

構築サポートサービス仕様書_v1.1

構築サポートサービス仕様書(以下「本仕様書」といいます)は、当社が契約者に対し、第1条に定める「構築サポート」について、提供内容として提示するものとします。契約者は、構築サポートの申し込みをする前に本仕様書を確認し、本仕様書に同意し、これを遵守できる場合のみ、本仕様書を提供されるものとします。

本仕様書は、ZABICOM サービス利用規約に添付され、本仕様書を契約者に対し提供するにあたり、サービスの内容を明示した資料とします。

本仕様書の内容については、予告なく変更する場合があります。

本書で使用される用語は、本書において特に定める場合を除き、利用規約に定める意味を有するものとします。

第1章 総則

第1条 (定義)

本提供条件において使用する次の用語は、以下の内容とします。

1. 「構築サポート」とは、Zabbix の動作環境を構築するサービスのことを指します。
2. 「本システム」とは、構築サポートにより提供される Zabbix システムの事を指します。
3. 「基本プラン」とは、構築サポートにおいて必ず含まれる提供内容の事を指します。
4. 「オプションプラン」とは、構築サポートにおいて契約者の意志により取捨選択することができる提供内容の事を指します。
5. 「本ソフトウェア」とは、Zabbix 並びに ZABICOM オプション製品のことを指します。
6. 「本ソフトウェア等」とは、本ソフトウェア及びマニュアルの総称とします。
7. 「コンピュータシステム」とは、構築サポートを適用するシステムの事を指します。
8. 「修正パッチ」とは、コンピュータシステムの OS に対する不具合修正を行うプログラムの事を指します。尚、構築サポートにはパッチの適用作業は含まれないものとします。

9. 「申込書」とは、構築サポートの提供を申請する際に記入する書類並びに電子データの事を指します。申込書の提出は、構築サポートを購入する意思表示として扱うものとします。
10. 「申込日」とは、申込書を提出した日付の事を指します。
11. 「提供期間」とは、提供開始日から作業完了確認日までの期間を指します。
12. 「提供開始日」とは、構築サポートの作業開始日を指します。
13. 「作業完了日」とは、構築サポートが提供する内容の作業完了日を指します。作業完了日には当社より契約者に対して納品物の引き渡しが行われます。
14. 「作業完了確認日」とは、契約者が納品物に対して品質並びに数量の確認を行い、問題がないことを確認した日を指します。
15. 「設計ヒアリングシート」とは、契約者より提供頂く必要がある情報を記載するための文章を指します。
16. 「パラメータシート」とは、契約者より提供された情報を元に、構築サポートがコンピュータシステムに対して適用する設定内容を記載した文書を指します。
17. 「詳細設計」とは、設計ヒアリングシートを元に、本システムに設定するパラメータの一覧を指します。詳細設計を記した詳細設計書は納品物となります。
18. 「構築作業」とは、詳細設計を元にコンピュータシステムに対して Zabbix の構築並びに動作試験を行う作業を指します。動作試験は、当社が提供する試験表に基づき単体試験/結合試験を行います。動作試験にはお客様環境固有の試験は含まれません。
19. 「納品物」とは、構築サポートの提供結果を指します。
20. 「監視設定」とは、Zabbix がシステム監視を行う際の動作を規定する設定を指します。「ホスト」「アイテム」「トリガー」の設定が該当します。
21. 「監視データ」とは、Zabbix がシステム監視を行った結果、蓄積されるデータの事を指します。「ヒストリ」「トレンド」「イベント」「その他ログ類」のデータが該当します。
22. 「監視ホストのエクスポート」とは、「監視設定」に含まれるホスト設定を Zabbix 標準のエクスポート機能を用いて出力したファイルを指します。
23. 「監視テンプレートのエクスポート」とは、「監視設定」に含まれるアイテム、トリガー等の設定を Zabbix 標準のエクスポート機能を用いて出力したファイルを指します。

第2条（提供の趣旨と申込）

1. 構築サポートは、契約者に対し、監視システム「Zabbix」のシステムインテグレー

ション（設計・構築）を提供するサービスです。

契約者は、メニューより構築サポート提供の申し込みを行います。当社は申し込み内容に従い、第3条の提供内容を第5条及び第6条にて定める仕様にて提供するものとします。

2. 当社は本仕様書にて定める規定にもとづき、下記内容を契約者へ通知します。

- ① 当社は構築サポートの申込受付後、申込内容を記載した受付メールとヒアリングシートを送付します。
- ② 当社は受付メール送付後、構築サポートの提供期間、提供内容等の確認を契約者へ行います。
- ③ 提供内容によっては提供開始日と提供期間をお客様と調整し変更する場合があります。
- ④ 当社は、契約変更が発生する場合、第17条の契約変更の内容にもとづき、契約者と提供開始日と提供期間および提供内容を合意後、合意内容をメールで送付します。

第3条 （サービスの提供内容）

構築サポートが提供する監視システム「Zabbix」のシステムインテグレーションは、下記の「サービス対象」並びに「サービス範囲」とします。また、構築サポートと同時に申し込みが可能な他のサービスを「付加サービス」とします。

尚、サービス対象及びサービス範囲の詳細は第5条にて定めるものとします。

1. サービス対象

- ① シングル構成の設計/構築
- ② 冗長化構成の設計/構築
- ③ 分散監視構成の設計/構築
- ④ 監視システムの導入/利用支援（※1）
- ⑤ オプション作業

※1 導入/利用支援は、設計/構築と同時に選択できません。同等のサービスを付加する場合はオプションプランの「設計支援」を選択下さい。

2. サービス範囲

- ① 詳細設計（基本プラン）
- ② 構築作業（基本プラン）
- ③ 導入/利用支援（基本プラン）
- ④ 設計支援（オプションプラン）

- ⑤ ZABICOM オプション導入作業（オプションプラン）
- ⑥ 監視設定作業（オプションプラン）
- ⑦ 出張研修（オプションプラン）

3. 付加サービス

- ① 保守サポートサービス
- ② プロダクトサービス

4. サービス対象外

- ① 構築サポートにて使用するコンピュータシステムの調達
- ② 構築サポートにて使用する OS の調達
- ③ 上記に対する導入・設置等の作業

第4条（契約締結後の契約者の義務）

契約者は、サービス提供の申し込み後に以下の義務を負うものとします。

尚、情報並びに環境の提供は第7条にて定めるスケジュールに従い提供するものとします。

契約者は提供開始日までに規定された情報提供を完了する必要があります。

設計ヒアリングシートは、申込日より後に当社より申込内容を記載した受付メールと同時に契約者へ提示され、契約者は提供開始日までに必要事項を記入して返送する必要があります。

1. 情報の提供

- ① 詳細設計において必要となるパラメータ（ホスト名など）
- ② 契約者が提供するシステム情報（構成情報など）
- ③ 契約者にて設定したパラメータ（ネットワーク情報など）
- ④ 構築サポートの提供にあたり必要となる認証情報
- ⑤ 情報の提供は、当社より提示する設計ヒアリングシートに記入する方式

2. 環境の提供

- ① 構築サポートを適用するコンピュータシステムの提供。
- ② 構築サポートを適用するコンピュータシステムは、提供時点において OS 導入、ネットワーク接続に必要な全ての設定が組み込まれていること。
- ③ 構築サポートを適用するコンピュータシステムに対する修正パッチの適用。
- ④ リモート作業を行う際の、リモートアクセス手段の提供。

- ⑤ 現地作業を行う際の、現場への入館手続き・システムへのアクセス手段の提供。
- ⑥ 構築サポートを適用するコンピュータシステムがインターネットへ接続できない場合、コンピュータシステムに対してプログラムを持ち込む手段の提供。

3. 提供内容の変更

- ① 構築サポートの申込日前は、申し込む内容の変更を行うことができます。
- ② 構築サポートの申込日後は、申し込む内容の変更を行うことはできません。
- ③ 構築サポートが必要とする情報が期限内提供できない場合においても、申し込んだ内容の変更を行うことはできません。

4. 契約期間中の契約者の義務

- ① 契約者は、提供開始日までに「情報の提供」を行う義務を負うものとします。情報の提供が期日までに行われない場合、提供開始日の変更を許容するものとします。
- ② 契約者は、提供開始日までに「環境の提供」を行う義務を負うものとします。情報の提供が期日までに行われない場合、提供開始日の変更を許容するものとします。
- ③ 契約者は、「情報の提供」にて提示した内容に変更又は誤りがある場合、当社に対して速やかに修正内容の通知を行う義務を負うものとします。尚、修正内容がサービス提供において深刻な影響を与える場合、構築サポートの契約内容もしくは提供スケジュールに関する変更を許容するものとします。
- ④ 契約者は、「環境の提供」にて提供した内容に変更又は誤りがある場合、当社に対して速やかに連絡の後、修正を行う義務を負うものとします。尚、修正内容がサービス提供において深刻な影響を与える場合、構築サポートの契約内容もしくは提供スケジュールに関する変更を許容するものとします。

5. 契約終了時の契約者の義務

- ① 環境の提供にて払い出した、リモートアクセス手段及びシステムへのアクセス手段の削除
- ② 構築サポートの提供に際して、コンピュータシステム内に持ち込んだプログラムの削除

第5条 （サービス概要）

構築サポートが提供するサービスの概要は以下とします。

1. サービスの目的

- ① 監視ソフトウェア「Zabbix」を用いたシステムを提供することとします。
- ② 監視ソフトウェア「Zabbix」の導入/利用における技術支援を提供することとします。

2. システムの構成

- ① 本システムの構成は、「シングル構成」「冗長化構成（Active - Standby）」「冗長化構成（Active - Active）」「分散監視構成」の4種類とします。
- ② 「シングル構成」とは、Zabbix マネージャ 1 台により構成されたシステムの事を指します。本システムの可用性は提供されたコンピュータシステムの仕様に従うものとします。
- ③ 「冗長化構成（Active - Standby）」とは、Zabbix マネージャ 2 台により構成され、1 台をアクティブ系（常用系）、もう 1 台をコールドスタンバイ系（予備系）として構成されたシステムの事を指します。尚、構築サポートでは、監視設定の自動同期機能が含まれますが、監視データの同期を行う機能は提供されません。
- ④ 「冗長化構成（Active - Active）」とは、Zabbix マネージャ 2 台により構成され、2 台の Zabbix マネージャが独立して動作するよう構成されたシステムの事を指します。尚、構築サポートでは、定時的な監視設定の自動同期機能が含まれますが、同期処理の際には、同期される側のシステム停止が発生します。
- ⑤ 「分散監視構成」とは、Zabbix プロキシを用いて構成されたシステムの事を指します。本構成は、前述の「シングル構成」「冗長化構成（Active - Standby）」「冗長化構成（Active - Active）」と併用して適用することが可能です。尚、Zabbix プロキシ自体の冗長化は含まれないものとします。

3. システムの環境

- ① 本システムを導入する環境は、以下を規定します。
 - (1) オンプレミス物理環境
 - (2) オンプレミス仮想環境

(3) クラウド仮想環境

- ② オンプレ物理環境は、物理サーバーを本システムの専用コンピュータシステムとして使用する方式です。システムの構成に応じた物理サーバーの台数が必要です。
- ③ オンプレミス仮想環境は、契約者の管理下にある仮想環境内の仮想マシンを本システムの専用コンピュータシステムとして使用する方式です。システムの構成に応じた仮想マシンの台数が必要です。
- ④ クラウド仮想環境は、契約者の管理下にあるクラウド環境内の仮想マシンを本システムの専用コンピュータシステムとして使用する方式です。システムの構成に応じた仮想マシンの台数、並びにクラウド環境が提供するマネージドデータベースのサービスが必要です。（データベースの仕様は第 6 条の規定を参照）

4. システムの機能

- ① 本システムでは、監視ソフトウェア「Zabbix」が提供する各種機能の内、本項②に規定する機能が使用できる状態とします。
- ② 監視ソフトウェア「Zabbix」が提供する機能のうち、以下の機能は構築サポートにより提供されます。
 - (1) Zabbix Agent 監視（ログ / リソース / プロセス / サービス監視）
 - (2) SNMP 監視（SNMP 監視、SNMP Trap 監視）
 - (3) IPMI 監視
 - (4) シンプルチェック監視（Ping 監視、Telnet/SSH 監視）
 - (5) Web 監視
 - (6) VMware 監視
- ③ 監視ソフトウェア「Zabbix」が提供する機能のうち、以下の機能を使用するためには監視対象側への設定が必要です。これらの機能を使用するにあたり必要なる設定作業は契約者が行うものとします。
 - (1) Zabbix Agent 監視（Zabbix Agent の導入（※1））
 - (2) SNMP 監視（SNMP 接続許可、SNMP Trap 送信設定）
 - (3) VMware 監視（仮想環境側の各種設定）
 - (4) クラウド監視（クラウドサービスの各種設定）
 - (5) コンテナ監視（コンテナ側の各種設定）

※1 オプションプランにて Zabbix Agent の導入作業を提供可能
- ④ 監視ソフトウェア「Zabbix」が提供する機能の内、「Zabbix」のオプションパッケージとして提供される機能は含まれないものとします。本項

に該当する機能として、以下に例を示します。下記以外にも条件に該当する機能は提供対象外とします。

- (1) Zabbix Web Service
- (2) Zabbix Java Gateway

5. システムの性能

- ① 本システムは、監視規模により「小規模」「中規模」「大規模」の3パターンに対応します。
- ② 本システムの性能は、提供されるコンピュータシステムの性能に依存します。
- ③ 監視規模毎に必要なとなるサーバリソースが規定され、サーバリソース範囲内で標準的な監視内容が処理できる性能を提供する設定を行います。
- ④ 標準的な監視内容から乖離した監視内容に合わせた再設定は、構築サポートの提供終了後に契約者自身にて行うものとします。
- ⑤ 監視規模の想定を超えた場合、サーバリソースの増強並びに再設定は、構築サポートの提供終了後に契約者自身にて行うものとします。

6. システムの運用

- ① 構築サポートでは、本システムの運用設計並びに運用請負は含まれません。
- ② 本システムを運用するにあたり、システムの納品時に操作方法に関する説明会を開催します。尚、開催回数は契約内で一回とします。
- ③ 監視ソフトウェア「Zabbix」の製品操作説明は、出張研修（オプションプラン）を申し込んだ場合に開催する。尚、開催回数は契約内で一回とします。
- ④ 監視ソフトウェア「Zabbix」の製品マニュアルは、開発元である Zabbix LLC が同社の公式ホームページで公開しているマニュアルを使用します。当社からは製品マニュアルの提供は行いません。
- ⑤ 監視ソフトウェア「Zabbix」の運用・維持管理に必要な知識は、開発元である Zabbix LLC（または、同社の日本法人）が提供する公式研修を受講するものとします。

7. 監視システムの導入/利用支援

- ① 構築サポートでは、本システムの運用設計並びに運用請負は含まれません。

第6条（システム仕様）

構築サポートが提供するシステムの仕様は以下とします。

1. 導入環境

- ① 物理サーバー（オンプレミス物理環境）
- ② 仮想マシン（オンプレミス仮想化基盤）
- ③ 仮想マシン（クラウド仮想環境）

2. ソフトウェア仕様

- ① OS のディストリビューションは Red Hat Enterprise Linux、または Rocky Linux とします。
- ② OS のバージョンは Zabbix の製品仕様に従うものとします。
- ③ OS は製品保守が終了したバージョンは対象外とします。
- ④ Zabbix は LTS（長期保証）バージョンとします。
- ⑤ Zabbix 社の製品保守が終了したバージョンは対象外とします。
- ⑥ ミドルウェアは OS ディストリビューションに付属するパッケージを用いるものとします。

3. データベース仕様

- ① データベースマネジメントシステム（DBMS）は、MySQL または MariaDB とします。ソフトウェア及びバージョンは、Zabbix の製品仕様に従うものとします。
- ② オンプレミス物理環境及びオンプレミス仮想化基盤においては、Zabbix をインストールするコンピュータシステム内にデータベースの構築を行います。
- ③ クラウド仮想環境においては、クラウド環境が提供するマネージドデータベースサービスを使用します。

第7条（スケジュール）

構築サポートの提供スケジュールは以下です。

1. 全体スケジュール

- ① 契約者からの申込書提出日を「申込日」とします。
- ② 当社が作業を開始する日を「提供開始日」とします。契約者は、申込日から 20 営業日以上後ろの日付で「提供開始希望日」を申込書に記入

し、当社は申込の内容等から「提供開始日」を定め、契約者に通知します。

- ③ 当社の作業が完了して、契約者への納品物を引き渡す日を「作業完了日」とします。契約者は、「提供開始希望日」から第7条3項の作業期間に規定された以上の日数を空けた「作業完了確認希望日」を申込書に記入します。当社は申込の内容等から「作業完了確認日」を定めて契約者に通知し、提供開始日より前に双方で合意を行います。納品の詳細は第8条の規定に従うものとします。
- ④ 契約者が納品物の完了確認を行い、検収の可否通知を「作業完了確認日」までに行うものとします。「作業完了日」から「作業完了確認日」までの期間は5営業日とし、契約者は「作業完了確認日」までに可否通知を当社に対して行います。検収の詳細は第9条の規定に従うものとします。
- ⑤ 作業完了確認日の翌月に「請求」が行われます。
- ⑥ 構築サポート全体のスケジュールは以下とします。

申込 日	⇒	提供 開始日	⇒	作業 完了日	⇒	作業完了 確認	⇒	請求
準備期間		作業期間		作業完了確認期間				
(20 営業日以上)		(後述)		(5 営業日)		(翌月)		

2. 期間

- ① 申込日から提供開始日までの期間を「準備期間」と定め、以下を行います。
 - (1) 契約者
 - 1 当社より提示した設計ヒアリングシートの記入を用いて、情報の提供を行います。(第4条1項を参照)
 - 2 環境の提供を行います。(第4条2項を参照)
 - 3 当社より提示された「提供開始日」「作業完了日」「作業完了確認日」の合意を行います。日程の調整が必要な場合には、当社担当者と協議を行います。
 - (2) 当社
 - 1 申込書の記入内容の確認を行います。
 - 2 「提供開始日」「作業完了日」「作業完了確認日」を定め契約者へ提示を行います。提示した日程に対して契約者より調整をもとめられた場合、双方協議の上で日程の再提示を行います。

② 提供開始日から作業完了日までの期間を「作業期間」と定め、以下を行います。

(1) 契約者

- 1 当社の作業に必要となる情報の提供を行います。
- 2 当社の作業に伴い、当社では判断が行えない事項に対する判断を行います。

(2) 当社

- 1 設計/構築（基本プラン）では、設計ヒアリングシートの内容から詳細設計書の作成を行います。
- 2 設計/構築（基本プラン）では、詳細設計書に基づき、システムの構築（構築作業並びに動作試験）を行います。
- 3 導入/利用支援（基本プラン）では、対応内容から質疑応答リストの作成を行います。
- 4 サービス提供の結果を取りまとめ、納品物の作成を行います。

③ 作業完了日から作業完了確認日までの期間を「作業完了確認期間」と定め、以下を行います。

(1) 契約者

- 1 納品物の確認を行い、合否を判定します。
- 2 合否の判定結果を当社に通知します。

(2) 当社

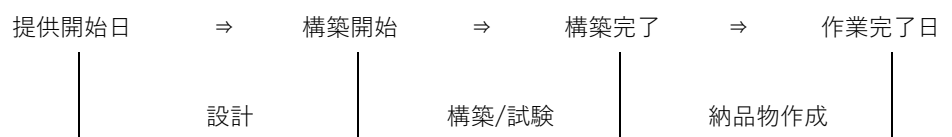
- 1 検収の合否判定結果を受領します。
- 2 合格の場合、請求手続きを進めます。
- 3 不合格の場合、契約者と対応内容の協議した上で瑕疵対応を行います。

3. 作業期間

作業期間の所要日数は申込内容により異なるため、以下に基準となる日数を定めるものとします。尚、基準となる日数は基本プランのみの提供を前提としており、オプションプランが申込に含まれる場合は、追加の日数が必要となり提供期間の日数が増える場合があります。

尚、④分散監視構成は①～③の作業期間に対して、構築台数に合わせて加算する方式で期間の算定を行うものとします。

① シングル構成



(5 営業日)	(8 営業日)	(2 営業日)
---------	---------	---------

② 冗長化構成 (Active - Standby)

提供開始日	⇒	構築開始	⇒	構築完了	⇒	作業完了日
設計		構築/試験		納品物作成		
(5 営業日)		(14 営業日)		(3 営業日)		

③ 冗長化構成 (Active - Active)

提供開始日	⇒	構築開始	⇒	構築完了	⇒	作業完了日
設計		構築/試験		納品物作成		
(5 営業日)		(14 営業日)		(3 営業日)		

④ 分散監視構成

提供開始日	⇒	構築開始	⇒	構築完了	⇒	作業完了日
設計		構築/試験		納品物作成		
(+0.5 営業日)		(+4 営業日)		(+0.5 営業日)		

⑤ 導入/利用支援

提供開始日	⇒	提供終了日	⇒	作業完了日
サービス提供		納品物作成		
(契約月数)		(+0.5 営業日)		

第8条 (納品)

構築サポートの納品は以下の内容とします。

1. 構築サポートの納品物は、作業完了日に当社より契約者に送付するものとします。
2. 構築サポートの納品物は、電子ファイル版のみとします。
3. 構築サポートの納品物は、当社の書式にて作成されるものとします。
4. 構築サポートの納品物に、Zabbix のマニュアルは含まれません。
5. 設計/構築の納品物は以下とします。
 - ① 詳細設計書 (基本プラン)
 - ② 試験表兼結果報告書 (基本プラン)
 - ③ システム操作手順書 (基本プラン)

- ④ 監視ホストのエクスポート（オプションプラン）
- ⑤ 監視テンプレートのエクスポート（オプションプラン）
- 6. 導入/利用支援の納品物は以下とします。
 - ① 質疑応答リスト（基本プラン）

第9条 （作業完了確認）

構築サポートの作業完了確認は以下の内容とします。

1. 構築サポートの作業完了確認は、作業完了日から作業完了確認日までの間に契約者が行うものとします。
2. 構築サポートの作業完了確認書は、作業完了日に当社より契約者に提供を行います。
3. 契約者は、作業完了確認日までに作業完了確認の可否に関わらず当社に結果の通知を行います。
4. 当社は、作業完了確認日までに契約者から作業完了確認の可否通知が行われなかった場合、作業完了確認合格として以後の処理を行います。
5. 作業完了確認が不合格である場合、不合格理由を双方確認の上で瑕疵対応を行い、改めて「作業完了確認日」を定めるものとします。

第10条 （保守・運用）

構築サポートにより提供されたシステムに対する保守は、以下の内容とします。

1. 構築サポートが提供する内容には、保守サービスは含まれないものとします。
2. 構築サポートにより構築された監視システムに対して保守サービスが必要となる場合、別途 ZABICOM「保守サポートサービス」を契約するものとします。
3. ZABICOM「保守サポートサービス」を契約する場合、別途申込が必要です。構築サポートの提供完了と ZABICOM「保守サポートサービス」の利用開始日が異なることは許容されるものとします。

第11条 （第三者委託）

当社は、構築サポートの契約に基づく業務の一部を第三者に委託することができるものとします。契約者は当社が指定する第三者に対して、サービス提供に伴い提示した情報の共有並びに環境へのアクセスを許諾するものとします。

第12条 （知的財産権の帰属）

構築サポートにおける知的財産権は以下と定めます。

1. ソフトウェア

- ① 構築サポートを構成するソフトウェアの内、当社に知的財産権が帰属しないソフトウェアについては、それぞれのソフトウェアに定められた知的財産権に帰属するものとします。
- ② 構築サポートを構成するソフトウェアの内、当社が提供したソフトウェアの知的財産権は当社に帰属するものとし、構築サポートの目的の範囲内でのみ使用することができるものとします。
- ③ 構築サポートを構成する当社が提供したソフトウェアの中で、オープンソースライセンスが適用されているソフトウェアは、オープンソースライセンスが規定する知的財産権は帰属するものとします。

2. ドキュメント

- ① 構築サポートの納品物となるドキュメントの内、書式は当社の知的財産権に帰属するものとします。
- ② 構築サポートの納品物となるドキュメントの内、契約者より提供された情報は契約者の知的財産権に帰属するものとします。

第13条 (禁止事項)

構築サポートにより提供されるシステム及び納品物も対する禁止事項は、以下の内容とします。

1. 構築サポートを構成するソフトウェアの内、当社に知的財産権が帰属するソフトウェアに対する、契約者による販売・再配布・リバースエンジニアリング、逆コンパイル、若しくは逆アセンブリングし、又は他の状態で人間若しくは機械等による判読可能な形式に変換すること。
2. 構築サポートの納品物となるドキュメントの内、当社に知的財産権が帰属するドキュメントに対する、契約者による販売・再配布すること。

第14条 (免責事項)

構築サポートにより提供されたシステムに対する免責事項は、以下の内容とします。

1. 当社の故意または重大な過失による場合を除く、契約者の責めに帰すべき事由による損害。
2. 契約者が構築サポートの納品後、自ら構築サポートにより構築されたシステムに対する改変、加工その他の変更を行い、その結果として当該システムまたはソフトウェア等が毀損し、又はバグや不具合が生じたことによる損害。
3. 契約者が当社に提供した情報に誤り、不備等があったことに起因する損害
4. 契約者が当社に提供したソフトウェア、ハードウェア、サービス等の欠陥による損害

5. 天災地変、火災、停電、通信障害、コンピュータウィルス等の不可抗力による損害。

第15条 (損害賠償)

構築サポートに提供により、第14条に規定された内容以外の事由により契約者に損害を与えた場合、その損害を賠償する責任を負うものとします。ただし、当該損害の賠償額は、本契約に基づき当社が受領した報酬の総額を上限とします。

第16条 (第三者の権利侵害)

構築サポートの内容又はその利用が第三者の知的財産権を侵害するとして、異議、請求、損害賠償及びその他何らかの申立がなされ、又は訴訟が提起される等の紛争が生じた場合、当社又は契約者は、速やかに相手方に通知するものとします。なお、この場合、契約者は、当社が当該申立又は紛争を処理するために必要な権限を当社に委任するとともに必要な協力を行うものとします。

第17条 (契約変更)

構築サポートの提供において、「契約変更」とは、以下のいずれかに該当するものを指します。

1. 法令の改正等により、契約締結後に構築サポートの提供内容の一部を変更することが必要となった場合。
2. 当社が、構築サポートの提供目的を達成するために必要な場合。
 - ① 当社の理由により、スケジュールの変更が発生した場合、契約者に対して速やかに連絡を行うものとします。双方協議の上で提供期間に変更を行えるものとします。
 - ② 当社の理由により、仕様の変更が発生した場合は、契約者に対して速やかに連絡を行うものとします。本条5項の規定に従い、双方協議の上で対処方法を決定するものとします。
3. 契約者が、構築サポートの契約目的を達成するために必要な場合。
 - ① 契約者の理由により、スケジュールの変更が発生した場合、当社に対して速やかに連絡を行うものとします。契約者から当社への連絡が提供開始日以前の場合、原則としてスケジュールの変更を行えるものとします。契約者から当社への連絡が提供開始日以降の場合、原則としてスケジュールの変更は行えないものとします。
 - ② 契約者の理由により、仕様の変更が発生した場合は、当社に対して速やかに連絡を行うものとします。当社にて仕様の変更内容並びに影響範囲に対

して評価を行い、本条 5 項の規定に従い、双方協議の上で対処方法を決定するものとします。

4. その他、当事者の合意により変更することが必要となった場合。
5. 仕様変更に伴う契約変更が発生した場合は、以下に従い対処方法の提案を行い、双方協議の上で対処方法を決定するものとします。
 - ① 契約内容の工数にて対処が可能な場合、契約内容の変更は行わずに、仕様変更への対応を行うものとします。尚、対処に伴い作業完了日の変更が必要となる場合、当社は契約者に対して提供期間の変更を行えるものとします。
 - ② 契約内容の工数にて対処が不可能な場合、契約内容の変更は行わずに、仕様変更への対応は別途個別契約を締結して対処を行うものとします。対応スケジュールは個別契約において規定するものとします。
 - ③ 契約内容の工数にて対処が不可能な場合、契約の解除を行い、再度申し込み手続きからやり直すものとします。この対処の判断が行われるまでの間に当社にて既に実施した作業については、第 18 条の規定に従い契約解除を行うものとします。

第18条 (契約解除)

構築サポートの提供において、「契約解除」とは、以下のいずれかに該当するものを指します。

1. 契約者の申込内容に対して、当社が希望スケジュールを組めない場合、構築サポートの提供契約を解除することができるものとします。
2. 当社は、契約者が構築サポート規約に違反した場合、構築サポートの提供契約を解除することができるものとします。尚、契約者は、契約解除までに当社にて行われた工数に応じた費用を支払うものとします。
3. 契約者の理由（第 4 条 4 項⑥(3)を含む）による契約解除。
契約者は、契約解除までに当社にて行われた工数に応じた費用を支払うものとします。尚、作業開始後に契約解除を通知した場合、契約解除を行うことはできません。この際には作業の実施の有無に関わらず申込内容の費用を当社に支払うものとします。
4. 当社は契約者と協議の上、契約解除に伴う諸手続きを定めるものとします。

【附則（改定履歴）】

改定日	改定箇所	改定概要
2026/7/1	第 3 条-1-④、 第 3 条-2-③・④、 第 5 条-7-①、 第 7 条-3-⑤、 第 8 条-5・6	本規約の一部を改訂しました。 （主な改定内容：新規サービスメニュー「導入/利用支援」および「設計支援」の追加に伴う、サービス対象範囲、スケジュール、納品物に関する記載の改定）