の模式図を想定しており、対応可能な範囲は、模式図を基にしたAlibaba Cloudのプロダクトで構成されたシステムとします。

本提供項目により、チケットに記載する状況や環境説明の簡略化が可能となりますが、設計やパラメータ等の妥当性確認は、本サービスの提供範囲には含みません。

##### ・サードパーティ製ソフトウェアのサポート

「サービス説明資料」に記載されるサポート対象のサードパーティ製ソフトウェアにおいては、関連するAlibaba Cloudのプロダクトが最低限動作するまでのガイドをします。当社のガイドは、この範囲を超えた、当社のガイドに基づき作成されたパラメータのご利用目的に照らした妥当性や、バグが無いこと、最新の技術や基準に準拠したものであることなどの保証はいたしかねます。当該パラメータの本番環境への適用は、お客様の責任と判断でなされるものとします。

##### ・Alibaba Cloudのプロダクト改善要望等のプロダクト開発チームへのトスアップ

お客様から受領したユーザの意見、要望として、Alibaba Cloud社のプロダクト開発チームに情報をトスアップします。ただし、要望の実現やAlibaba Cloudのプロダクトへの反映を確約するものではありません。

##### ・中国語および英語でのサポート

ご要望に応じて、チケットの言語として、中国語、英語で対応します。ただし、通常の対応より時間がかかることがあり、また緊急時はスムーズなコミュニケーションの対応を優先するため、日本語での対応になる場合があります。

なお、本サービスのご利用は、日本国内に限ります。

#### (3) 当社エンジニアおよびAlibaba Cloud社との連携およびそれによる技術課題の解決

以下に列挙する当社のエンジニアチームと、Alibaba Cloud 社のサポートチームと連携して、お客様の技術課題を解決するための情報連携を実施し、課題解決を目指します。

【連携する当社エンジニアおよび Alibaba Cloud 社のサポートチーム】

1. 担当サポートエンジニア
2. チケットエンジニア
3. プリセールスエンジニア
4. プロフェッショナルサービスエンジニア
5. プロダクトエンジニア
6. AlibabaCloud 社のサポートチーム、プロダクトチーム

お客様からのチケットの内容が Alibaba Cloud のプロダクトの動作が仕様通りではない等の事象だった場合、Alibaba Cloud 社のサポートチームと連携することで、プロダクト内部からも事象の恒久的な解消対策の実施または一時的な回避策の提案等の解決を図ります。

(4) 定例会の開催、レポーティング

月次で定例会を開催し、以下の内容をレポーティングします。

また、レポーティングの内容から推察される技術課題を当社エンジニア間で共有し、情報連携を実施します。

【定例会でレポーティングする内容】

1. AlibabaCloud のプロダクトごと、インスタンスごとの発生金額および時間推移のグラフ
2. 前月のチケットの一覧
3. AlibabaCloud のプロダクトの障害報告

※上記「3」の障害報告は、当社の対応履歴と Alibaba Cloud 社のサポートチームから原因等が公開された場合、それらを記載するものとします。

2. 当社は必要と判断する場合、お客様に対し、当社から所定の方法で通知(電子メールや、または当社または販売店のウェブサイトに掲載する方法等、当社が適切と考える方法によるものを含む)することにより、いつでも、本契約条項を変更できるものとします。お客様は、本契約条項の変更後において、本サービスを利用した場合、変更後の本契約条項に同意したとみなされるものとします。

第2条(契約の成立)

1. 本サービスの契約は、お客様が、本契約条項に承諾の上、当社提示の申込書(以下「申込書」といいます)に必要事項を記入し、記名捺印してこれを当社に提出し、当社が当該申込に対して承諾したときに、申込書に記載の範囲における本サービスの利用に関する契約(以下「個別契約」といいます)が成立するものとします。
2. 個別契約は、本サービスを使用する Alibaba Cloud のユーザ ID 単位で成立するものとし、1つのユーザ ID に1つの個別契約が成立するものとします。
3. 当社は、お客様が次の各号に定める全ての条件を満たしていなかった場合、本サービスの提供を開始せず、また提供を開始している場合であっても、提供を終了することができるものとします。
  - (1) お客様が日本国内において設立された法人(当社が特に認めた団体を含む)であること
  - (2) 本サービスを利用する Alibaba Cloud のアカウントが当社経由で登録されたアカウントであること
  - (3) 当社に提出された当社所定の申込書および当社が別途定める提出書類に記載漏れ、誤記、虚偽または事実と反する記載がないこと
  - (4) 当社が別途指定した支払い方法での利用料金の精算が滞り、または滞る遅れが無いこと

第3条(適用範囲)

本契約条項と申込書の記載が相違する場合、当社がサービス説明資料や個別の見積書などの文書で提示した内容と合致する申込書記載の事項は、本契約条項の定めにより優先して適用されるものとし、その他の記載については、本契約条項の定めによるものとします。

第4条(サービスの提供開始日)

本サービスの提供開始日は、当社または当社の委託先が、本サービスの利用が可能となる当社所定の設定作業を行った日とします。なお、実際のサービス提供開始日が申込書記載の「利用開始希望日」と異なった場合、お客様は、その旨当社に通知するものとします。

第5条(最低利用期間)

1. 本サービスは、プランによっては、最低利用期間が規定されており、具体的なプランごとの最低利用期間は申込書またはサービス説明資料に記載の通りとします。
2. 最低利用期間が設定されている本サービスのプランに変更する場合、当該変更後のプランに設定されている最低利用期間が適用されるものとします。なお、当社が別途承諾する場合を除き、最低利用期間中に本サービスのプランを変更することはできないものとします。

します。

3. 本サービスの最低利用期間の算出にあたっては、サービス提供開始日（プラン変更を行った場合は当該プラン変更日）の属する月の末日までを最初の1か月とします。
4. 当社が申込書を受領後、お客様の都合によりサービス利用開始希望日までに開通ができず、サービス提供開始日までにサービスの申込みの取下げがあった場合も最低利用期間中の解約とみなし、当社はお客様に対し次項に定める違約金の請求を行うことができるものとします。
5. 最低利用期間（プラン変更を行った場合は変更に適用される最低利用期間）の中途におけるお客様の都合による解約、またはお客様の責めに帰すべき事由に基づき当社が解除を行い個別契約が終了した場合、当社は、当該契約期間の満了日までのサービス料金相当額および当該金額にかかる消費税および地方消費税相当額を加算した金額を請求することができるものとし、お客様は当該請求を受けた場合、当社の請求する金額を支払うものとします。

#### 第6条(料金および支払)

1. 当社は、本サービスの利用料金(以下「サービス料金」といいます)として、次の各号に従い、それぞれ区分されて申込書に記載される金額を請求します。
  - (1)「月額料金」：サービス開始日の属する月から、解約日の属する月まで、月ごとにお支払いいただく料金です。  
なお、1ヶ月未満の月が発生した月であっても日割りは行わず、1か月分の利用料金の支払いを要するものとします。
  - (2)「一時金」：初期作業など「サービス説明資料」にて「一時料金」に該当する作業として定義されている作業の完了時に、1回のみお支払いいただく料金です。
  - (3)上記(1)～(2)以外に、契約ごとに個別の請求区分を取り決める場合、申込書の「特記事項」欄に記載するものとし、記載された請求方法に従います。
2. 当社は、お客様に、個別契約に基づき提供するサービス料金に消費税相当額を加えた金額を、請求します。お客様は請求書に定める期日までに、請求書に定める方法で支払うものとします。なお、振込手数料など支払行為にかかる費用はお客様の負担とします。
3. サービス料金は、申込書に記載された内容を料金とします。また、料金および支払いの要領は申込書の「特記事項」を優先します。

#### 第7条(サービスの内容変更)

当社は、3ヶ月前の書面による通知により、本サービスの内容、サービス料金を変更できるものとします。ただし、料金の減額、その他お客様の不利益にならないと当社が判断する変更については、かかる事前の通知をせずに変更することができるものとします。

#### 第8条(業務の委託)

当社は、自己の責任と負担により、本サービスに関する業務の一部または全部を第三者に委託することがあります。当社は第18条(機密保持)に定めるお客様の情報を、本サービスに関する業務の履行のために、当該第三者に提供することができるものとします。

#### 第9条(お客様の登録内容の変更)

お客様は、その氏名、商号、代表者、住所、所在地に変更があったときは、速やかに当社指定の方法により変更内容を当社に通知するものとします。

#### 第10条(不履行による提供の停止)

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又は第15条に基づき個別契約を解除することができるものとします。
  - (1)本契約条項に基づく本サービスの料金または遅延損害金を、支払期日を経過してもなお合理的な理由なく支払わないとき。
  - (2)本サービスの申込に当たって虚偽の事項を記載したことが判明したとき。
  - (3)第11条(禁止行為)に定めるいずれかの禁止行為を行ったとき。
  - (4)前各号に掲げる事項のほか、個別契約に違反する行為で、当社の業務の遂行に支障を及ぼし、また及ぼすおそれのある行為をしたとき。
2. 当社は前項による本サービス提供の停止に伴ってお客様が被った損害について、当社の故意又は重過失による場合を除き、一切の責任を負わないものとします。

#### 第11条(禁止行為)

1. お客様は、本サービスの利用により次の各号のいずれかに該当する行為を行なうことはできません。

- (1) 当社の書面による承諾無しに行う、本サービスの第三者への提供または販売。
  - (2) 当社または第三者に不利益を与える行為。
  - (3) 公序良俗に反する行為。
  - (4) 法令に違反するまたは違反のおそれがある行為。
  - (5) 前各号に定める他、本契約条項に違反する行為。
2. 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、当社は第 10 条(不履行による提供の停止)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移動等の費用をお客様に請求することがあります。

#### 第 12 条(提供の停止)

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止することがあります。
- (1) 当社の設備の保守上または工事でやむを得ないとき。
  - (2) 天災、事変その他の非常事態の発生により、本サービスの提供が困難になったとき。
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、あらかじめその旨をお客様に通知するものとします。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。
3. 当社は前二項による本サービス提供の停止に伴ってお客様が被った損害について、当社の故意又は重過失に基づく場合を除き、一切の責任を負わないものとします。

#### 第 13 条(お客様からの解約)

1. お客様は、個別契約の解約を希望する場合、解約希望日の 1 カ月以上前に、当社所定の解約申込書を当社に提出することにより、個別契約を解約できるものとします。なお、最低利用期間の定めがあるプランで利用している本サービスを最低利用期間を満了せずに解約する場合、第 5 条(最低利用期間)に定める違約金の支払いを要するものとします。
2. 個別契約は、お客様から当社に対する解約申込書に基づき、当社が本サービスのプランに応じた利用権限を削除した時に終了するものとします。

#### 第 14 条(サービスの廃止)

当社は、お客様に対する 3 ヶ月前の書面による通知により、本サービスを廃止することができるものとします。この場合、お客様による本サービスの利用が最低利用期間を満了せず終了する場合であっても、当社からの第 5 条(最低利用期間)に定める違約金の請求は発生しません。

#### 第 15 条(当社からの解除)

- 当社は、お客様が次の各号の一に該当した場合、何らの催告を要せず通知により個別契約を解除することができるものとします。
- (1) 本契約条項の定め違反し、または本契約条項の定め違反したと当社が合理的に判断したとき。
  - (2) 支払を停止したとき、または、小切手もしくは手形の不渡りを一回でも発生させたとき。
  - (3) 仮差押、仮処分、強制執行、競売の申立、公租公課滞納処分を受け、または、民事再生手続、破産、会社更生手続などの開始申立があったとき。
  - (4) 営業の廃止、解散の決議をし、または公官庁から業務停止、その他の業務継続不能の処分を受けたとき。
  - (5) 経営が相当悪化し、またはそのおそれがあると認められる相当の理由があるとき。
  - (6) 本サービスの申込に当たって虚偽の事項を記載したことが判明したとき。
  - (7) 第 10 条(不履行による提供の停止)第 1 項各号に該当すると当社が合理的に判断したとき。
  - (8) その他当社がお客様による本サービスの利用の継続が不相当と合理的に判断したとき。

#### 第 16 条(遅延損害金)

お客様は本契約条項に基づく金銭の支払を遅延した場合、支払期限の翌日から支払済みに至るまで年 14.6%の割合による遅延損害金を当社に支払うものとします。

#### 第 17 条(権利譲渡の禁止)

お客様は理由のいかんにかかわらず本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡することはできないものとします。

#### 第 18 条(機密保持)

当社は、本サービスの契約の履行に際して知り得たお客様の業務上の機密事項を含む一切の情報を、当該契約の有効期間のみならず、終了後においても、第三者に開示、漏洩いたしません。ただし、事前にお客様の承諾を得た場合または監督省庁等の行政機関もしくは裁判所から法令の定めるところに従い当該情報の開示を要求された場合はこの限りではありません。

#### 第 19 条(パーソナルデータの取り扱い)

当社は、お客様のパーソナルデータを「プライバシーポリシー」に定めるところにより、その目的の遂行に必要な範囲において取り扱うこととします。

#### 第 20 条(法令等の遵守)

1. 当社は、本契約条項に基づく業務を履行するにあたり関係諸法令を遵守します。また、お客様は、本サービスの利用にあたり、関係諸法令を遵守しなければならないものとします。
2. 当社は、お客様が当社の社会的信用、名誉、評判または利益を害する行為を行い、またはその恐れがあると認めたときは、その理由を記した書面により、お客様にその是正を要求できるものとし、お客様は当社の要求に従うものとします。

#### 第 21 条(損害賠償)

1. 当社は、本サービスの提供に関連し、当社の責めに帰する事由によりお客様に損害を与えた場合、発生した通常かつ直接の損害に限り賠償するものとし、その他特別な事情により発生した損害、派生損害、間接損害、逸失利益について当社は一切責任を負わないものとします。
2. 前項に定める損害賠償の金額は、過去 1 年間にお客様が当該損害発生の原因となった個々の契約に関し、当社にお支払い頂いたサービス料金の総額を上限とします。
3. 前二項の規定は、当社の故意又は重過失に基づく損害については適用されないものとします。

#### 第 22 条(反社会的勢力の排除)

1. お客様は、当社に対し、次の各号に定める事項を現在及び将来にわたって表明し、保証するものとします。
  - (1) 自らが暴力団(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第 2 条第 2 号に規定する暴力団をいいます)、暴力団員(同条第 6 号に規定する暴力団員をいいます)、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団その他暴力、威力、詐欺的手法を用いて暴力的不法行為等(同条第 1 号に規定する行為をいいます)を常習的に行う、または自らの目的を達成することを常習とする集団または個人(以下併せて「反社会的勢力」といいます)に該当しないこと。
  - (2) 自己もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってする等、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有していないこと。
  - (3) 反社会的勢力に対して資金等の提供ないし便宜の供与等をしていないこと。
2. お客様は、当社が前項の該当性のために調査を要すると判断した場合、その調査に協力し、これに必要と判断する資料を提出しなければならないものとします。
3. 当社は、お客様(本サービスの利用に関しお客様が指定する委託先や代理人等を含む。)が反社会的勢力に属すると判明した場合、催告をすることなく、個別契約を解除することができるものとします。
4. お客様が個別契約に関連する契約(以下「関連契約」という)を第三者と締結している場合において、当該第三者又は関連契約を代理もしくは媒介する者が反社会的勢力に属すると判明した場合、当社がお客様に対して関連契約の解除その他必要な措置を求めることができ、お客様が速やかにこれに応じなかった場合は、当社が直ちに個別契約を解除することができるものとします。
5. 当社が、本条第 3 項及び第 4 項の規定により、個別契約を解除した場合には、当社はこれによるお客様の損害を賠償する責を負わないものとします。

#### 第 23 条(協議事項、合意管轄および準拠法)

1. お客様および当社は、本契約条項に定めのない事項または本契約条項の内容について疑義を生じた場合、双方協議のうえ誠意をもって解決するよう努めるものとします。
2. 本契約条項についてお客様と当社との間で紛争が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
3. 本サービスの内容及び提供条件、並びに、本契約条項の内容については日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。

以上

#### 附則(実施期日)

1. 本契約条項は、2020 年 4 月 20 日より実施します。
2. 本改訂版の契約条項は、2020 年 5 月 19 日より実施します。
3. 本改訂版の契約条項は、2021 年 8 月 1 日より実施します。
4. 本改訂版の契約条項は、2021 年 10 月 1 日より実施します。
5. 本改訂版の契約条項は、2022 年 4 月 1 日より実施します。
6. 本改訂版の契約条項は、2023 年 9 月 19 日より実施します。