

別添（プレミアムサポートサービス）

プレミアムサポートサービス約款

（本約款の適用について）

第1条 株式会社イントラマート（以下「当社」という。）は、契約者に対し、Accel-Mart Quick サービス（以下「本サービス」という。）に付随のプレミアムサポートサービス（以下「AMQサポート」という。）について、このプレミアムサポートサービス約款（以下「AMQサポート約款」という。）に基づき提供します。契約者は、AMQサポートの利用に関し、AMQサポート約款の内容を十分に理解するとともに、これを誠実に遵守するものとし、AMQサポート規約における定義は、AMQサポート規約において特に定めるものを除き、本サービスの利用規約における定義と同一とします。また、AMQサポート規約に定めのない事項は、本サービスの利用規約が適用されるものとします。

（AMQサポート規約の変更）

第2条 当社は、以下の場合、契約者の承諾を得ることなく、いつでもAMQサポート規約を変更することができるものとします。

- (1) AMQサポート規約の変更が、契約者あるいは利用者一般の利益に適合するとき。
 - (2) AMQサポート規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
- 2 前項によるAMQサポート規約の変更については、変更後のAMQサポート規約の効力発生日の1か月前までに、AMQサポート規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容とその効力発生日を第3条（当社からの通知）に定める方法により通知します。
- 3 変更後のAMQサポート規約の効力は、AMQサポート規約の効力発生日以降、本サービスあるいはAMQサポートを利用したときは、契約者は本規約の変更に同意したものとみなされます。

（当社からの通知）

第3条 当社は、電子メール、書面又は本サービスのホームページへの掲示その他当社が適当と判断する方法及び範囲で、契約者がAMQサポートを利用する上で必要な事項を通知するものとします。

- 2 前項に定める通知は、当社が、当該通知の内容を、書面で契約者に交付した時点（郵送の場合は契約者に到達した時点）、電子メールで契約者に送信した時点又はAMQサポートのホームページ上に掲示した時点から効力を有するものとします。

(AMQサポートの内容)

第4条 本サービスの内容は、「Accel-Mart Quick サービス仕様書」のとおりとします。

- 2 契約者と協議の上、打ち合わせやオンサイトサポート（以下「オンサイト等」という。）を行うことができるものとします。ただしその場合、かかる移動時間も稼働時間に含まれるものとします。また、かかるオンサイト等を東京都内で行う場合、1回につき交通費分として1時間の稼働時間を前項で算出された稼働時間に追加するものとし、東京都外の場合は、事前に契約者と協議し、かかる稼働時間を定めるものとします。
- 3 本サービスに係る業務の主体は契約者であり、当社は契約者の円滑な業務履行の支援を行うものとします。なお、契約者は次の事項を了承の上、AMQサポートを利用するものとします。
 - (1) AMQサポートについて、当社に起因しない不具合が生じる場合があること
 - (2) 当社に起因しないAMQサポートの不具合については、当社は一切その責を免れること

(AMQサポートの変更)

第5条 当社は、当社の裁量により、契約者の承諾を得ることなく、いつでもAMQサポートの全部又は一部を変更することができるものとします。なお、当社は、当該変更によって変更前の本サービスのすべての機能、品質及び性能等が維持されることを保証するものではなく、また契約者に生じた損害又は不利益に対して一切の責任を負いません。

- 2 変更後のAMQサポートのすべての機能、品質及び性能等が維持される場合を除き、契約者は、変更後のAMQサポートに同意できない場合、本サービスのAccel-Martサービス利用規約に従い本サービスの利用契約を解除することができるものとします。

(資料の提供)

第6条 契約者は、当社からAMQサポートの遂行上必要となる資料の請求があった場合、契約者が必要と認める範囲内で無償で提供するものとします。当社は、本サービス及びAMQサポートの履行上必要な範囲内で、当該資料を複製・改変することができるものとします。

- 2 当社は、前項で提供される資料等が不要となったときは、契約者の指示に従い返還または処置を行うものとします。
- 3 契約者は、当社から提供される資料等については、当社の指示に従い返還または処置を行うものとします。

(作業場所等の提供)

第7条 当社がAMQサポートを行う上で契約者の事務所等で作業をする必要がある場合、契約者は、当該作業場所（当該作業の実施に必要な機器、設備その他作業環境を含む。）を当社に無

償で提供するものとします。ただし、当該作業場所および使用条件等に関しては、協議の上定めるものとします。

(実施報告)

第8条 当社は、実施したAMQサポートの要旨並びにそれに要した時間及び業務従事者等の数の実績を当社の定める方法で契約者に報告するものとします。

- 2 契約者は、前項の報告を受けた場合、遅滞なくその内容を確認し、その結果を当社に通知するものとします。前項で定める当社から契約者への報告日から3営業日（当社営業日）以内に、契約者が当社に対し、書面で合理的かつ具体的な理由を明示して異議を述べない場合には、報告日から4営業日（当社営業日）目をもって、当社は契約者からAMQサポートの実施を確認した旨の通知を受領したものとみなします。

(機密保持)

第9条 契約者及び当社は、AMQサポートの履行に関して相手方から資料、電磁的記録媒体その他の有形な媒体により提供された技術上、営業その他業務上の情報であって、相手方が機密である旨表示したもの（以下「機密情報」という）について、善良なる管理者の注意をもってその機密を保持するものとし、本サービス及びAMQサポートに従事する者に使用させる場合を除き、機密情報を第三者に開示してはならないものとします。

- 2 前項にかかわらず、次の各号の一に該当する情報は機密情報に含まれないものとします。

- (1) 既に保有しているもの
- (2) 機密情報によらずに独自に開発しまたは知り得たもの
- (3) 既に公知のものまたは自己の責に帰すことのできない事由により公知となったもの
- (4) 守秘義務を負うことなく第三者から正当に入手したもの
- (5) 相手方から書面により開示を承諾されたもの

- 3 契約者及び当社は、相手方から提供を受けた機密情報について、AMQサポート及び本サービスの目的の範囲内でのみ使用するものとし、複製、改変が必要なときは、事前に相手方から承諾を受けるものとします。

- 4 本条の機密保持義務は、利用契約が終了した後3年間継続するものとします。

(責任の範囲)

第10条 AMQサポートにおける当社の責任は、善良なる管理者の注意をもってAMQサポートを行うことに限られ、当社が善良なる管理者の注意をもってAMQサポートを行っている限り、AMQサポートに起因して契約者に損害が生じてても当社は責任を負わないものとします。

- 2 当社の善良なる管理者の注意義務違反が判明し、当該善良なる管理者の注意義務違反にか

かるAMQサポートの報告完了日（第8条（実施報告）に定める報告の確認通知受領日）から6か月以内に当社にその旨を書面により通知した場合、当社は、自らの裁量により、AMQサポートの再履行をするか又は当該注意義務違反により契約者が被った損害を第11条（損害賠償の制限）の定めに従い賠償するものとします。

- 3 当社は、天災地変、戦争、暴動、内乱、テロリズム、重大な疾病、感染症リスク若しくはこれに類するもの、争議行為、法令等の制定若しくは改廃、公共インフラ（輸送機関、通信回線等を含む。）の事故、電力事故、政府機関による命令、仕入先等の製造中止及び操業停止、AMQサポートの履行の結果に対する第三者による物理的侵害その他自己の責に帰すことのできない事由（以下総称して「不可抗力」という。）による利用契約等の履行遅滞又は履行不能について、契約者に対し責任を負わないものとします。なお、本項における不可抗力による利用契約等の履行遅滞又は履行不能には、当社の合理的な指示に基づく自宅待機措置等による利用契約等の履行遅滞又は履行不能を含むものとします。

当社は、次の事由による利用契約等の履行遅滞又は履行不能について、契約者に対し利用契約等上の責任を負わないものとします。

- （1）合理的な範囲で把握できなかったコンピュータウイルス、ハッキング、サイバーアタック、第三者による不正アクセス行為その他セキュリティの脆弱性に起因するもの行為その他セキュリティの脆弱性に起因するもの
 - （2）当社の責によらないハードウェア又はソフトウェアの不具合によるもの
 - （3）利用契約等の履行の際に当社のシステムに接続される契約者等のシステム、サービス又はネットワークの不具合に起因するもの
 - （4）当社が善良なる管理者としての注意を払ったが予見できなかった設備又はソフトウェアの不具合、又はトランザクションの過度の集中によるシステムダウンに起因するもの
 - （5）電気通信事業者の責に帰すべき故障、アクセス不能及び性能の劣化に起因するもの
 - （6）端末機器、周辺機器、その他のソフトウェア及び通信回線等、本サービスに含まれるコンピュータプログラムの稼動環境に含まれる第三者のソフトウェアに起因した、コンピュータプログラムの稼動不良に起因するもの
- 4 AMQサポート約款の他の定めにかかわらず、当社がAMQサポート約款の履行に関して契約者に対して負う責任は、債務不履行、不法行為、製造物責任その他請求原因の如何にかかわらず、本条に定めた範囲に限られるものとします。

（損害賠償の制限）

第11条 当社は、AMQサポートの利用において、AMQサポート規約違反に限り、契約者に生じた

損害の賠償請求に応じるものとします。

- 2 AMQサポートに関して当社のAMQサポート規約違反に帰すべき事由により契約者に損害が生じた場合には、契約者が当社に請求することができる損害賠償は、債務不履行、不当利得、不法行為、製造物責任その他請求原因の如何を問わず、現実が生じた通常かつ直接の損害に限られ、かつ、その総額は、当該事由が生じた月の前月末日から初日算入にて起算して、過去2か月間に受領した利用料金（2か月に満たない場合は、当該期間に契約者が当社に支払った利用料金）の合計額を超えないものとし、その他の一切の損害（不可抗力により生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害及び逸失利益を含む。）は請求することができないものとします。
- 3 当社の故意又は重大な過失により契約者に損害が生じた場合は、前項の定めは適用されないものとします。

（契約終了後の処理）

第12条 契約者は、利用契約が終了した場合、AMQサポートの利用にあたって当社から提供を受けたソフトウェア及び資料等（全部又は一部の複製物を含みます。以下同じ。）を利用契約終了後直ちに当社に返還し、契約者設備等に格納されたソフトウェア及び資料等については、契約者の責任で消去するものとします。

- 2 当社は、利用契約が終了した場合、AMQサポートの利用にあたって契約者から提供を受けた資料等（資料等の全部又は一部の複製物を含む。以下同じ。）を利用契約終了後、契約者に返還、破棄又は消去し、本サービス用設備等に記録された資料等については、消去するものとします。当社が、利用契約終了後に契約者に対して負う責任は本項に定めた範囲に限られるものとします。

（提供区域・準拠法）

第13条 AMQサポートの提供区域は、特に定める場合を除き、日本国内とします。

（存続条項）

第14条 利用契約の終了後においても、第10条（責任の範囲）、第11条（損害賠償の制限）、第12条（契約終了後の処理）及び第13条（提供区域・準拠法）は有効に存続するものとします。

附則

1. AMQサポート規約は、2025年11月1日から施行します。
2. 2026年10月1日改定のAMQサポート規約は、同日から適用します。

