仮想マネージドルータサービス
(EneWings ダイレクトエクスチェンジサービス)
約款

2024 年 11 月 8 日

株式会社エネコム

目次

仮想マネージドルータサービス約款 1
第 1 条（目的） 1
第 2 条（本約款の適用） 1
第 3 条（本サービスの仕様） 1
第 4 条（利用契約の成立、開始、内容の変更） 1
第 5 条（本サービスの利用） 2
第 6 条（利用契約期間） 2
第 7 条（本サービスの利用料金等） 2
第 8 条（遅延損害金） 2
第 9 条（秘密情報及び個人情報の取扱い） 3
第 10 条（一般的禁止事項） 3
第 11 条（本サービスの中断等） 4
第 12 条（当社によるサービス内容の変更、中止又は廃止） 4
第 13 条（解約申入れ・解約負担金） 5
第 14 条（利用契約の解除等） 5
第 15 条（利用契約終了後の措置） 6
第 16 条（損害賠償） 6
第 17 条（再委託） 6
第 18 条（お客さま情報） 6
第 19 条（本約款等の変更） 6
第 20 条（反社会的勢力の排除） 7
第 21 条（準拠法） 7
第 22 条（合意管轄） 7
第 23 条（その他） 7
別紙 8
別表 10
第 1 表 料金表 11
付則 12

仮想マネージドルータサービス約款

第１条（目的）
株式会社エネコム（以下「当社」といいます。）は、当社が株式会社アット東京（以下「アット東京」といいます。）から、その全部又は一部の利用を許諾することが認められた「仮想マネージドルータサービス」（以下「再販サービス」といいます。）を「仮想マネージドルータサービス(EneWings ダイレクトエクスチェンジサービス)」（以下「本サービス」といいます。）としてお客さまに提供するための利用条件として「仮想マネージドルータサービス約款」（以下「本約款」といいます。）を定めるものとします。

第２条（本約款の適用）
本約款は、本サービスを利用するすべてのお客さまに適用されます。

第３条（本サービスの仕様）
本サービスの仕様は、お客さまが利用されるサービスに従い、当社が別途提供する「EneWings ダイレクトエクスチェンジサービス仕様書」（以下「仕様書」といいます。）に定めるものとし、仕様書は利用契約の内容を構成するものとします。

第４条（利用契約の成立、開始、内容の変更）
1. 本サービスの利用についての契約（以下「利用契約」といいます。）は、利用を希望する者が本約款及び仕様書に承諾した上で、当社所定の申込書を当社に提出することで、本サービスを申し込むものとします。当該申込書には、本サービスの具体的な品目、その他の事項を定めるものとします。
2. 当社は、前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの申込みを承諾しないことがあります。この場合において、承諾しなかったときは、当社は利用希望者に対し、その旨を通知します。なお、下記の各号のいずれかによるものかは、当社は利用希望者に開示しないものとします。
   (1) 申込みに係る本サービスの提供が運用上、又は技術上極めて困難であると当社が判断したとき
   (2) 利用希望者が本サービスの料金又は工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあると当社が判断したとき
   (3) 上記各号のほか、当社が、利用希望者の申込みに対して、継続的に本サービスを提供することができないと判断するとき
   (4) その他、当社が不適当と認めたとき
3. 本サービスの申込に対する承認の通知を発信した時点をもって、本サービスの契約が成立したものとします。

4. 第1項の申請書の提出がない場合、当社は本サービスの提供ができない場合があります。また、これによりお客さまに損害が生じた場合でも、当社は何ら責任を負わないものとします。

第5条（本サービスの利用）

1. お客さまは、仕様書に示される機能の利用においてのみ本サービスを利用するものとします。
2. お客さまは、当社が仕様書等に定めた環境および条件の下で本サービスを利用するものとします。
3. 当社は、サービス利用のために必要または適したソフトウェア、通信機器等を指定することがあります。この場合、当社の指定にかかわらずお客さまが他のソフトウェア、通信機器等を用いたときは、サービスを受けられないことがあります。
4. お客さまの機器の設置、運用、又は環境に不具合が生じたことに起因してお客さまが本サービスを利用できず、又は損害が生じたとしても、当社はお客さまに対して一切の責任を負いません。
5. ネットワーク機器への不正アクセス等のセキュリティに関して不具合が生じた場合、当社の責めに帰すべき場合を除き、当社はお客さまに対して一切の責任を負いません。
6. お客さまもしくは第三者によるネットワーク構成変更又はサービス対象機器の設定変更作業によって不具合が生じた場合、当社はお客さまに対して一切の責任を負いません。
7. お客さまは、サービスの利用に伴い、自己の責に帰すべき事由で第三者に対して損害を与えた場合、または第三者からクレーム等の請求がなされた場合、自己の責任と費用をもって処理、解決するものとします。

第6条（利用契約期間）

1. 本サービスの利用契約期間は、1ヶ月とします。
2. 利用契約期間満了日の1ヶ月前までにお客さまより利用契約を終了する旨の書面による通知がないときは、利用契約はさらに1ヶ月更新されるものとし、その後も同様とします。

第7条（本サービスの利用料金等）

1. お客さまは、別途定める本サービスのご利用料金（以下「本サービス利用料」といいます。）について、消費税及び地方消費税を加算のうえ当月分を当社が指定する期日までに支払うものとします。銀行振り込みにより支払う場合の手数料及び為替手数料はお客さまの負担とします。
2. 1ヶ月に満たない月の月額の本サービス利用料は、日割り計算にてその額を算出するものとします。
3. 本サービス利用料は、別表のとおりとし、随時改定される場合があるものとします。
4. 上記に関わらず、別紙「サービスレベル合意（SLA)」に定めがある場合には、その定めるところによります。

第8条（遅延損害金）

お客さまは、利用契約に基づく当社に対する支払いを怠った場合、支払期日の翌日から起算して支払いの前日までの期間について、未払額に対し支払期日の時点において効力を有する法定利率

の割合（閏年についても 365 日あたりの割合とする。）で算定した額を、遅延損害金として当社に支払うものとする。

第 9 条（秘密情報及び個人情報の取扱い）

1. お客さま及び当社は、相手方当事者（以下「被開示者」といいます。）に対して以下に定義する秘密情報を提供する当事者（以下「開示者」といいます。）の事前の書面による承諾がない限り、本サービスに関連して開示者から開示され又は本サービスの利用に際して知り得た開示者、開示者の親会社・関連会社、若しくは開示者の顧客の技術上、営業上その他のあらゆる非公開情報であって（個人情報を含む。）、秘密である旨の表示により又は開示の状況若しくは情報自体の性質により秘密として保持すべきであると合理的に解すべき情報（以下「秘密情報」という。）を、(i)第三者に開示若しくは提供し、又は、(ii)本サービスを利用する目的以外のために利用しないものとします。ただし、以下の各号に該当するものは除きます。
   (1) 開示者から開示を受け又は被開示者が知得した時点で公知であったと立証できた情報
   (2) 開示者の開示又は被開示者の知得後に被開示者の過失なく公知となったと立証できた情報
   (3) 開示者の開示又は被開示者の知得時に被開示者が秘密保持義務を負うことなく保有していたと立証できた情報
   (4) 被開示者が独自にかつ開示者の秘密情報を参照することなく開発したと立証できた情報
   (5) 開示制限を負わずに開示を行う権限を有する第三者から被開示者が適切に入手したと立証できた情報
2. 被開示者は、秘密情報を、法令の規定により権限ある行政若しくは司法その他の公的機関から開示又は提出を命じられた場合には、秘密情報を開示することができるものとします。ただし、被開示者は、法令により求められる範囲内においてのみ当該開示・提出命令に従うものとします。
3. 第 1 項にかかわらず、お客さま及び当社は、秘密情報を、自己の役員、従業員、業務委託先であって、(i)本サービス提供又は利用のために知る必要があり、(ii)被開示者と同等の秘密保持義務を負う者に限り、開示することができるものとします。また、第 1 項にかかわらず、当社は、利用契約を履行するために、秘密情報を、アット東京に開示することができるものとします。
4. その原因の如何を問わず、利用契約が終了した場合又は開示者から請求された場合、被開示者は、本契約上開示され又は知得したあらゆる開示者の秘密情報を速やかに返却又は廃棄するものとし、以後その形態を問わずこれを保持してはならないものとします。
5. 本条は、利用契約終了後も引き続きその効力を有するものとします。

第 10 条（一般的禁止事項）

お客さまは、以下の各号に定める行為を行ってはならないものとします。なお、当社は、お客さまが以下のいずれかの行為を行い、又はそのおそれがあると合理的に判断した場合には、本サービスの利用停止その他適当な措置を講じることができるものとします。当該措置により、お客さ

まがサービス提供を受けることができない期間が生じた場合であっても、本サービス利用料はお支払いただきます。

(1) 本サービスを第 5 条第 1 項に規定する目的以外に利用する行為
(2) 当社の事前の承諾なく、本サービスを第三者に使用させる行為
(3) 当社の事前の書面による承諾なく、利用契約上の地位又は利用契約に基づく権利義務の全部又は一部を第三者に対して譲渡・移転又は担保に供する行為
(4) 当社、他のお客さま、その他の第三者に損害又は悪影響を与える行為
(5) 本サービスの運営を妨げるような行為
(6) 利用契約の規定に違反する行為
(7) 法令に違反する行為
(8) 前各号に類似する行為

第 11 条（本サービスの中断等）

1. 当社は、次の各号に該当する場合は、お客さまに損害等が発生した場合であっても何らの責任を負うことなく、本サービスの提供の全部若しくは一部を中断し、又は本サービスの利用を制限することができるものとします。
   (1) 本サービス用設備の保守を定期的又は緊急に実施する場合（その実施をお客さまに通知するか否かを問いません。）
   (2) 地震、台風、洪水、津波、噴火等の自然災害、感染症の発生、戦争、内乱、暴動等の不可抗力、火災、本サービス用通信回線若しくは電力その他の公共的サービスの停止等により、本サービスの提供が不可能又は著しく困難となった場合
   (3) 行政機関又は法機関の業務の停止命令又はその指導・要請があった場合
   (4) お客さまによる不正又は誤った操作により本サービスの提供に支障が生じた場合
   (5) 本サービス用設備に対する第三者からの不正アクセスがあった場合
   (6) 本サービス用設備又は本サービス用ソフトウェアを再起動する必要が生じた場合
   (7) 第 10 条各号に掲げる事由により本サービスの利用が停止される場合
   (8) その他当社が本サービスの運営上一時的な中断が必要と判断した場合
2. 当社は、前項第 1 号の定期的保守又は第 8 号の規定により本サービスの提供の全部又は一部を中断するときは、あらかじめ当社が定める方法により 2 週間前までにお客さま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。

第 12 条（当社によるサービス内容の変更、中止又は廃止）

1. 当社は、技術上、営業上、又はその他の理由（データセンターの建物の使用停止、本サービス用通信回線の使用不能による場合、第 11 条第 1 項各号に該当する事由の長期化その他の要因を含みます。）により、本サービスの全部又は一部につき内容を変更、本サービスの提供を中止又は廃止することがあります。

2. 当社は、第 1 項に基づき本サービスを変更又は中止する場合は、あらかじめ当社が定める方法により 1 ヶ月前（仕様書等に別に定める場合はその期間。）までにお客さまに通知するものとしますが、本サービスの変更又は中止によってお客さまに損害が発生した場合でも、当社は何らの責任も負わないものとします。
3. 第 1 項の規定に基づき当社が本サービスの提供自体を廃止する場合には、当社の指定する日をもって利用契約は終了するものとします。また、当社は、第 1 項に基づき本サービスを廃止する場合は、あらかじめ当社が定める方法により 2 ヶ月前までにお客さまに通知するものとしますが、本サービスの廃止によってお客さまに損害が発生した場合でも、当社は何らの責任も負わないものとします。
4.アット東京と当社との間の再販サービス利用契約が終了した場合は、事由の如何にかかわらず、直ちに利用契約は終了し、お客さまの本サービスの利用権限は消滅するものとします。当社は、利用契約の終了によってお客さまに損害が発生した場合でも、何らの責任も負わないものとします。

第 13 条（解約申入れ・解約負担金）
1. 利用契約期間内であっても、お客さまは、解約希望日の 1 ヶ月前までに当社に対して書面で通知することにより、利用契約を解約することができるものとします。
2. 利用契約期間内に本サービスを解約する場合は、お客さまは解約日の翌日から期間満了の日までの本サービス利用料相当額（ただし、1 ヶ月に満たない期間は日割計算とします。）を当社に一括して支払うものとします。

第 14 条（利用契約の解除等）
1. 当社は、お客さまが次の各号のいずれかに該当した場合、お客さまへの事前通知、及び催告なしに、本サービスの提供を一時停止し又は利用契約の全部若しくは一部を解除することができるものとします。この場合、お客さまは、既に生じた本サービス利用料等の債務の全額について期限の利益を喪失し、当社の指示に従って当該債務を直ちに一括で支払うものとします。また、当社に既に支払われた本サービス利用料等については一切払い戻しの請求をすることができないものとします。
   (1) お客さまによる本サービスの申込内容に虚偽の事実が含まれていることが判明したとき
   (2) 本契約の規定に違反し、当社からの書面による通知から 5 日以内に当該違反を治癒しないとき
   (3) お客さまが、自ら振り出し又は裏書した手形・小切手が不渡りとなり、又は銀行取引停止処分を受けたとき、その他支払停止若しくは支払不能の状況に陥ったとき
   (4) お客さまが、仮差押・仮処分・差押・強制執行の申立て又は公租公課の滞納処分を受けたとき
   (5) お客さまが破産手続、会社更生手続、民事再生手続の申立てをしたとき、又はこれらの開始決定がなされたとき
   (6) お客さまが解散したとき（吸収合併による場合を除く。）

2. 前項の事由により、利用契約が解除された場合、お客さまは解除日の翌日から当該利用契約期間満了の日までの本サービス利用料金相当額を当社に一括して支払うものとします。

第 15 条（利用契約終了後の措置）

1. 利用契約が終了した場合は、お客さまは、利用契約に基づき既に生じた本サービス利用料等について当社所定の方法で支払うものとします。
2. 利用契約が終了した場合は、当社はその終了日以降は、直ちに本サービス用設備の提供、お客さまへのサポートの提供、その他、本サービスにおいてお客さまに提供されるすべてのサービスを終了するものとします。

第 16 条（損害賠償）

1. 請求原因の如何を問わず、利用契約に関して当社がお客さまに対して損害賠償義務を負う場合、その賠償の対象範囲は、お客さまに直接かつ現実に発生した相当因果関係の範囲内の通常の損害に限られるものとし、当社は、名称及び種類の如何にかかわらず、特別損害、付随的損害、間接損害、懲罰的又は派生的損害（逸失利益、データ消去、事業中断等による損害、信用損害、第三者に対する損害賠償義務を含むがこれらに限定されません。）について一切の責任を負わないものとします。
2. 前項により当社がお客さまに対して損害賠償義務を負う場合、その賠償額の総額は、当該損害が生じた利用契約に基づく月額の本サービス利用料の 1 ヶ月間分を超えないものとします。

第 17 条（再委託）

当社は、当社の裁量と責任において、本サービスに関する業務の全部又は一部を、当社に対して本約款と同等の秘密保持義務を負う第三者に再委託することができるものとします。

第 18 条（お客さま情報）

お客さまは、商号若しくは名称、住所、電子メールアドレス、電話番号、その他当社への届出内容に変更があった場合には、速やかに当社に対し当社所定の方法で当該変更の届出をするものとします。

第 19 条（本約款等の変更）

1. 本約款等の変更にあたっては、当社の定める方法により行われ、適切な方法によってお客さまに通知されます。通知された日の翌日から 7 日間が経過した時、もしくは当社が別途定めた日にその効力が生じるものとします。
2. 正当な理由なく当該変更内容の通知の到着を妨げたときは、その通知は通常到達すべきであった時に到達したものとします。
3. お客さまの本サービス利用に実質的な不利益又は支障を生じさせないと合理的に認められる範囲内の本約款等の変更が行われる場合、前項の規定は、適用されないものとします。

第 20 条（反社会的勢力の排除）

1. お客さま及び当社は、自己が暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力団その他市民社会の秩序や安全に脅威を及ぼす反社会的勢力（以下総称して「反社会的勢力」という。）に該当しないこと、及び次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来においても該当しないことを確約します。
   (1) 反社会的勢力が経営を支配し又は実質的に関与していると認められる関係を有すること
   (2) 反社会的勢力に対して資金等を提供し又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
   (3) 役員又は経営に実質的に関与している者が反社会的勢力と密接な関係を有すること
2. お客さま及び当社は、自ら又は第三者をして、暴力的な不当な要求行為、脅迫的な言動、風説の流布、偽計・威力若しくは類似の行為により相手方の信用を棄損し、又はその業務を妨害する行為を行わないことを確約します。
3. お客さま及び当社が前二項に該当した場合は、相手方当事者は催告を要することなく、かつ何らの損害賠償義務を負うことなく利用契約を即時解除することができるものとします。

第 21 条（準拠法）

利用契約は、日本法に準拠し、同法に従い解釈されるものとします。

第 22 条（合意管轄）

お客さま及び当社は、利用契約に関して生ずるあらゆる紛争につき、訴額に応じて、広島地方裁判所又は広島簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 23 条（その他）

本約款は日本語版を正本とし、他の言語により作成された内容が異なるものがある場合は、日本語版を有効なものとします。

別紙

サービスレベル合意(SLA)

1（目的）

本別紙においては、本サービスのサービスレベル及びサービスレベルを満たさなかった場合の返金制度を定めるものとします。なお、当社は本別紙の条件を変更する場合があります。

2（定義）

月間稼働率：以下の数式により算出される率

（月間サービス利用時間－月間累積故障時間）÷月間サービス利用時間×100

月間サービス利用時間：月720時間(暦月の実際の日数は考慮しない)

月間累積故障時間：同月内の故障による停止時間の合計値

3（サービスレベル）

可用性：冗長構成にて月間稼働率 99.999%以上

4（対象構成）

冗長構成のみSLA適用対象とします。

5（故障の判定方法）

・本サービスの提供範囲内において、当社側要因（機器故障、ポート障害、作業ミス等）にて障害が発生し、1系2系両系が同時に通信断となった場合、ルータの故障と判定します。

・故障による停止時間の測定はお客さまの申告にかかわらず、当社が故障による停止を検知した範囲の時間とします。

6（返金制度）

当社は、第 4 項に定める対象構成において、当社の責に帰すべき事由により契約者が利用中のSLA適用対象サービスの月間稼働率が第 3 項にて既定する稼働率に満たなかった場合、当該契約者の当月分の利用料金に、第 7 項に定める返金率を乗じた金額を返還します。

7（返金率）

・当社は、故障が発生した月の当該故障が発生したサービスに係る月額料金（月次料金）に、該当する以下の返金率を乗じて返金金額を算定するものとします。なお、1 円未満の端数を生じた場合にはこれを切捨てるものとします。

・故障が発生した月のサービス利用時間が 1 ヶ月に満たない場合においては、第 2 項に定義する月間サービス利用時間を適用し、日割り計算にて算出した月額料金（月次料金）に、該当する以下の返金率を乗じて返金金額を算定するものとします。

月間稼働率	月間累積故障時間	返金率
99.999%未満 99.99%以上	25 秒超～4 分 19 秒以下	2%
99.99%未満 99.9%以上	4 分 19 秒超～43 分以下	10%
99.9%未満 99.0%以上	43 分超～7 時間 12 分以下	20%
99.0%未満 98.0%以上	7 時間 12 分超～14 時間 24 分以下	50%
98.0%未満	14 時間 24 分超	100%

8（免責）

SLA 適用対象サービスの月間稼働率が規定の稼働率に満たなかった場合であっても以下の事由に起因するときは、当社は、第 6 項に規定する返金を実施しないものとします。

(1) 故障の原因がお客様側又は第三者側要因による場合

(2) 故障の原因が定期メンテナンス等の計画停止、緊急メンテナンスによるサービス停止の場合

(3) 故障の原因が当社の帰責事由によらない場合

別表

別表

第 1 表 料金表

(1) 仮想マネージドルータ

品目	接続帯域	ルータ台数	初期料金	月額料金
シングル構成	1 Gbps	1 台	350,000 円	35,000 円
冗長構成	1 Gbps	2 台	450,000 円	60,000 円

(2) 論理ポート

品目		初期料金	月額料金
論理ポート	200Mbps	3,000 円	3,500 円
	500Mbps	3,000 円	7,000 円
	1Gbps	3,000 円	12,000 円

(3) その他設定変更

内容をヒアリングさせていただいた上で個別に価格・納期を回答させていただきます 。

付則

付則

（実施期日）

この約款は 2023 年 7 月 1 日から実施します。

付則

（実施期日）

この約款は 2024 年 11 月 8 日から実施します。