第１条（基本条項）

１．本サービス条項は、「ITKeeper 基本条項」（以下「基本条項」といいます。）と一体となってその効力を有し、乙の甲に対するゲートウェイセキュリティパック（以下「本サービス」といいます。）の提供に関して適用されるものとします。

２．本サービス条項の規定と基本条項の規定との間で齟齬が生じた場合は、本サービス条項の規定が優先されるものとします。

第２条（用語の定義）

本サービス条項において、下記の用語は、基本条項に定める定義と同一の意味を有する他、それぞれ次の意味で使用します。

用　　語	用　語　の　意　味
対象機器	本サービスの対象となる甲が乙から購入した、別紙第１項で定められたネットワーク機器をいいます。
技術調査票 兼 導入準備シート	本サービスの対象機器の設定情報が記載される乙所定の書面をいいます。
作業完了報告書	乙が本サービスの作業完了報告を甲へ行うために使用する、乙所定の書面をいいます。

第３条（本サービス）

１．本サービスは、以下の種類のサービスにより構成されます。

サービス名	適用となる基本条項
基本メニュー	
スタンダードプラン	
（１）導入サービス	請負条項
（２）保守サービス	
（３）運用サービス	委任条項
サイバーセキュリティプラン（2025 年 11 月 21 日以降、新規販売終了）	
（１）導入サービス	請負条項
（２）保守サービス	
（３）運用サービス	委任条項
（４）サイバーセキュリティ監視サービス	

２．本サービスの提供時間帯は、別紙第２項に規定のとおりとします。

３．本サービスの仕様は、別紙第３項に規定のとおりとします。

第４条（申込条件）

１．本サービスは、乙から対象機器の新品を購入いただいた場合にのみ、申込むことができるものとします。

２．前項にかかわらず、前項の対象機器購入後２５日を経過した場合、甲は本サービスの申込みができないものとします。

第５条（保守サービス）

１．障害の切り分けは、障害箇所を特定することを目的とし、障害箇所の部位まで明確に特定することを保証するものではありません。また、障害の切り分けの完了を保証するものではなく、乙は障害原因の完全な解明まで行う義務を負うものではありません。

２．甲は、対象機器に保存されたデータを全て消去し、または第三者が閲覧できないよう適切な処置を施すものとします。
３．対象機器の保守対応期間の終了等に基づく対象機器メーカーによる部品供給の打切り、または対象機器メーカーの倒産などの理由により対象機器の保守が困難となった場合、乙は、対象機器の保守実施について何ら責任を負うものではありません。
４．対象機器の保守サービスにおいて部品交換が実施された場合、次のとおりの条件とします。
(1) 当該対象機器から交換された旧部品の所有権は、乙に帰属するものとします。なお、旧部品に記録されていたデータに関しては、乙は何ら責任を負うものではありません。
(2) 甲は、旧部品の所有権の乙への帰属を望まない場合、別途有償にて当該旧部品を購入することができるのとします。
(3) 乙は、故障の内容または状況により、同一性能の同等部品または別メーカーの部品と交換する場合があるものとし、甲はそれに同意するものとします。
５．保守サービスの完了後、対象機器の OS 及び基本ソフトウェアに生じた不具合等について、乙は何ら責任を負うものではありません。

第６条　（保守サービスの提供期間）
１．保守サービスの提供期間は、次項に定める提供開始日より５年間とします。
２．保守サービスの提供開始日は、導入サービスにより対象機器の設置が完了した日とします。
３．保守サービスの提供期間満了日は、第１項に定める提供期間の終了日とします。保守サービスは、保守サービスの提供期間満了日をもって終了するものとします。

第７条　（甲の協力）
１．本サービスの実施に伴い乙が甲の事業所内に立ち入る必要がある場合、甲は、乙の立ち入りを許可すると共に本サービスの実施に必要となる適切な広さの作業場所および対象機器の保守に必要な部品等の保管場所を無償で乙に提供するものとします。
２．甲は、乙の保守要員が本サービスの実施に必要であると判断した場合、乙による対象機器を甲の事業所外への持ち出しを認めるものとします。
３．甲は、乙が本サービスを実施する上で甲の事業所内で発生する電気代等の費用を負担するものとします。
４．甲は、対象機器の設置場所の環境等について、対象機器メーカー指定の状態に維持および管理するとともに、当該メーカー所定の使用方法に従って対象機器を使用するものとします。
５．甲は、乙が本サービスを提供するにあたり必要なネットワーク環境の情報、または対象機器に関する情報を乙に提供するものとします。

第８条　（適用除外）
１．以下の各号に定める事項については、本サービスの適用から除外され、乙は、その実施について何ら責任を負わないものとします。
(1) 以下の①から③のいずれかに起因する対象機器の障害または故障
①対象機器メーカー指定外の媒体または消耗品等の使用
②対象機器メーカーの定める使用環境以外での使用
③対象機器メーカーの保証が適用されない対象機器の不適正な使用、火災、水害、異常電流、甲による輸送もしくは乙または対象機器メーカー従業員（対象機器メーカーの委託先従業員を含みます。）以外の者により実施された改造または作業等
(2) 消耗品および対象機器メーカーが別途定める特別保守部品等の提供およびそれらの交換作業
(3) 対象機器に記憶されたデータおよび甲の保有するデータのバックアップ作業、並びに当該データが毀損および滅失した場合の修復作業
(4) 本サービスの完了後における対象機器の不具合および甲の使用するソフトウェアに生じた不具合に対する復旧作業
(5) 対象機器へのコンピュータウイルスの感染および外部からの不正アクセスに対する防御並びにコンピュータウイルス等に起因して対象機器または甲の使用するソフトウェアに生じた障害の復旧作業
(6) データベース、プログラムおよびマクロ等の作成、追加および変更並びにこれら関わる支援作業
(7) 乙により対象機器の保守部品が入手困難となった場合の対象機器の修理
(8) 天災地変、その他の不測の事故若しくは甲の故意、過失または不正使用により生じた対象機器の

障害の復旧作業
(9) 対象機器にインストールされた OS 及び基本ソフトウェア以外のソフトウェアに起因して生じた障害の復旧作業
(10)前各号の他、乙が本サービスの対象外と認める作業
２．本サービスは、対象機器から提供される各機能の完全な適用を保証するものではありません。

第９条　（甲の責任）
甲は、対象機器の障害発生に備え、甲の費用負担において以下の各号に規定する内容を実施する責任を負うものとします。なお、乙は、以下の各号について何ら責任を負うものではありません。
(1) 対象機器上で作業するソフトウェアのバックアップ
(2) 前号のソフトウェアにおいて作成され、保存されたデータのバックアップ
(3) その他対象機器の記憶されたデータで、甲が必要であると判断したデータのバックアップ

第１０条（機密保持等）
１．甲および乙は、本サービスの提供に関して相手方から知得した情報のうち、書面にて秘密である旨が明示された情報に関しては、秘密を保持するものとします。
２．甲は、本サービスの提供に関して乙から提供を受けた情報を乙に無断で複製し、また第三者に開示してはならないものとします。
３．「刑事訴訟法」（昭和 23 年 7 月 10 日法律第 131 号）及び「犯罪捜査のための通信傍受に関する法律」（平成 11 年 8 月 18 日法律第 137 号）に基づき捜査機関により強制処分が行われた場合、乙は当該処分の範囲内で本条の秘密保持義務を負わないものとします。

第１１条（料金等）
１．甲は乙に対し、利用申込書に記載された本サービスにかかる料金および別途乙が定める本サービスの実施に要する費用等（以下、「料金等」といいます。）を利用申込書に定める支払い方法にて支払うものとします。
２．理由の如何を問わず本契約が効力を失った場合といえども、乙は、甲により一旦支払われた料金等を甲に返金しないものとします。

第１２条（本サービスの中途解約）
１．本サービスは、契約成立後３ヶ月間は解約できないものとします。
２．甲は前項の期間経過後本契約を解約するときは、解約日の 2 か月前までに書面によりその旨を乙に通知するものとします。

第１３条（サービス提供の廃止）
１．乙は、乙の都合により本サービスの全部又は一部を廃止することができるものとします。
２．前項の規定により本サービスの全部又は一部を廃止する場合、乙は、乙所定の方法によってサービス廃止日の２ヵ月以上前までに甲に対してその旨を通知するものとします。
３．乙は、本条に基づきサービスを廃止した場合に甲が被った損害について何ら責任を負うものではありません。

第１４条（サービス提供の中止）
１．乙は、乙の責めに帰すべからざる事由により本サービスの全部又は一部の提供を行うことができなくなった場合、本サービスの全部又は一部の提供を中止することができるものとします。
２．乙は、本サービスの全部又は一部を中止する場合、甲に対してその旨を通知するものとします。
３．乙は、本条に基づきサービスの提供を中止した場合に甲が被った損害について何ら責任を負うものではありません。

第１５条（サービス提供の停止）
１．乙は、甲が以下各号のいずれかに該当した場合、甲に通知することなく直ちに本サービスの全部又は一部の提供を一時的に停止することができるものとします。
(1) 支払期日が経過しているにもかかわらず本サービスに関連して甲が負担する本サービスの料金等の支払がなされない場合
(2) 本サービスの申込及びその他の手続において乙に対して虚偽の事項を通知したことが判明した場

合
(3) 乙の問合せ窓口等へ正当な事由もなく長時間にわたり問合せを行い、又は同様の問合せを繰り返し行うことにより乙の業務に支障をきたした場合
(4) 乙に対して威嚇による嫌がらせ、恐喝又は脅迫などに当たる行為を行った場合
(5) 基本条項及び本サービス条項に違反し、その程度が軽微でないと乙が判断した場合
(6)その他乙が不適切であると判断する作為又は不作為による行為を行った場合

２．乙は、以下各号のいずれかに該当する場合、甲に対して事前に通知することによって本サービスの全部又は一部の提供を一時的に停止することができるものとします。ただし、緊急でやむを得ない場合は、乙は事前通知を行わず本サービスを停止することができるものとします。
(1) 本サービスの提供に必要な設備に対してメンテナンス又は工事を実施する必要がある場合
(2) その他、乙が本サービスの運用の全部または一部を中止することが望ましいと判断した場合

３．乙は、本条に基づき本サービスの提供を停止した場合に甲が被った損害について、何ら責任を負うものではありません。

第１６条（損害賠償責任）

１．甲は、乙の本契約違反による損害を被った場合に限り、甲が損害を被った対象機器について支払った本サービスの利用料金相当額を上限として、現実に生じた通常の直接損害について賠償請求できるものとします。なお、甲が本条項により賠償請求できる期間は、当該損害の発生日から６ヶ月間に限られるものとします。

２．前項に定める場合を除き、本サービスの提供、遅滞、変更、中止、停止、廃止、若しくは、本サービスを通じて登録、提供されるデータ、データベース等の流出若しくは消失等、又はその他本サービスに関連して発生した（天災地変、その他の不測の事故、甲の故意又は過失により発生した場合も含む。）甲又は第三者の損害および権利侵害について、乙は一切の責任は負わないものとします。ただし、乙の故意又は重大な過失による場合は、この限りではないものとします。

３．甲の本契約違反、不正行為または甲の責に帰すべき事由により、乙に損害を与える事態となった場合は、乙は甲に対し損害賠償を請求できるものとします。

４．乙は、甲の本サービスの利用に関連して、甲と第三者との間で発生した紛争、または損害賠償請求については一切その責任を負わないものとします。

第１７条（甲データの利用等）

１．乙は、本サービスの提供により、乙が取得又は知得することが可能な甲の情報（以下「甲データ」といいます。）について、甲の承諾を得ることなく、本サービスの提供期間中及びその終了後も、以下の目的で取得、閲覧、複製及び利用できるものとします。
(1) 本サービスの提供、本サービスの提供阻害要因への対応
(2) 本サービス利用状況の管理及びこれに関する甲への報告
(3) 本サービスのバージョンアップ、品質もしくは機能向上
(4) 本サービス及びその他製品・サービス等に関連する甲への案内・情報提供
(5) 本サービス及びその他製品・サービス等の開発、品質もしくは機能の改善
(6) 統計データの取得
(7) その他乙の技術の精度向上

２．乙は、甲データについて、甲の同意なく、前項の目的の範囲外で利用せず、また、第三者に対して開示・漏洩しません。

以上

別紙

１． 対象機器

下表の専用機器が対象となります。

品種CD	商品名	備考
FLT969	ITKeeperGSP スタンダードプラン専用 FortiGate40F UTM プロテクション版　５年	2025 年 11 月 20 日 販売終了
FLT971	ITKeeperGSP スタンダードプラン専用 FortiGate60F UTM プロテクション版　５年	2025 年 11 月 20 日 販売終了
FLT973	ITKeeperGSP スタンダードプラン専用 FortiGate100F UTM プロテクション版　５年	2025 年 11 月 20 日 販売終了
EPW686	ITKeeperGSP スタンダードプラン専用 FortiGate200E UTM プロテクション版　５年	2025 年 11 月 20 日 販売終了
FLT970	ITKeeperGSP サイバーセキュリティプラン専用 FortiGate40F UTM プロテクション版　５年	2025 年 11 月 20 日 販売終了
FLT972	ITKeeperGSP サイバーセキュリティプラン専用 FortiGate60F UTM プロテクション版　５年	2025 年 11 月 20 日 販売終了
FLT974	ITKeeperGSP サイバーセキュリティプラン専用 FortiGate100F UTM プロテクション版　５年	2025 年 11 月 20 日 販売終了
EPW687	ITKeeperGSP サイバーセキュリティプラン専用 FortiGate200E UTM プロテクション版　５年	2025 年 11 月 20 日 販売終了
RQM006	GSP スタンダードプラン専用 FortiGate50G ５年	
RQM007	GSP スタンダードプラン専用 FortiGate70G ５年	

２． サービス提供時間帯

＜提供サービス＞

サービス名	サービス提供時間
（1）スタンダードプラン	
導入サービス	月～金　９～１７時 ※1
保守サービス	２４時間３６５日
運用サービス	月～金　９～１７時 ※1
（2）サイバーセキュリティプラン	
導入サービス	月～金　９～１７時 ※1
保守サービス	２４時間３６５日
運用サービス	月～金　９～１７時 ※1
サイバーセキュリティ監視サービス	２４時間３６５日 ※2

※1　祝日および年末年始等の乙の指定日は除く

※2　一部サービス（一部サービスは３項（３）で定める）を除く

３．サービス仕様

＜基本メニュー＞

（1）導入サービスおよび保守サービス

表 1　　導入サービスおよび保守サービス　仕様

分類	項目	仕様	備考
導入サービス	技術調査票 兼 導入準備シート作成	甲にヒアリングし導入準備シートを作成いたします。	作成した導入準備シートを甲にご確認いただき、記名押印を頂きます。
	開梱作業	対象機器の開梱作業を実施します。	
	設定	ベースコンフィグの流し込みを実施します。 導入準備シートに基づき設定作業を実施します。	ベースコンフィグは乙が作成した規定のものを使用します。 一部機能（※）を除いて甲による設定はできません。※Web フィルタ、設定のバックアップ、アンチスパムのホワイトリスト設定
	設置、結線	モデム・ONU・電源ケーブル・LAN ケーブルなどの接続を実施します。	
	動作確認	動作確認を実施します。	
	操作説明	クイックマニュアルを提供します。	

分類	項目	仕様	備考
	作業完了報告	作業完了報告書及び導入準備シートを元に、作業完了報告を実施します。	作業完了報告を甲にご確認頂き、記名押印を頂きます。
保守サービス	コール受付	対象機器のハードウェア障害に関する問合せ、および保守対応依頼を電話にて受付します。	◆２４時間３６５日
	障害切り分け（電話/オンサイト）	一次的には電話、二次的に保守要員を訪問させることで、対象機器に発生した障害の切り分けを実施します。	
	ハードウェア交換	保守要員を訪問させ、対象機器と保守用部材との交換を実施します。	
	コンフィグ投入	初期導入時、又は、甲がバックアップとして保管しているコンフィグの投入を実施し技術調査票 兼 導入準備シートに基づき設定します。	
	作業完了報告	保守レポートにより作業完了報告を実施します。	保守レポートを甲にご確認いただき、記名押印を頂きます。
	特記事項	保守サービス開始日は導入作業の完了日となります。 ソフトウェア、又は、ファームウェアのバージョン作業は本サービスに含まれません。	

（２）運用サービス

表 2　　運用サービス　仕様

運用サービス	設定変更	乙は甲の依頼により対象機器の設定変更を行うものとします。設定変更申請につきましては乙指定の申請方法にて承ります。 ※設定変更は乙が定める項目、及び内容に限ります。	◆月～金　９～１７時 ※1
	Config 保管	甲の依頼により対象機器の設定変更を行った際には、Config を保管します。（３世代保管）	◆月～金　９～１７時 ※1 ※ハードウェア障害時の Config 保管に関しては、２４時間３６５日で実施します。

	ヘルプデスク（コール受付）	乙は甲からの以下内容について、受付します。 ①　対象機器に関するお問合せ ②　本サービス仕様に関するお問合せ ③　サイバーセキュリティ監視で通知した内容に関するお問合せ ④　月次レポートに関するお問合せ ※③、④は、サイバーセキュリティプランをご契約の場合にのみ受付します。	回答納期は乙が指定します。 ◆月～金　９～１７時 ※1
	注意事項	・設定変更サービスは、乙がリモートで甲の対象機器に対して設定変更を行いますが、本サービス提供に必要となるFortiCloudのアカウントは、乙が甲の運用支援を行う為の専用アカウントとなる為、甲へアカウント情報を開示することはできません。 ・乙が必要と判断した場合、リモートで甲の対象機器に対して設定変更（ファームウェアアップデートを含む）を行う場合があります。	

※1　祝日および年末年始等の乙の指定日は除く

（３）サイバーセキュリティ監視サービス

表３　　サイバーセキュリティ監視サービス　仕様

サイバーセキュリティ監視サービス	サイバーセキュリティ監視	対象機器のログを分析し、重要度の高い情報セキュリティインシデントが発生した可能性があると判断した際にメールにて通知します。※必要と思われる推奨対策をご案内します。 尚、通知する宛先は甲より予めご提示頂きます。	※対象機器のログが乙システムに未到着の場合、甲にメールにて通知します。 ◆２４時間３６５日
	月次レポート提供	対象機器のログ内容を毎月１回、１ヶ月間のログ内容を PDF 形式にまとめて甲にメールで送付します。 ［レポート掲載内容 例］ ・分析結果の概況 ・重要度の高い事象に対する分析結果と対策 ・その他の事象に関する分析結果	◆月～金　９～１７時 ※1
	注意事項	・サイバーセキュリティ監視サービスは、全てのサイバーリスク（脅威）を、検知及び通知することを保証するものではありません。また、サイバーセキュリティ監視サービスでご提供するレポート・メールに記載された内容で全てのセキュリティリスクを排除できるものではありません。 ・検知されたセキュリティリスクを調査するにあたり専門の調査会社に依頼する場合を除き、サイバーセキュリティ監視サービスでご提供するレポート・メールに記載された内容を第三者に開示することを固く禁止します。 ・サイバーセキュリティ監視サービスでは甲の機器シリアル番号から機器判別をしており、機器交換後に新しいシリアル番号が乙のシステム側に登録されるまでの間は乙のシステム側でログ情報を取得できません。したがって、その間はログ情報のサイバーセキュリティ監視サービスの対象外となります。また、シリアル番号変更の場合は、甲から乙のシステム側への連絡の実施が必要です。 ・サイバーセキュリティ監視サービスでは、甲が使用されているパソコンなどの個々の端末の識別に IP アドレスを用います。したがって、サイバーセキュリティ監視サービスを利用するネットワークにおいては、固定 IP アドレスを各端末に割り当て、IP アドレスから直ちに端末を特定できるように管理表を作成し、各端末の IP アドレスを管理することを推奨します。 ・解約時には、ログの転送先設定を解除する必要がありますので予めご了承ください。	
	その他制約事項	・サイバーセキュリティ監視サービスは機器1式単位(冗長構成の場合のみ 2 式単位)で行います。複数台設置の環境に対して一括監視は未対応となります。 ・乙のシステム環境にログを送信することが可能な環境での利用が必要となります。甲の環境によっては対象機器の上位のファイアウォールなどの対象機器以外の周辺機器の設定が必要となります。ただし、甲の拠点における機器設定などの役務提供およびお問合せは、サイバーセキュリティ監視サービスのサービス対象外です。	

※1　祝日および年末年始等の乙の指定日は除く

＜注意事項＞

LAN 環境の IP アドレス設定

- ✓ 甲の LAN 環境にてグローバル IP アドレスが設定されている場合、アンチスパムの機能でメールが送信できなくなる場合があるため、以下の制約が発生します。
  - ➢ 新規ネットワークを構成し導入する場合：甲の LAN ネットワーク環境の IP アドレスはプライベート IP アドレスを設定する必要があります。
  - ➢ 既存ネットワークに導入する場合：プライベート IP アドレスに指定されているクラス A～C の IP アドレスへの変更を実施する必要があります。

以上