

# Knowledge Discovery サービス利用約款

## 第1章 総則

### 第1条(適用範囲)

1. 本約款は、エス・アンド・アイ株式会社(以下、「当社」といいます。)と利用者との間に生じる Knowledge Discovery サービス(以下、「本サービス」といいます。)の利用に関わる一切に適用されるものとします。  
本サービスの内容については、別紙1にて定めるものとします。
2. 本約款は、利用者提出の当社又は販売店規定のサービス申込書の当社又は販売店の受領を以って適用されるものとします。当社及び利用者は本約款が規定する義務等を誠実に履行するものとします。
3. 本約款の定めと異なる合意を行う場合は、別途契約書面等(以下、「個別契約書」といいます。)を取り交わすものとします。

### 第2条(本約款の変更)

1. 当社は、本約款を変更することがあります。この場合には、料金その他本サービスの利用条件は、変更後の約款によりまします。
2. 当社から利用者への通知は、当社ホームページに掲示します。当社ホームページに掲示し、一般的に閲覧可能となった時点で本約款の効力を生じるものとします。

## 第2章 サービス

### 第3条(サービスの提供条件)

1. 本サービスの利用に関する契約を締結するには、本約款に同意していただくことが必要となります。
2. 本サービスの契約とは別に IBM Watson を利用するための IBM Cloud サブスクリプションおよびサポートの契約が必要となります。
3. 本サービスは、見積書に記載された内容及びマニュアルに記載された機能・サービスを提供するものとします。
4. 本サービスの利用者は、原則として法人・団体に限られることを条件とします。
5. 本サービスの利用時間は24時間利用可能とし、本約款に別に定める場合を除き、利用可能な日時の制限を設けないものとします。
6. 当社は、本サービス提供に使用するサーバ、電気通信設備、ソフトウェア等の保守及び本サービスの運用上又は技術上の必要がある場合、利用者に事前通知の上、本サービス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、緊急の対応を必要とする場合は事前通知なく停止することができるものとします。
7. 本サービスはインターネット及び通話のセキュリティを保証するものではありません。
8. 本サービスは利用者が自ら利用するほか、当社と再販業務に関する合意を実施した上で、第3者に再販する事ができません。

9. 利用者は、販売店を通じて本サービスを契約した場合、料金等については、販売店と利用者間の契約に従うものとします。

### 第4条(利用環境等)

1. 利用者は、自己の責任と負担において ISP 利用契約をはじめとした本サービスを利用するために必要な通信環境及び機器等(音声基盤、ソフトウェア等的一切を含みます。)を準備するものとします。
2. 当社は、個々の機器に関して提供される製品保証を除き、前項にて定めた通信環境および機器等における動作に関し、一切の保証および責任を負わないものとします。
3. 本サービスは、日本国内の IBM Cloud サービス上で提供をします。そのため、インフラ環境のサービス及びセキュリティ基準については、IBM Cloud セキュリティポリシーが前提となります。

## 第3章 サービスの利用

### 第5条(申し込み方法)

利用者は、本サービスの利用にあたり本約款に同意した上で、当社又は販売店所定の手続に従い、利用契約の申し込みを行うものとします。

### 第6条(申し込みの承諾及び利用契約の成立)

1. 本サービスの利用契約は、当社又は販売店が前条の申込を承諾した日を以って成立するものとします。
2. サービスの提供開始については、利用者からの必要情報の提供、および当社にて必要となる各種登録、手続きが完了次第、利用者に対し、本サービスの開始日、ログイン ID 等を通知するものとします。

### 第7条(申し込みの不承諾)

1. 当社及び販売店は、利用者が以下の項目に該当する場合、本サービスの利用契約を締結しない場合があります。  
(ア)過去に本サービスの利用停止、利用契約解除が行われた場合。  
(イ)申込内容に虚偽、誤記又は記入漏れがある場合。  
(ウ)仮差押、差押、競売、破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始等の申立てを受けている場合。  
(エ)手形交換所の取引停止処分を受けている場合、又はその他支払停止の状況にある場合。  
(オ)公租公課の滞納処分を受けている場合。  
(カ)社会通念上、不適切な利用であると判断される場合。  
(キ)その他、利用者に対して本サービスを提供することが不適当と判断される合理的事情がある場合。

**第 8 条(契約期間)**

1. 本サービスの最低利用期間は、サービス利用開始月 1 日起算にて 6 ヶ月とします。また、第 22 条で規定される契約解約手続きが実施されない場合は、自動的に同一条件で契約が継続されます。
2. 本サービスの契約期間は、6 ヶ月単位と 1 年単位のいずれかを選択することができます。なお、利用者による変更手続きが実施されない限り、次年以降も自動的に同一条件で契約が継続されます。

**第 4 章 利用料金等****第 9 条(利用料金等)**

1. 本サービスの利用料金(以下、「利用料金等」といいます。)の課金は、サービス利用開始月 1 日起算にて開始されるものとし、月中のサービス利用開始においては日割りでの計算(初月利用日数 + 6 ヶ月 または 初月利用日数 + 1 年)を実施させていただきます。
2. 当社及び販売店は、利用者へ通知のうえ、利用料金等を随時改定できるものとします。

**第 10 条(利用料金等のお支払)**

1. 利用者は、利用料金等について、取引基本契約書や注文書の支払い条件に基づき支払うものとします。なお、利用料金等の支払いに必要な振込手数料その他の費用は、利用者の負担とします。販売店を通じて本サービスを契約した場合には、販売店の定める方法で支払うものとします。
2. 利用者は、本サービスの利用料金等について、当社からの請求金額に疑問がある場合、利用料金等の決済日又は利用者が請求書を受領した日のいずれか早い日から 30 日以内に当社又は販売店に対してその旨を書面を通じて申し立てするものとします。この申し立てがなかった場合、利用者は請求金額を承諾したものとみなします。

**第 11 条(消費税等の負担)**

本サービスの利用料金等に関わる消費税相当額は、利用者が負担するものとし、利用者は、利用料金等に、締め日における税率によって計算した消費税相当額を加算した額を一括にて支払うものとし、消費税相当額の計算において 1 円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り下げるものとします。

**第 5 章 利用者の義務等****第 12 条 (ログイン I D 等の管理)**

1. 利用者は、当社が利用者へ割り当てるログイン I D、パスワード、ソフトウェア等(以下「ログイン I D 等」といいます)の管理責任を負うものとします。
2. 当社は、利用者が割り当てたログイン I D 等を、従業員その他当社が特に認める者(以下「関係者」といいます)が使用することを許諾することができるものとします。

3. 利用者は、関係者その他の第三者が利用者のログイン I D 等を利用して行った行為のすべてについて、利用者自身の行為としての責任を負うものとします。
4. ログイン I D 等の管理及び使用上の過誤、第三者による使用等により発生した本サービスの不具合や利用者の損害は利用者自身が負担するものとし、本約款に定めがある場合を除き、当社及び販売店は一切の責任を負わないものとします。
5. 利用者は、ログイン I D 等の盗難、第三者による不正使用ないしそのおそれのある事情を知った場合、当社に対して速やかにその旨を直接的かつ即時的手段により通知し、当社からの指示がある場合にはこれに従うものとします。

**第 13 条(登録内容変更の届出)**

1. 利用者は、本サービスの利用契約時に当社又は販売店に届け出た内容(住所、氏名、支払口座、電子メールアドレス、本サービスの利用場所及び利用環境その他)に変更があった場合、直ちに当社又は販売店に対して変更の届出を行う義務を負うものとします。
2. 前項の届出を怠ったことにより、利用者又は第三者に生じた損害(本サービスの利用停止、通知の不達等を含む)について、当社及び販売店は一切の責任を負わないものとします。

**第 14 条(権利等の処分の禁止)**

利用者は、当社の承認を得ずに利用者として有する利用契約上の地位、権利若しくは義務を、第三者への譲渡、貸与、担保に供する等、一切の処分をしてはならないものとします。

**第 15 条(禁止事項)**

利用者は、本サービスの利用にあたって、以下の行為を行ってはならないものとします。

- (ア)公序良俗に反する行為(猥褻、売春、暴力、残虐、虐待等を含む)、もしくはそのおそれがあると当社が判断する行為、又は公序良俗に反する情報を第三者に提供する行為
- (イ)いたずら電話・迷惑メール等を送受信する行為
- (ウ)犯罪行為(日本国で刑事罰の対象となる行為のほか、外国で刑事罰の対象となるものも含む。)、若しくは犯罪行為に結び付く行為、又はそれらのおそれがあると当社が判断する行為
- (エ)ストーカー行為等の規制等に関する法律第 2 条に定義されるストーカー行為
- (オ)利用者自身以外の他人の著作権その他の一切の知的財産権を侵害する行為、若しくはこれらを侵害するおそれがあると当社が判断する行為
- (カ)利用者自身以外の他人の財産、名誉若しくはプライバシーに関する権利を侵害する行為、若しくはこれらを侵害するおそれがあると当社が判断する行為
- (キ)利用者自身以外の他人に不利益や損害を与える行為、若しくは与えるおそれがあると当社が判断する行為
- (ク)コンピュータウイルス等の有害なプログラムを本サービスに関連して使用し、若しくは提供する行為

- (ケ)本サービスを直接又は間接に利用する者に、重大な支障を与えるおそれのある行為
- (コ)無限連鎖講(ネズミ講)を開設し、又はこれを勧誘する行為
- (サ)不特定多数にばらまく広告・宣伝・勧誘等の行為
- (シ)詐欺まがいの情報、嫌悪感を抱く、若しくはそのおそれのある電話、伝言を送信する行為
- (ス)当社が別途定める一定の容量を超えるデータを送信する行為
- (セ)サービス・アカウント及びパスワードを不正に使用する行為
- (ソ)第三者になりすまして本サービスを利用する行為
- (タ)その他、法令に違反する、又は違反するおそれのある行為及び当社が不適切と判断する行為

#### 第 16 条(利用者の責任)

利用者は、前条に該当する行為によって、当社、販売店及び第三者に損害を与えた場合、利用者としての地位を喪失した後であっても、当社、販売店及び第三者が受けた全ての損害賠償等を含む一切の法的責任を負うものとします。

#### 第 17 条(知的財産権)

1. 本サービスを構成するシステム、プログラム、ソフトウェア、サービス、手続き、商標商号及びこれらに付随する技術全般に関する著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他の知的財産権、所有権、その他一切の権利は、当社に帰属するものとします。
2. 利用者は、当社が本サービス上にアップロードした情報及びファイルについて、送信、複製、削除、その他の処分等を請求する権利を一切有しないものとします。

#### 第 18 条(利用範囲)

1. 本サービスの提供物を本サービス以外で利用すること、他の利用用途のために利用することを禁止します。

本条の規定に違反し紛争が発生した場合、利用者は、自らの責任で当該紛争を解決することとし、当社及び販売店に一切の責任及び損害を負わせないものとします。

### 第 6 章 当社の義務等

#### 第 19 条(保守対応)

1. 当社は、利用者に対して、本サービスの利用にあたり、サービス内容、利用、障害受付などのサービスデスクを提供します。受付窓口は当社指定の Email アドレスのみとし、受付時間は原則として、日本の祝日及び当社が規定する営業停止日を除く、平日 9 時-17 時とします。
2. 当社は、本サービスの利用にあたり、利用者から保守、修理、品質改善その他当社へ対応要請があった場合、サービス窓口担当者が利用者からの要請を受領してから当社 5 営業日以内に、本サービスの利用に関する状況等を改善するための対策を講じるものとします。ただし、利用者は、その内容によっては、対応がなされない場合もあることを予め承るものとします。

3. 利用者は、要請への対応準備に必要な情報を速やかに当社窓口担当者へ提供するものとします。
4. 要請内容によっては、その対策に別途費用が生じる可能性があります。その費用負担等については別途協議するものとします。

#### 第 20 条(利用者情報の保護)

1. 当社は、契約に際し当社又は販売店が知り得た情報、又は本サービスを利用する過程において当社又は販売店が知り得た情報(以下、「利用者の情報等」と言います。)に関し、別途当社が定める個人情報保護方針(<https://sandi.jp/company/privacy>)に従って取り扱うものとします。
2. 利用者は、利用者の情報等に関し、以下の項目に該当する場合に限り、当社が当該情報を利用者の同意なく開示または利用することを承諾するものとします。
  - (ア)当社が、本サービスの利用動向を把握する目的で収集した個人情報を、個人を識別若しくは特定できない態様にて開示する場合。
  - (イ)裁判所の発する礼状その他裁判所の決定、命令又は法令により開示を求められた場合。
  - (ウ)検察・警察・監督官庁等の公的機関により、適法・適式な開示請求がなされた場合
  - (エ)通知及び当社アンケート等の郵便物等を送付する場合
  - (オ)当社が自己又は第三者のマーケティング、その他の目的でプロファイリング等の分析に使用する場合
  - (カ)当社業務の一部を他社に委託する場合

### 第 7 章 本サービスの利用停止、中断、終了等

#### 第 21 条(利用者による解約)

1. 利用者が本サービスもしくは付帯するオプションの利用契約の解約を希望する場合、解約希望月の前々月末までに当社又は販売店所定の手続きに従って当社又は販売店に届け出るものとします。
2. 利用者が本サービスの契約期間中に本サービスの利用契約の解約を希望する場合、前項の届出に加え、契約期間満了日までの利用料金等の総額のうち未払額全額を当社または販売店に対して支払うものとし、その支払を以って解約の効力が生じるものとします。ただし、本サービスの最低利用期間経過前に本サービスの利用契約の解約を希望する場合は、契約期間に関わらず、最低利用期間中の利用料金等の総額のうち未払額全額を当社又は販売店に対して支払うものとします。

#### 第 22 条(サービスの利用停止及び当社による契約解除)

1. 利用者が次の各号のいずれかに該当した場合、当社及び販売店は事前に通知することなく、直ちに当該利用者にかかる本サービスの利用を停止又は本サービス利用契約を解除することができるものとします。

- (ア)手段の如何を問わず、本サービスの運営を妨害した場合。
- (イ)仮差押、差押、競売、破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申し立て等を受けた場合。
- (ウ)手形交換所の取引停止処分を受けた場合、その他支払停止の状況になった場合。
- (エ)公租公課の滞納処分を受けた場合。
- (オ)利用契約に際し、虚偽の申告を行ったことが判明した場合。
- (カ)本約款に規定される禁止事項に該当する行為を行った場合、又はこれにかかる行為を行うおそれがあると当社が判断した場合。
- (キ)利用料金等の支払遅延又は不払があった場合。
- (ク)当社による本約款の変更につき承諾しない旨を当社又は販売店に対して通知した場合。
- (ケ)自ら又は第三者を利用して、他人の業務を妨害した場合、又は妨害するおそれのある行為をした場合。
- (コ)自ら又は第三者を利用して、他人に対して暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いるなどした場合。
- (サ)自ら又は第三者を利用して他人の名誉、信用等を毀損し、又は毀損するおそれのある行為をした場合。
- (シ)その他、本約款に違反した場合、利用契約の継続が不適切であると当社が判断した場合。

2. 前項各号に基づいて利用者が利用停止又は利用契約を解除された場合、利用者は利用停止中であつたとしても利用料金等の支払義務を負い、当社及び販売店は損害賠償責任を一切負わないものとします。
3. 利用契約が解除された場合、本サービスの提供は即時に終了するものとし、同時に当該利用者は当社に対する債務について期限の利益を喪失し、その債務の全額を直ちに支払う義務を負うものとします。

### 第 23 条(違反行為への対応)

当社及び販売店は、利用者が本約款に違反した場合、当社又は販売店の通知や指導に従わなかった場合、その他当社又は販売店が必要と認めた場合、必要に応じ次の各号に掲げる措置のいずれか、又はこれらを組み合わせた措置を講ずることができま

- (ア)利用者が本約款に違反する行為の中止要請、及び同様の行為の再発防止を要請します。
- (イ)紛争当事者間における紛争の解決のための協議を要請します。

### 第 24 条(反社会的勢力との関係を理由とする解除)

利用者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、当社及び販売店は事前の催告なく、本サービスを解除することができるものとします。

- (ア)暴力団、暴力団員、暴力団関係団体、暴力団関係者、その他の反社会的勢力（以下総称して「暴力団等」と

いいます）である場合、公共の福祉に反する活動を行う個人又は団体である場合、以上に該当する事実が過去にあった場合、もしくは以上の団体のいずれかの構成員であった場合。

- (イ)暴力団等が事業活動を支配する法人であるとき。
- (ウ)法人又は団体である利用者の役員又は従業員に暴力団等に該当する者がある場合。
- (エ)利用者（利用者が法人である場合はその役員）が刑事事件によって逮捕もしくは勾留された場合又は利用者（利用者が法人である場合はその役員）が刑事訴追を受けた場合。
- (オ)自ら又は第三者を利用して、当社、販売店又は当社の取引先等関係者に対して、詐術、粗野な振舞い、合理的範囲を超える負担の要求、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いるなどした場合。
- (カ)自ら又は第三者を利用して、当社、販売店又は当社の取引先等関係者に対し、自身やその関係者が暴力団等である旨を伝え、又は自身やその関係者が暴力団等であると想起させるおそれのある言動をした場合。

### 第 25 条(本サービス提供の中断)

1. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの提供を一時的に中断できるものとします。
  - (ア)戦争、暴動、騒乱、労働争議、地震、噴火、洪水、津波、火災、停電その他の不可抗力による非常事態のため、本サービスの提供を通常どおり継続することができなくなった場合。
  - (イ)政府機関の規制、命令による場合。
  - (ウ)本サービス運営にかかるシステムの保守又は工事を実施する場合。
  - (エ)当社に起因しない理由により当社システムに障害等が発生し、本サービスの提供を通常どおり継続することができなくなった場合。
  - (オ)他の電気通信事業者等がサービスの提供を中断し、本サービスの提供を通常どおり継続することができなくなった場合。
  - (カ)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、前項の規定により、本サービスの提供を中断する場合、原則として事前にその旨を利用者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事後速やかに利用者に通知するものとします。
3. 当社は、本サービスの提供を中断したことにより、利用者又は第三者が被った損害について、その責任を一切負わないものとします。販売店を通じて本サービスを契約した場合には、販売店と利用者間の契約に従うものとします。

**第26条(本サービスの終了)**

1. 当社及び販売店は、利用者に60日前に通知した上、本サービスの全部又は一部の提供を終了できるものとします。
2. 当社又は販売店が本条に定める手続によって本サービスの提供を終了した場合、本サービスの終了に伴い利用者又は第三者に生じる損害、損失、若しくはその他の費用の賠償又は補償を免れるものとします。
3. 当社及び販売店は、既に支払われた利用料金等について、払戻義務等を一切負わないものとします。

**第8章 損害賠償等****第27条(賠償責任の制限)**

本サービスに関連して当社又は販売店が損害賠償責任を負う場合、当社の負担する損害賠償金額は、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、また、本サービスの解約の有無にかかわらず、損害発生月の本サービスの1か月分を限度として損害賠償責任を負うものとする。ただし、当社は、その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等については賠償責任を負わないものとする。

**第28条(免責事項)**

1. 当社の債務不履行によるものを除き、当社は、本サービスを利用したこと、または利用できなかったこと等に起因する利用者の損害について一切その責を負わないものとします。また、本サービスのアプリケーション不具合・故障・不正侵入等によって利用者のデータが毀損・漏洩した場合も、当社はその責を負いません。
2. 当社は、利用者の行為については一切責任を負わないものとし、利用者が本サービスを通じて他の利用者その他の第三者に損害を与えた場合、第三者との間で紛争が発生した場合、当該利用者は自らの責任と費用において問題を解決するものとし、当社は一切の責を負わないものとします。

**第29条(非保証等)**

1. 当社は、本サービスの利用者の利用目的への適合性等に関し、如何なる保証も行わないものとします。
2. 利用者は、本サービスを利用することに関し、利用者及びその事業に適用される法令、規則等への適合性をすべて自身で調査するものとし、当社は、なんらの保証も行わないものとします。
3. 利用者が本サービス又は当社の他の顧客に関する情報を得た場合であっても、当社は利用者に対し、本約款に規定のない如何なる便宜提供、保証も行わないものとします。
4. 他のウェブサイトと当社ウェブサイトとの間に一方向又は双方向のリンクが提供されている場合でも、当社は、当社ウェブサイト以外のウェブサイト及びそこから得られる情報についていかなる責任も負わないものとします。

**第9章 附則等****第30条(準拠法)**

本約款の準拠法は日本法とし、その成立、効力、履行及び解釈に関しては、日本国における各法令が適用されるものとします。

**第31条(管轄裁判所)**

本約款及び本サービスに関する紛争については、その訴額に応じて、当社の本店を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として、解決を図るものとします。

(附則)

令和2年5月1日施行

(別紙 1 提供サービス仕様)

## 1 アプリケーション保守サービス

本サービスで提供する「Knowledge Discovery」に対するアプリケーション保守サービスを提供する。

### 1-1 アプリケーションバージョンアップ

アプリケーションに新たな機能を追加した場合、利用者へ連絡の上、アプリケーションのバージョンアップを実施する。また、バージョンアップに伴うサービス停止については、「3-3. 通常メンテナンス」の通り、利用者へ事前での連絡を行う。

### 1-2 不具合修正パッチ適用

本サービスで重大な不具合が発見された場合、すみやかに不具合修正パッチを利用者のサイトへ適用する。また、修正パッチ適用に伴うサービス停止については、「3-2. 緊急メンテナンス」の通り、利用者へ連絡を行う。

## 2 システム保守サービス

本サービスで提供する「Knowledge Discovery」に対するシステム保守サービスを提供する。別途ライセンス契約をする IBM Watson に関する保守については、本契約に含まれません。

### 2-1 ネットワーク管理及びシステム構成管理

本サービスで使用するサーバ機器及びネットワーク機器に障害や異常が発生した場合においては、弊社対応の元で正常にサービスが稼動するようにシステムを構成する。

### 2-2 ハードウェア管理

本サービスを提供する上で必要なサーバ機器及びネットワーク機器について、安定稼動のための更改及び維持管理を行う。また、ハードウェアは、IBM Cloud 上にて構成・管理する。

### 2-3 ソフトウェア管理

本サービスを提供する上で必要なソフトウェアについて、安定稼動のため更改及び維持管理を行う。また、ソフトウェアの更改に際して、停止を伴う場合は「3-1. 通常メンテナンス」の通り、利用者へ事前に連絡を行う。

### 2-4 データバックアップ

本サービスで利用するデータについては、1日1回のスケジュールで専用バックアップ装置を用いてバックアップを行う。但し、IBM Watson に関連するデータのバックアップは対象外とする。

### 2-5 ログデータ管理

本サービスを提供するアクセスログ、エラーログ等は、原則 30 日間の保管を行い、アプリケーションの障害原因の分析を行う。

ただし、アプリケーションへのログイン証跡は原則全期間のログを保管する。

## 2-6 システム監視

### ・リソース監視

サーバ機器及びネットワーク機器の死活監視を行う。CPU、メモリ、トラフィックの使用状況等を定期的に取得し、処理性能低下等によるサービス品質低下等の重大なトラブルを事前予防する

### ・サービス監視

本サービスを定期的に監視し、処理性能低下、サービス停止等によるサービス品質低下の検知を行う。

## 2-7 障害管理

万一サービスに重大な障害が発生した場合は、すみやかな復旧作業を行うとともに、再発防止策の検討を実施する。

## 2-8 セキュリティ管理

### ・脆弱性検査

本サービスでは、定期的に脆弱性の有無について見直しを実施する。万一脆弱性が確認された場合は、十分な検証の上、システムへの修正適用を実施する。

### ・不正アクセス対策

通信のフィルタリング機能を設定しており、不正アクセスに対する脅威を低減し、情報漏えい及びサービス品質低下等の重大なトラブルを事前予防する。

### ・データセンター入退室管理

24 時間体制でのサーバ機器設置ビル入退室時のチェック、IC カード、施錠管理及びカメラ監視によるサーバ設置ルームへの入退室管理を行う。

## 3 メンテナンス

### 3-1 システム定期メンテナンス

システム安定稼動のため、ハードウェア環境・ネットワーク環境のメンテナンス及び OS・ミドルウェアのメンテナンス等システム全体のサービス停止を伴うメンテナンスを原則 6 ヶ月に 1 度実施する。実施にあたっては、利用者へ 2 週間前までに連絡を行う。

### 3-2 緊急メンテナンス

不具合修正パッチ適用、脆弱性対応等、緊急性の高いメンテナンスについては、実施直前または事後で利用者へ連絡を行う。

### 3-3 通常メンテナンス

上記「システム定期メンテナンス」及び「緊急メンテナンス」に該当しないアプリケーションのバージョンアップあるいはシステムの設定変更等サービスを継続するためのメンテナンスを必要に応じ実施する。実施にあたっては、利用者へ 2 週間前までに連絡を行う。

## 4 サポートサービス

### 4-1 サポートサービス登録者

利用者は、お申し込み時に「サポートサービス登録者」の登録申請を行うものとする。当社は、申請されたサポートサービス登録者（メールアドレス）に対してのみサポートサービスの利用を許可する。

a) サポートサービス登録者は、メールにて本サービスに関して問合せができるものとする。なお、サポートサービス登録者は、問合せ事項等の原因調査において当社に協力するものとする。

b) 利用者は、サポートサービス登録者の中から原則3名までの「運用管理者」を定める。「運用管理者」は、当社からの案内事項の窓口としての役割を担うものとする。

c) 利用者は、登録申請時に提示した情報に変更があった場合には、速やかにこれを当社に通知するものとする

### 4-2 サポート対象

アプリケーションのバージョンアップの際には、サポートサービスはそのまま引き継がれるものとする。

### 4-3 通常サポート

#### (1) サポート内容

- ・基本的な操作方法及び製品機能に対する問合せへの回答
- ・障害及び不具合に関する問合せへの回答
- ・本サービスに関する重要事項（バージョンアップ、仕様変更を含む）の連絡

#### (2) 対応時間

- ・月曜日～金曜日 午前9時～午後5時
- ※ 休日は土日祝日・年末年始・当社指定休日とする

#### (3) 連絡先

- ・別途利用者に通知する専用メールアドレス
- ※電話による問合せ対応は原則実施しない

### 4-4 緊急時サポート

#### (1) サポート内容

- ・サービスの停止及びそれに準ずる緊急障害に関する問合せ受け付け

#### (2) 対応時間

- ・月曜日～金曜日 午前9時～午後5時
- ※ 障害復旧については、障害確認後の作業手配となるため、完全復旧までに時間を要することがある。
- ※ 障害報告については、原則当社営業時間内とする。

#### (3) 連絡先

- ・別途利用者に通知する専用メールアドレス
- ※電話による問合せ対応は原則実施しない

## 5 サービス対象外事項

以下に列挙する諸事項は、本サービスの対象外とする

- (1) 利用者に対して当社または利用者が本サービスに付随して個別にシステム開発及び改変した部分の機能に関する事項
- (2) データ移行の作業
- (3) 利用者固有の動作環境（ブラウザ、OS、ハードウェア、ネットワーク環境）に関する事項
- (4) 当社製以外の製品との互換の確認及び検証
- (5) プログラミングに関する事項
- (6) 文書、データ、データベースなどの作成代行、管理、コンサルティング
- (7) 日本国外からの問合せ
- (8) その他、利用者の責に帰すべき事由に基づく作業
- (9) 本サービス利用にあたってのコンサルティング