

## 専用サーバ管理サービス約款

### 第1章 総則

#### 第1条 (約款の適用)

1. この専用サーバ管理サービス約款（以下、「本約款」といいます）は、株式会社システムグラフィ（以下、「当社」といいます）が提供する専用サーバ管理サービス（以下、「本サーバサービス」といいます）の基本的なサービス（以下、「基本サービス」といいます）と、その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）に適用される約款であり、第3章がオプションサービスに対する約款となっています。

2. 本約款は、当社の基本約款とともに、本サーバサービスの利用者と当社の間においてその利用に関する一切の関係に対して適用し、当社が提供する本サーバサービスの利用を目的とする契約の内容について定めるものとします。

#### 第2条 (サービスの種類・品目・内容)

1. 本サーバサービスは、利用者が契約時に購入したサーバ設備等、あるいはサーバサービス事業者が提供する仮想化されたサーバ設備等（以下総称して、「利用者サーバ設備」といいます）を、当社が利用者に代わり、設定・保守・管理するサービスとなります。本サーバサービスは、以下の各サービスの総称であり、当社は、利用者の申込内容に応じ、基本サービスとオプションサービスの各品目を組み合わせて本サーバサービスを提供します。

2. 本サーバサービスの基本サービスおよびオプションサービスの品目および内容は、以下のとおりとなります。

種類	品目	内容
基本サービス	セルフ マネージド フルマネージド	利用者サーバ設備を、当社が利用者に代わり、利用者専用として、設定・保守・管理するサービスです。（品目の内容については、別紙（「専用サーバプラン別仕様」）をご覧ください。）
オプションサービス	サービス監視 リソース監視 障害復旧（一次対応） 障害調査 障害復旧（二次対応） セキュリティアップデート インストール・設定代行 OS再インストール コンソール作業 データバックアップ データ復旧	利用者が利用する基本サービスにつき、各種監視、その他のオプション機能を提供するサービスです。ただし、特定の基本サービスの品目のみ利用可能な品目があります。（品目の内容については、別紙（「専用サーバプラン別仕様」）をご覧ください。）

3. 当社は、前項に定めのない専用サーバ管理サービスを提供する場合があります。その場合、当社と利用者間で特に定める場合を除き、当該専用サーバ管理サービスについては、基本約款および本約款が適用されるものとします。

#### 第3条 (最低利用期間)

1. 本サーバサービスのうち以下の品目の最低利用期間（基本約款 第14条）は、以下のとおりとします。

種類	品目	最低利用期間
基本サービス	セルフ マネージド フルマネージド	利用開始日から12ヶ月が経過する日が属する月の末日まで（申込書又は見積書の特記事項にて別途定めた場合は、特記事項を優先とする。）
オプションサービス	サービス監視 リソース監視 障害復旧（一次対応） 障害調査 障害復旧（二次対応） セキュリティアップデート インストール・設定代行	利用開始日から12ヶ月が経過する日が属する月の末日まで（申込書又は見積書の特記事項にて別途定めた場合は、特記事項を優先とする。）

	OS 再インストール コンソール作業 データバックアップ データ復旧	
--	---	--

#### 第4条 (オペレーティングシステム)

1. 本サーバサービスにおいては、当社から利用者に対して提供されるオペレーティングシステム（本サーバサービスにおいて提供されるオペレーティングシステムに付随するソフトウェア、オペレーティングシステム以外のソフトウェアを含み、以下総称して、「提供OS」といいます）以外のオペレーティングシステムを使用することはできないものとします。
2. 提供OSは、利用者サーバ設備における利用を目的として提供されるものであり、その利用権を第三者に譲渡したり、利用者サーバ設備以外での利用したりすることはできないものとします。
3. 提供OSは、提供OSの提供者が提供するありのままの状態において利用者へ提供されます。当社が、提供OSの本来の仕様・性能・機能・安全性を超えたサービスを提供し、または保証することはありません。
4. 当社は提供OS上にて、利用者が作成し、又は第三者が提供したソフトウェアが稼働することについて、一切保証いたしません。
5. 当社は提供OSの不具合、欠陥等により利用者が発生した損害について、一切責任を負わないものとします。

#### 第5条 (ハードウェア)

1. 利用者サーバ設備のうち、利用者が購入したものについては利用者の所有に帰し、契約期間終了後は、利用者へ引き渡すこととします。
2. 利用者サーバ設備に物理的障害が発生した場合、物理的障害の復旧あるいは代替にかかる費用は、利用者が負担するものとします。
3. 当社は、利用者サーバ設備に物理的障害が発生しないこと、利用者サーバ設備上のデータが破損しないことについて、一切保証いたしません。
4. 利用者サーバ設備のうち、利用者が弊社から購入したものについて、利用者サーバ設備に物理的障害が発生した場合は、当社は対象サーバ機器の製造者の協力の下、迅速な復旧に努めますが、復旧が可能なことや、一定時間内で復旧することについては、一切保証しないものとします。また物理的障害が発生した場合には、復旧によって対象サーバ機器が初期状態になることがあり、対象サーバ機器内のデータ等が完全に消去される場合があることを、利用者は予め了承するものとします。
5. 利用者は、利用者サーバ設備が設置されているデータセンターに入室することはできません。そのため自らデータセンターに出向くなどして、利用者サーバ設備の保守や管理を行うことはできません。

#### 第6条 (サポート)

1. 当社は、利用者サーバ設備について、利用者サーバ設備に当社が初期状態にてインストールしたコントロールパネルソフトウェアの通常の設定方法、および操作方法の説明、並びにサーバリブートのみをサポートとして行います。
2. 当社は、別途有償にて請け負う場合を除き、利用者サーバ設備上でのWebサイト制作や、SSHその他を利用した管理方法については、一切サポートを行いません。

## 第2章 利用者の責務

#### 第7条 (第三者の利用)

1. 利用者は、基本サービスの利用において、第三者に対し、以下の各号に該当する行為をさせる場合（ID・パスワード等を発行する場合を含むが、これに限らない）、当該第三者に対して基本約款に定める禁止事項を遵守させる義務を負うものとします。
  - ①利用者サーバ設備に文章、画像、プログラム、データ等のコンテンツ（以下、「本コンテンツ」といいます）をインストールする行為
  - ②利用者サーバ設備にインストールされた本コンテンツをインターネットに公開する行為
  - ③利用者サーバ設備にインストールされた本コンテンツを用いて自己または他者のために何らかの処理を行う行為
  - ④前各号の行為を他者にさせる行為
  - ⑤その他、利用者サーバ設備を利用する行為
2. 前項の第三者が禁止事項に該当する行為を行った場合、当該行為を利用者が行ったものとみなします。
3. 当社は、第1項の第三者に対して利用契約上何らの義務ないし責任も負わないものとします。

#### 第8条（サーバ設備の管理責任）

1. 利用者は利用者サーバ設備について、そのオペレーティングシステム、ミドルウェア、サーバソフトウェア等のソフトウェアや、アカウント、システム等、そのすべての管理責任が自己にあることを、予め了承するものとします。

#### 第9条（サーバ設備の維持管理）

1. 利用者は、利用者サーバ設備を適切な状態に保ち、他の利用者の利用に支障を与えないように取り扱うものとします。
2. 利用者サーバ設備に故障等が発生した場合、利用者は、当社に対し、当該利用者サーバ設備の復旧（障害復旧に係るオプションサービスについて利用契約を締結しない限り、データの復旧は含みません）を請求することができます。
3. 利用者は、利用者サーバ設備の制御・調整その他利用に関して当社が設定する管理者アカウントのパスワードを、当社の承諾なく第三者に開示してはならず、かつ第三者に推測されないように、設定または管理しなければなりません。
4. 利用者は、利用者サーバ設備上に保存されるデータ（個人情報、機密情報その他本サーバサービスの提供開始以降に当該利用者サーバ設備上に保存されたすべてのデータをいい、以下、「利用者データ」といいます）を、自己の責任と費用負担において管理するものとします。当社は、利用者データに対してなんら関与および関知するものではなく、利用者データの漏洩、滅失等もしくはこれらの予防、またはこれらが発生した場合の対応、もしくは利用者データの復旧について、何ら責任を負うものではありません。

#### 第10条（ソフトウェア等の利用）

1. 利用者は、基本サービスまたはオプションサービスにおいて、当社から提供されインストールされる提供OSおよびソフトウェア等（以下、これらを併せて「提供ソフトウェア等」といいます）について、基本サービスにおいて自らが利用する目的にのみ利用することが可能であり、提供ソフトウェア等に付随する規約、ライセンス等において認められる範囲を超えてこれを利用することはできないものとします。
2. 提供ソフトウェア等に関する著作権その他の一切の権利は、提供ソフトウェア等の権利者に帰属します。当社は、利用者に対し、これらの権利について譲渡、許諾等を行うものではありません。ただし、提供ソフトウェア等の権利者が、利用者が提供ソフトウェア等を利用するにあたって当社からの許諾が必要であるとする場合には、当社は、当該権利者の定めるところに従って、利用者に対し利用を許諾するものとします。
3. 利用者は、前々項または前項に定める利用者認められた利用範囲を超えた提供ソフトウェア等の利用、または前項に定めるソフトウェア等の権利を侵害したことによって当社に損害を与えた場合、これを賠償する責任を負うものとします。

#### 第11条（アカウント）

1. 利用者は、アカウントの管理責任を負うことはもとより、これらによって付与されるサーバの管理者権限の使用および管理について、一切の責任を持つものとします。
2. 利用者がアカウントのIDまたはパスワードを紛失・失念したことにより、利用者サーバ設備にログインすることができなくなった場合には、対象サーバ機器の利用を再開する方法が提供OSの再インストールしかなく、これにより対象サーバ機器内の全ての記録が失われることを、予め了承するものとします。
3. 前項による再インストールは、当社が利用者の委託を受けて有償で行うものとします。
4. 当社は利用者のアカウントを保持、管理いたしません。なお当社が利用者サーバ設備の操作を行う必要がある場合には、利用者は自ら対象サーバ機器を操作して、当社のために一時的なアカウントを作成し、そのIDとパスワードを当社に通知するものとします。
5. 利用者はアカウントのID・パスワードを失念し、又は第三者に漏洩した場合は、直ちに当社に連絡しなければならないものとします。
6. 当社は、利用者のアカウントないし管理者権限が、他の第三者に使用されたことによって当該利用者が被る損害については、当該利用者の故意過失の有無に拘わらず、一切の責任を負いません。
7. 利用者サーバ設備上に設定されたアカウントないし管理者権限によって行われた利用者サーバ設備の利用行為は、すべて当該利用者によりなされたものとみなし、利用者は利用料その他の債務の一切を負担するものとします。

#### 第12条（セキュリティ対策）

1. 利用者は利用者サーバ設備の利用を開始した後は、アップデート、セキュリティパッチの適用等、利用者サーバ設備ないしソフトウェア等の安全を確保するための措置について、全て自らにこれを行う責任があることを、予め了承するものとします。
2. 利用者はパケットフィルタリングやスーパーサーバの設定など、利用者サーバ設備およびソフトウェア等の安全を

確保する措置について、全て自らにこれを行う責任があることを、予め了承するものとします。

### 第3章 オプションサービス規定

#### 第1節 サーバ二重化構成（以下、本節において「本オプションサービス」といいます）

##### 第13条（申込み）

1. 本オプションサービスに関する申込みは、本サーバサービスの新規申込みと同時に行うものとし、既に利用中である本サーバサービスについての本オプションサービスの申込み、および既に利用中である本オプションサービスに対する台数追加の申込みを行うことはできないものとします。
2. 本オプションサービスは、同一の品目のサーバ設備を複数台にして提供するものであり、異なる品目のサーバ設備を組合せて提供することはできません。

##### 第14条（解約）

1. 本オプションサービスの利用契約は、利用者サーバ設備1台ごとに解約できるものとします。

#### 第2節 サービス監視（以下、本節において「本オプションサービス」といいます）

##### 第15条（保証）

1. 本オプションサービスは、当社所定のサーバ設備監視システムを当社所定の条件の下に運用して、利用者サーバ設備上で稼働するソフトウェアの状況等を確認するものであり、当社は、利用者に対し、監視対象を正常に監視できることを保証するものではありません。
2. 本オプションサービスにおいて、当社が利用者に対して監視結果等を電子メールで報告等する場合、当社メールサーバ上において、報告等の内容を含む電子メールの送信処理を完了した時点で、当該報告等が完了したものとします。
3. 前項により報告等が完了した場合、当該電子メールが利用者へ到達しなかったとしても、当該不到達に起因して発生した損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

#### 第3節 リソース監視（以下、本節において「本オプションサービス」といいます）

##### 第16条（管理）

1. 利用者は、本オプションサービスにおいて利用者サーバ設備上にインストールされる監視エージェントにつき、自らセキュリティアップデート等を含むすべての管理およびメンテナンスを行うものとします。
2. 利用者が前項の監視エージェントの管理およびメンテナンスを怠ったことに起因して、利用者へ発生した損害につき、当社は、その理由の如何を問わず、一切の責任を負わないものとします。

##### 第17条（保証）

1. 当社は、利用者に対し、本オプションサービスにより監視対象を正常に監視できることを保証するものではありません。

#### 第4節 障害復旧（一次対応）（以下、本節において「本オプションサービス」といいます）

##### 第18条（作業）

1. 本オプションサービスにおける当社の義務は、当社所定の運用手順書に従って作業を行うことに限られるものとし、当社が当該障害を解消する等の義務を負うものではありません。
2. 前項に規定する運用手順書に従った作業によって対象利用者サーバ設備が復旧しない場合、当社は、利用者に対して状況の報告を電子メールによって行うものとします。なお、当該電子メールが利用者へ到達しなかったとしても、当該不到達に起因して発生した損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

#### 第5節 障害調査（以下、本節において「本オプションサービス」といいます）

##### 第19条（作業）

1. 本オプションサービスは、障害復旧（一次対応）で障害から回復しない、または障害の再発がみられる場合に、その原因調査を行うものであり、原因特定の義務を負うものではありません。

## 第6節 障害復旧（二次対応）（以下、本節において「本オプションサービス」といいます）

### 第20条（作業）

1. 本オプションサービスを利用する際、利用者は、当社に対し、注文書を記載して提出するものとし、当社は事前の障害調査において特定した障害箇所の修復を行うものとします。
2. 本オプションサービスの対象は事前の障害調査で特定した障害箇所のみとし、当該箇所に対する本オプションサービスの対応過程または対応直後に発現した障害については、別個の本オプションサービスにて対応するものとします。

## 第7節 セキュリティアップデート（以下、本節において「本オプションサービス」といいます）

### 第21条（保証）

1. 本オプションサービスは、当社と利用者の合意により対象としたOSおよび各種アプリケーション・ソフトウェア（以下、本節において併せて「対象ソフトウェア」といい、対象とすることが可能な対象ソフトウェアは、当社ホームページ「サービス一覧」よりご確認いただけます）に対し、対象ソフトウェアの提供元による指示に従ってアップデート作業を実施するものであり、システムへのクラッキング等を含む利用者サーバ設備に対する脅威の防止を何ら保証するものではありません。
2. 対象ソフトウェアの提供元によるアップデート版の公開から本オプションサービスにおけるアップデート作業が完了するまでの間に、当該アップデート作業によって対策が施されるべきセキュリティホール等が悪用され、利用者に損害等が発生した場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。

## 第8節 インストール・設定代行（以下、本節において「本オプションサービス」といいます）

### 第22条（保証）

1. 本オプションサービスを利用する際、利用者は、当社に対し、当社所定の作業依頼書にインストールを希望するソフトウェアの特定その他のインストール作業を行うために必要な事項を記載して提出するものとし、当社は当該作業依頼書に基づきインストール作業を行うものとします。当該作業において、当社の責めに帰すべき事由による不具合等が発生した場合、作業完了日を含む10営業日以内に利用者が当社に通知したことを条件に、当社は修正作業を行います。

## 第9節 OS再インストール（以下、本節において「本オプションサービス」といいます）

### 第23条（作業）

1. 本オプションサービスは、当社が、利用者サーバ設備のハードディスクを初期化の上、本サーバサービス契約締結時の提供OSを、本サーバサービス契約締結時と同じハードディスクにインストールするものです。ただし、本サーバサービス契約締結時のバージョンの提供OSが入手不可能なときは、その後継バージョンを適用するものとします。
2. 前項の初期化作業実施前に利用者サーバ設備上に記録されていたデータ、設定等の復元、再設定等は、本オプションサービスの対象外であり、利用者が行うものとします。

### 第24条（保証）

1. 当社は、作業実施以前に利用者サーバ設備上で稼動していたプログラム、ソフトウェア等が前条のOS再インストール後の利用者サーバ設備においても正常に稼動することを、いかなる意味においても何ら保証するものではありません。

## 第10節 コンソール作業（以下、本節において「本オプションサービス」といいます）

### 第25条（サービス）

1. 本オプションサービスは、利用者の設定ミス等に起因して、リモート操作が不能となった利用者サーバ設備に対し、利用者の作成した当社所定の様式による作業依頼書に従って、当社が、当社の管理するデータセンターにてコンソールに直接接続し、調査、復旧等のための操作を行うサービスです。
2. 本オプションサービスは、利用者サーバ設備が他社のデータセンターに設置されている場合等、利用者の作業依頼内容について当社が実施困難であると判断した場合は、その作業の実施を同等の代替作業に置き換えたり、その申込みあるいは作業を拒否する場合があります。

## 第26条 (保証)

1. 本オプションサービスは、障害原因の特定および障害の復旧の実現を、いかなる意味でも何ら保証するものではありません。
2. 本オプションサービスにおいて実施された作業により、利用者に損害等が発生した場合であっても、当社はその理由の如何を問わず、一切の責任を負わないものとします。

### 第11節 データバックアップ (以下、本節において「本オプションサービス」といいます)

#### 第27条 (バックアップデータ)

1. 本オプションサービスは、日に一度、特定の時間帯に、本オプションサービスの対象である利用者サーバ設備上の利用者があらかじめ指定した領域に記録されているデータ (以下、本節において「元データ」といいます) を、あらかじめ設定されたサーバ設備、あるいは本オプションサービス向け当社サーバ設備に複製および記録 (以下、本節において「バックアップ」といいます) するものです。
2. バックアップされたデータ (以下、本節において「バックアップデータ」といいます) に関する世代管理、更新履歴管理等を3週間分行い、3週間より以前のバックアップデータは削除されるものとします。
3. 利用者は、バックアップデータが保存されるサーバへのログインおよびバックアップデータの取得を自ら行うことはできず、当該バックアップデータを取得する必要がある都度、当社へ当該バックアップデータの提供を要請するものとします。
4. 当社は、本オプションサービスにおいて、元データとバックアップデータの一致または整合性を保証するものではありません。

### 第12節 データ復旧 (以下、本節において「本オプションサービス」といいます)

#### 第28条 (復旧)

1. 本オプションサービスは、利用者が本オプションサービスによる復旧の対象として特定するディレクトリ又はファイル (以下、本節において「復旧対象」といいます) が、以下のいずれかに該当する場合、その申込みを拒否する場合があります。
  - ①バックアップされたデータ以外のものであった場合
  - ②当社の定めるバックアップデータの保管期間を超過したものであった場合
2. 当社は、利用者の特定した復旧対象と同一の名称をもつファイル又はディレクトリのバックアップデータをそのまま復旧するもので、復旧をした当社バックアップデータが必ずしも利用者の期待するデータと同一であることを保証しません。

## 第4章 マネージドサービスに関する特則

### 第29条 (特則の適用)

1. 前各条の規定にかかわらず、利用者が、基本サービスのマネージド (以下、本章において「マネージドサービス」といいます) を申し込んだ場合については、本章の規定が適用されるものとします。以下の規定が前条までの規定と矛盾抵触する場合には、本章の規定が優先するものとします。

### 第30条 (業務内容)

1. マネージドサービスが適用された利用者サーバ設備については、当社は、ルート権限により行うべき対象サーバ機器の諸管理、設定を行い、利用者の依頼を待つことなく、OSおよび各種アプリケーション・ソフトウェアの提供者から提供された各種のパッケージアップデートおよびセキュリティアップデートを適用し、サーバ障害に対応します。
2. マネージドサービスが適用された利用者サーバ設備については、当社は、本サーバサービスのサービス仕様で定める範囲において、利用者からの質問に回答する方法によりサポートを行います。

### 第31条 (権限)

1. マネージドサービス利用期間中は、通常、利用者にはユーザ権限のみが提供され、ルート権限は当社所定のルート権限使用申請書に記載いただいた期間のみ提供するものとします。

### 第32条 (無保証)

1. マネージドサービスは、第三者が提供するOSを使用し、現時点の一般的技術水準に準拠することを前提としてお

り、かかる OS には脆弱性が都度存在し、且、当社によるアップデートまでには時間的な間隙が存在しています。また当社はユーザ権限を使用して管理可能な領域における脆弱性については関知いたしません。そのためマネージドサービスを利用する場合であっても、(1)サーバが常に脆弱性が存しない状態であること、(2)OS 提供者によるアップデートパッチ提供後直ちにアップデートパッチが適用されること、(3)ユーザー領域に存在しているシステム、ソフトウェアに脆弱性が存在しないことについては、一切保証いたしません。

## 第5章フルマネージドサービスに関する特則

### 第33条（特則の適用）

1. 前各条の規定にかかわらず、利用者が、基本サービスのフルマネージド（以下、本章において「フルマネージドサービス」といいます）を別途申し込んだ場合については、本章の規定が適用されるものとします。以下の規定が前条までの規定と矛盾抵触する場合には、本章の規定が優先するものとします。

### 第34条（業務内容）

1. フルマネージドサービスが適用された対象サーバ機器については、当社は、ルート権限により行うべき対象サーバ機器の諸管理、設定を行い、利用者の依頼を待つことなく、OS および各種アプリケーション・ソフトウェアの提供者から提供された各種のパッケージアップデートおよびセキュリティアップデートを適用し、サーバ障害に対応します。

2. フルマネージドサービスが適用されたサーバについては、当社は、本サーバサービスのサービス仕様で定める範囲において、利用者からの質問に回答する方法によりサポートを行います。

### 第35条（権限）

1. フルマネージドサービス利用期間中は、利用者にはユーザ権限のみが提供され、ルート権限は提供されません。

2. ルート権限が必要な作業が発生した場合には、「第8節 インストール・設定代行」に定める条件に基づき、当社に作業を依頼するものとします。ただし、当社はかかる作業の実行により当該サーバの管理継続、セキュリティ確保が困難となると判断する場合には、依頼された作業の実行をお断りすることがあります。

3. 前項による当社による作業はすべて利用者の指図仕様にもとづくものとします。そのためかかる作業の結果、利用者には何らかの不利益が生じたとしても、当社においては一切の責任を負いかねます。

### 第36条（ルート権限の取得）

1. 利用者においてルート権限を取得することを希望する場合には、フルマネージドサービスの解約を申し出るものとします。なおこの場合、既に支払済の初期費用および月額料金は返還できず、且、未払いの月額料金がある場合には、ルート権限の引渡と引き替えにこれを支払うものとします。

### 第37条（無保証）

1. フルマネージドサービスは、第三者が提供する OS を使用し、現時点の一般的技術水準に準拠することを前提としており、かかる OS には脆弱性が都度存在し、且、当社によるアップデートまでには時間的な間隙が存在しています。また当社はユーザ権限を使用して管理可能な領域における脆弱性については関知いたしません。そのためフルマネージドサービスを利用する場合であっても、(1)サーバが常に脆弱性が存しない状態であること、(2)OS 提供者によるアップデートパッチ提供後直ちにアップデートパッチが適用されること、(3)ユーザー領域に存在しているシステム、ソフトウェアに脆弱性が存在しないことについては、一切保証いたしません。

## 附 則

### 第1条（適用開始）

この約款は、平成23年7月8日から適用された専用サーバ管理サービス約款を改正したものであり、基本約款第4条に基づき、平成23年8月30日より適用されます。