

一生安心サポートライト利用規約

本規約は、株式会社アイ・イーグループ（以下、「当社」という。）が許諾する株式会社ネットリソースマネジメント（以下、「ネットリソースマネジメント」という。）が提供するオフィスカルテシステム（以下「本システム」という。）を利用したさまざまなサービスを利用するお客様に適用されるものとします。

また、「一生安心サポートライト」（以下「本サービス」という）は、本規約に基づくサービスが提供されます。

お客様は、本規約の内容をご確認、理解した上で同意し、本サービスの利用申込みをおこなっていただきます。

お客様は、本サービスの利用申込みをされた時点で、本規約のすべての条件に拘束され、本規約に従うことに同意したものとみなされます。

第1条（用語の定義）

本規約において、次の用語はそれぞれ以下の意味で使用します。

用語	意味
本システム	オフィスカルテシステム、すなわち、本ソフトウェアを利用し、本管理機能を提供するシステムをいいます。
本管理機能	お客様のネットワーク環境ならびにネットワーク機器情報（以下、「ネットワーク情報」という。）を管理する機能をいいます。
本ルータ	本システムを利用するために必要な専用VPNルータであって、VPNルータをいいます。
本利用契約	当社があらかじめ用意する利用申込書にて「お客様」が利用申し込みをおこない、本ライセンスを許諾する契約をいいます。
本ソフトウェア	お客様のコンピュータにおいて本システムを利用するために必要なソフトウェアをいいます。
本事業所	本サービスの対象となる機器が設置されている事業所をいいます。「本事業所」は、本利用契約時に特定されます。
本サーバ	ネットリソースマネジメントが本システムを提供するために使用しているサーバコンピュータをいいます。
本PC	「本事業所」内に設置されたコンピュータであって、本システムの対象となるものをいいます。本PCが備えるべき諸条件（使用OSおよびそのバージョン等）については、ネットリソースマネジメントのウェブサイト中の所定のウェブページに掲載いたします。
顧客マスター	本システムで管理しているお客様の管理単位をいいます。
お客様	本システムを利用し、本サービスの提供を受けるユーザーのことをいいます。
工事業者	当社から委託を受け、または当社の斡旋のもと「お客様」から直接委託を受けて、本システムの利用に必要なハードウェアおよびソフトウェアの導入作業を行う事業者をいいます。
コンタクトセンター業者	当社もしくは「工事業者」から委託を受け、または当社もしくは「工事業者」の斡旋のもと「お客様」から直接委託を受けて、「お客様」に対して、サービスの利用方法の問合せ受付やリモートアクセスを行う業者をいいます。
本ライセンス	当社が許諾する本システムをお客様が利用するために必要なライセンスのことをいいます

第2条（本システムの提供に関連した確認事項）

当社は、お客様が本規約に同意した場合に限り、お客様に対して同意の時点以降、本規約に定めるところに従って、本システムを提供します。

- 当社は、お客様に対して、本システムに関して前項により利用のみを許諾します。お客様は、本システムを独占的に利用する権限を取得するものではありません。

第3条（利用条件等に関連した確認事項）

お客様は、本規約に同意した場合に限り、本規約に定めるところに従って、当社より本システムの提供を受けることができます。当社はお客様に対して本システムの利用に要するIDおよび初期パスワードを依頼いただくことにより、すみやかに発行します。

- 本システムは、お客様が、お客様の本事業所において、サービスを利用することができるものです（コンタクトセンター業者の場合には、本システムをお客様が当社または当社の指定する会社を通じて販売された本ライセンスおよび本ルータを用いているお客様に対してサービスの提供を行う場合に限り利用することができます。）。この場合以外には（以下「不正規取得」といいます。）、本条第1項に関わらず、本システムを利用することはできません
- お客様によるサービスの利用は事業用目的に限られ、それ以外の目的で利用することはできません。また、本システムの提供区域は、日本国内に限られます。
- 当社は、お客様が本システムの利用を開始するために同意する本規約および本利用契約に基づき、当社の判断により、お客様に対する本システムの利用開始を拒み、また、利用が開始された後であってもその利用を即時終了させることがあります。
- 当社は、次の事由に該当する場合には、お客様による本システムの利用開始を拒み、また、利用が開始された後であってもその利用を即時終了させることが出来ます。
 - お客様が本条第4項に反する目的で利用する場合、または、同項記載以外の地域で利用する場合
 - お客様が第10条に定める禁止行為を行う目的を有しているか、同行為を行う恐れがあると認める場合
 - その他、申込みを承諾することが不適切であると合理的に認められる事由があると当社が判断したとき

第4条（利用環境や初期設定に関連した確認事項）

本システムを利用する上で必要な本事業所に対する本ルータ、インターネットを利用するために必要な本PC、ハードウェア、ソフトウェアおよび通信回線その他一切の利用環境（以下「利用環境」といいます。）は、お客様それぞれが自己の費用と負担において整備ないし準備する必要があります。

- ネットリソースマネジメントは、お客様に事前に告知なく、本システムの仕様の変更ができるものとします。

第5条（ID等の管理責任）

- お客様は、当社より付与されたID及びパスワード（以下「本ID等」という。）を、自己の責任において管理、使用するものとする。
- 当社は、本ID等が第三者によって使用されたことによりお客様又は第三者が被る損害について、一切の責任を負わないものとする。
- お客様又は第三者による使用を問わず、お客様の本ID等を用いて本サービスを利用した場合の行為は、全て本ID等に基づくお客様の行為とみなすものとし、当該お客様、当該行為についての一切の責任を負うものとする。
- お客様は、本ID等が盗難、紛失又は第三者の使用により当社に損害が生じた場合、当社が被った損害額の全額を賠償する責任を負うものとする。
- 当社は、お客様の本ID等が盗難、紛失又は第三者の使用によりお客様に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとする。

第6条（管理）

お客様は、本ソフトウェアをインストールした日の翌月1日からお客様IDが有効となります。

- お客様は、当社が指定する方法により、本サービスに関する契約を解約することができるものとする。尚、毎月20日までに不備のない状態で解約の申請が行われた場合、当該申請が行われた日の属する月の末日での解約とし、毎月21日から末日までの間に不備のない状態で解約の申請が行われた場合は、当該申請が行われた日の属する月の翌月末日での解約とする。
- お客様は、前項に定める方法により、解約手続きが完了した場合、別途当社が定める日において、本サービスに関する契約の解約が成立するものとする。

第7条（本システム停止に関する確認事項）

本システムの利用可能時間は通年の0:00~24:00ですが、ネットリソースマネジメントの保有ないし利用するサーバ、システム、電気通信設備のメンテナンス、更新、変更、切り替え、交換ないし補修などを行う場合、または、ネットリソースマネジメントの調査・研究・確認などに要する場合に、一時的に本システムを利用することができなくなる可能性があることについて、お客様は事前に同意します。

- 前項にかかわらず、天災地変、停電または回線の不良、事故、突発的な障害の発生などの緊急の場合には、事前告知を行うことなく本システムを停止することがあります。天災、事変その他の非常事態の発生により、通信需要が著しく輻輳し、通信の一部または全部を接続することができなくなった場合、その他公共の利益のために緊急を要する事項を内容とする通信を優先的に取り扱う必要があると判断した場合も同様とし、お客様はこれらに事前に同意します。

第8条（本サーバ、保存データの管理等）

当社またはネットリソースマネジメントは、以下の各号に定める場合であり、かつ、各場合に必要の限度に限り、保存データの内容を閲覧し、また、以下の①、④、⑤または⑥に定める場合には第三者に開示することがあります。

- ① 事前にお客様の承諾を得た場合
 - ② システム障害の解析目的で利用する場合
 - ③ システム利用状況の把握目的で利用する場合
 - ④ 法令に基づく場合
 - ⑤ 本規約に別途定めのある場合
 - ⑥ 公知の事実である場合、他の適法な経路・手段で取得した情報に該当する場合。
- ネットリソースマネジメントは、本サーバに障害が生じ、保存データが滅失したことを知ったときには、本サーバを修理し、すみやかに保存データの復旧に努めますが、復旧できない場合もあります。お客様は、修理・復旧に時間を要する場合があることを承認し、また、修理・復旧が困難な場合は当社がお客様に事前に告知せず本システムの稼働を中止することを了承します。
 - 本サーバの故障などで、保存データが消失するなどして、お客様が不利益を被った場合でも、当社およびネットリソースマネジメントは何らの責任も負わないものとします。

第9条（お客様の責務）

お客様は、利用申込み以後、以下の①ないし⑤の各内容について変更が生じた場合、または、同⑥の事実が生じた場合には、すみやかに当社に届け出ます。

- ① 氏名、商号
 - ② 住所、本店所在地
 - ③ 代表者
 - ④ 代表電話番号、ファクス番号
 - ⑤ メールアドレス
 - ⑥ 相続、合併、株主構成の大幅な変化
- お客様は、本システムとして提供される情報などが当社または当社が許諾を受けている第三者の財産ないし知的財産であることを確認し、これを争いません。また、当社または当該第三者に無断で転載・転用・改変したり、法令および本規約にて禁止される行為を行わないものとします。

- お客様は、本規約に違反し当社に損害を与えた場合、当該損害の賠償および遅延損害金を支払う義務を負う場合があります。

第10条（禁止行為）

お客様は、本システムの利用に関して次の行為を行わないものとします。

- ① 利用申込みの際、虚偽の情報を連絡する行為
- ② 他のお客様の ID およびパスワードを不正に利用する行為
- ③ 当社および第三者の権利、財産、およびプライバシーを侵害する行為、もしくは当社および第三者の名誉・信用を毀損し、または侮辱し誹謗中傷するような行為
- ④ 有害なコンピュータープログラムなどを用いてネットリソースマネジメントおよび当社のシステム（本システム構成機器を含むが、これに限られない。）に損害を与える行為、またはネットリソースマネジメントの本システムの運営を妨げる行為
- ⑤ 本システムや本ソフトウェア逆コンパイル、リバースエンジニアリング、改造、改変および複製する行為
- ⑥ 本システムに関連して当社から取得した当社の業務上の機密を第三者に開示・漏えいする行為
- ⑦ 前各号の準備行為、または前各号の行為をなす恐れのある行為
- ⑧ 前各号の他、当社、当社または第三者に不利益を与える行為、および法令、公序良俗ならびに本規約に違反する行為、またはそのような恐れのある行為
- ⑨ 法令または当社が別に定めるポリシーの規定に違反する行為
- ⑩ 本システムの趣旨にそぐわないと当社が判断した行為

第11条（利用提供の一時的停止）

当社またはネットリソースマネジメントは、以下の場合、お客様の本システムの利用を以下の通りの期間において停止することができます。

- ① 第3条第3項の不正規取得への該当性を確認・調査する必要がある場合、同確認・同調査に要する合理的期間内
- ② 第10条各号の各事由の有無を確認・調査する必要がある場合、同確認・同調査に要する合理的期間内
- ③ その他、ネットリソースマネジメントがお客様による利用が本システムの運用に支障を来す恐れがあると判断した場合、その恐れが解消されるまでの間

第12条（利用提供の終了）

当社は、以下の場合、お客様に事前に告知することなく、本システムの利用を終了させることが出来ます。この場合、本システムの利用ができなくなり、また、お客様に対して本システムの提供を行うことができなくなります。

- ① お客様が本規約に関する義務の履行を遅滞した場合または同義務に違反した場合
- ② 第10条各号記載の調査・確認・検討にお客様が協力しない場合
- ③ お客様が、仮差押、差押、破産、民事再生および会社更生等の申立を受けた場合
- ④ お客様が当社に対する他の金銭の支払いを一度でも怠った場合
- ⑤ 相続、合併、株主構成の大幅な変化が生じた場合
- ⑥ 反社会的勢力の構成員もしくは関係者であると判明したとき

第13条（免責）

当社は、お客様に対し、本システムの構成機器について、その正確性および完全性について保証するものではありません。

- 2 当社及びネットリソースマネジメントは、お客様に対し、本条第1項記載の正確性・安全性の向上および本義務の履行に誠意をもって努めますが、本システムに瑕疵があった場合、当社またはネットリソースマネジメントによる同義務の不完全履行があった場合等であっても、金銭の支払い義務（損害賠償責任、営業損失補償責任、費用償還・求償等の支払義務など）を一切負わないものとします。
- 3 当社は、内乱、火災、洪水、地震、その他の自然災害又は政府の規制等、当社の支配することのできない事由により、本規約の履行の遅滞又は不履行が生じた場合であっても一切責任を負わないものとする。当該不可抗力により本規約の履行が不可能な場合、当社は本サービスの提供に関する一切の義務を免れるものとする。

第14条（権利譲渡の禁止）

お客様は、本規約に基づく権利・地位一切について、有償・無償を問わず第三者に譲渡または貸与することはできません。

第15条（本規約の変更）

本規約は、当社により、お客様の承諾を得ることなく変更されることがあります。その場合、当社はお客様に対し変更内容の事前告知を行います。

第16条（告知の方法）

- 1 当社からお客様への通知は、書面の送付、電子メールの送信、ファックスの送信、WEB サイトへの掲載又はその他当社が適切と判断する方法により行うものとします。
- 2 前項の通知が書面の送付による場合、当該書面が送付された日の翌々日（但し、その間に法定休日がある場合は法定休日を加算した日）にお客様に到達したものとみなすものとし、電子メールの送信又はファックスの送信による場合は、当該電子メール若しくは当該ファックスが送信された時点でお客様に到達したものとみなすものとします。また、前項の通知が WEB サイトへの掲載による場合、WEB サイトに掲載された時点でお客様に到達したものとみなすものとします。
- 3 お客様が第1項の通知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第17条（専属的合意管轄裁判所）

本規約、本システムの利用または当社が行う本サービスの提供に関連して、お客様と当社の間で紛争が生じた時は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第18条（第三者への委託）

当社は、本サービスに関する業務の一部又は全部を、お客様の事前の承諾、又はお客様への通知を行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

第19条（利用料金）

お客様は、別途当社が定める「一生安心サポートライト」の利用料金（以下「本料金」といいます。）を、当社の定める方法・期日等に基づき支払うものとします。尚、本料金の日割り計算は行われません。

第20条（契約期間等）

- 1 本サービスの最低契約期間は、本サービス申込日から本サービス利用者にて本サービスに関する課金が開始された日の属する月を1ヶ月目として、当該月から起算して36ヶ月目の末日までとします。
- 2 本サービスの最低契約期間中に、理由の如何によらず、本サービスに関する契約が終了した場合、本サービス利用者は当社に対して、契約解除料として、「月額料金×最低契約期間の残月数」を、当該契約が終了した日の属する月の翌月末日までに支払うものとします。