

Zerto サポートサービス約款

本約款はデジタルテクノロジー株式会社（以下「DTC」という）が Zerto 製品の技術支援サービス（以下「本サポートサービス」という）を本サポートサービスの契約者（以下「契約者」という）に提供するにあたり、DTC と契約者との間で締結する Zerto サポートサービス契約（以下「本契約」という）の内容を定めるものです。本サポートサービスは、別紙の Zerto サポートサービス仕様書に基づいて提供されます。

本サポートサービスを受けることを希望する場合は、別紙の DTC 指定の申込書「Zerto 製品登録シート」に必要事項をご記入のうえ、DTC へご送付ください。DTC が社内審査のうえ、本サポートサービスへの申込みを受け入れる文書「Zerto サポートサービス開始案内」をサポート問合せ担当者（以下「問合せ担当者」という）へ送付した時点で本契約は成立します。

第1条（目的）

本約款は、本サポートサービスの対象となる Zerto 製品を、正常な状態で稼働できるようにするため、DTC が契約者に提供する本サポートサービスに関して規定します。

第2条（サポート料金と支払）

1. 本サポートサービスの料金（以下「サポート料金」という）は、本サポートサービスの対象となる製品毎に定めるものとします。またサポート料金は、DTC による事前の告知を以って変更できるものとします。
2. 契約者と DTC 間で別途売買契約が締結されている場合は、その売買契約に基づいて支払いが行われるものとします。契約者と当社間で売買契約が締結されていない場合、原則として当社からの支払請求書に基づき当社の指定する銀行口座に現金を振込むこととします。なお、支払い済みのサポート料金は、いかなる場合でも返却されないものとします。

第3条（有効期間と更新、解約）

1. 特別な場合を除いて、有効期間はサポート開始からサポート期間終了日をもって終了とします。この特別な場合とは、DTC の組織が変更となり DTC によるサポートが困難となった場合、サポート対象製品のメーカーがサポートを行わなくなった場合、または本サポートサービスの対象製品が DTC の取り扱い製品でなくなった場合を含みます。
2. 本契約の更新は、契約者が契約終了日の30日前までに、契約更新の申込書を DTC に送付することによりなされます。新たな契約開始日は、契約終了日の翌日となります。
3. 本契約の期間中に契約者または DTC の都合により本契約を解約する場合には、相手方に対して 60 日前までに文書による申し入れを行うものとしますが、解約条件については双方協議するものとします。

第4条（再委託）

DTC は本サポートサービスを、DTC の指定する第三者へ委託できるものとします。但し、その場合においても、DTC は本契約で DTC に課せられた責を免れるものではないものとします。

第5条（秘密保持）

契約者および DTC のいずれにおいても、本契約の有効期間中であるか否かを問わず、本契約の履行過程で相手方から知得した全ての情報のうち、秘密として得た情報及びの個人情報第三者に漏洩しないものとします。但し、DTC が本サポートサービスを前条に定める第三者へ委託する場合を含み、本サポートサービスを実施するにあたり、契約者から秘密として得た情報及び個人情報のうち合理的な範囲について当該第三者または製品開発メーカーへ提供することがありますが、契約者はこれに同意するものとします。本項目は契約終了後 5 年間は効力を有するものとします。なお、DTC における個人情報保護方針は <http://www.dtc.co.jp/policy/>に記載された内容に準じるものとします。

第6条（責任の制限）

1. 本サポートサービスは、DTC の社員またはDTC が選任した代行者（以下「サポート要員」という）により行なわれるものとします。
2. サポート要員の助言に基づいて発生する作業等は、問合せ担当者の責任において全て自ら実施するものとします。
3. DTCはいかなる場合においても本サポートサービスの提供に関して、間接的損害、付随的損害、結果的損害、経済的損害、逸失利益、売上げの喪失、データの消失について、そのような損害が生じる可能性について知っていたか或いは知り得たかに拘わらず、一切の責任を負わないものとします。
4. 明らかなる DTC の責に帰すべき事由により契約者に損害が発生した場合、その賠償額は当該損害発生の原因となった本サポートサービスの対象製品に係る1年分のサポート料金相当額または当該製品に係る1年分のサブスクリプションライセンス料金相当額（但し、これらの金額が1百万円を超える場合は1百万円）を上限とします。
5. 天災、火災、騒乱、その他不可抗力によりサポートを提供できない場合があることを契約者は承諾するものとします。

第7条（権利譲渡の禁止）

契約者は、本契約上の地位、権利及び義務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、DTC は、本契約上の地位、権利及び義務を契約者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8条（その他）

1. 本サポートサービスに関して、DTCと契約者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。
2. 前項において、訴訟による解決が必要な場合には、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. 本契約は、日本法に準拠し解釈されるものとします。
4. 契約者は、本約款を保管し、遵守するものとします。

DTCは、次の各号の場合、本サポートサービスを契約者に提供する義務を負わず、加えて本契約を直ちに解除することができるものとします。この場合、各号に起因して発生した損害についてDTCは何ら責任を負わず、契約者が損害賠償責任を負うものとします。また、契約者は支払済みのサポート料金についても返還請求することはできません。

- (1)理由のいかんを問わず、本サポートサービスに関連してDTCが契約者に付与したID・パスワードが第三者に不正利用され、契約者がDTCに提供した取引情報および/またはDTCの保有する機密情報等が不正取得されまたは漏洩等した場合。
- (2)理由のいかんを問わず、本サポートサービスに関連してDTCが契約者に付与したID・パスワードが第三者に不正利用され、Zerto製品に係る技術情報等が不正取得されまたは漏洩等した場合。
- (3)本契約終了後にもかかわらず、本サポートサービスを契約中の他の契約者のアカウントを使用して問合せを行う等の不正行為をした場合。
- (4)契約者が「Zerto サポートサービス約款」および「Zerto サポートサービス仕様書」に規定する事項に違反し、DTC が期間を定めて是正を催告したにもかかわらず、当該期間内に違反状態が是正されない場合。

2018年8月1日 デジタルテクノロジー株式会社