

## RAKUNiS 利用約款

この RAKUNiS 利用約款（以下「本約款」といいます）は、お客様が、キッセイコムテック株式会社（以下「当社」といいます）の提供する RAKUNiS（以下「本サービス」といいます）を利用するにあたり適用されます。

### （本約款の目的）

第 1 条 本約款は、当社が本サービスを提供し、お客様が本サービスを利用するにあたり、その権利義務を明確にすることを目的とします。

- 2 お客様は、本約款に同意の上、本サービスを利用します。お客様は、本約款に従って本サービスを利用するものとし、本約款に同意頂けない場合、本サービスを利用することはできません。
- 3 前項の規定に従い、お客様は、本約款に従って本サービスを利用するものとし、本サービスに関して当社とお客様との間で別途合意した注文書、契約書又は覚書等（以下、総称して「個別契約」といいます）に適用されるものとしします。
- 4 当社は、当社が必要と認めた場合に、本約款の内容を変更することができるものとしします。変更後の本約款の内容及び効力発生日は、次項の定めに従いお客様へ通知します。
- 5 本約款の変更を含め、本サービスに関連する当社からお客様への通知は、お客様が登録した電子メールアドレスに宛てた電子メールの送信等、当社が適切と判断する方法により行います。お客様が当社に提供した登録情報に誤りがあった場合、登録情報に変更が生じたにも関わらずお客様が変更手続を怠った場合、その他当社の責めに帰さない事由で登録情報が真実と合致せず、当社からお客様への通知が到達しない場合には、通常であれば到達すべき時に当社からの通知がお客様に到達したものとみなします。

### （用語の定義）

第 2 条 本約款で使用する用語の意味は以下のとおりとします。

用語	用語の意味
RAKUNiS	当社が開発し、管理・運営する「健診受診者向けクラウドサービス」をいい、第 3 条（本サービスの機能）に定める機能を含みます。
本サイト	当社が提供する「RAKUNiS」の Web サイト（ <a href="https://rakunis.jp">https://rakunis.jp</a> ）をいいます。
データセンター	耐震構造、入退室管理、防災設備、空調設備及び電気設備を備えた当社の施設
健診	健康診断、人間ドック、各種健診/検診等をいいます。
お客様	個別契約により当社と利用契約を締結した健診機関、医療法人等をいいます。

利用者	本サービスを利用し、健診を受けるユーザをいいます。
認証情報	本サービスを利用するにあたりログインするために必要な利用者ID、パスワード等の利用者個人に付与された情報をいいます。

(本サービスの機能)

第3条 本サービスで利用できる機能は、以下のとおりとします。

(1) RAKUNiS 問診 (健診受診者向け Web 問診サービス)

(本サービスの提供)

第4条 当社は、本約款に従い、本サービスをお客様に提供します。

- 2 当社は、善良なる管理者の注意をもって本サービスを提供します。
- 3 当社は、お客様の事前の承諾なく本サービスの内容や名称等を変更、追加、又は廃止することがあります。その際は、電子メールにて通知し、あわせて本サイトに掲載します。お客様が、変更の効力発生日以降に本サービスを利用した場合には、変更後の本約款に同意したものとみなされます (法令により同意の効力が発生しない場合を除きます)。また、変更後の本約款により、お客様に損害が発生した場合でも当社の責に帰すべき事由があった場合を除き、当社は責任を負いません。
- 4 本約款の変更に同意しないお客様は、効力発生日の7日前までに当社に通知するものとします。この場合、お客様は変更後の本約款の効力発生日の前日に本サービスを退会するものとします。この場合において、お客様が当該効力発生日以降の利用料金を当社に支払済である場合には、当社は当該利用料金をお客様に返金します。

(本サービスの範囲)

第5条 当社は、お客様に対して本約款別紙 SLA (以下「SLA」といいます) に従い、本サービスを提供します。

- 2 当社は、利用者からの健診についての問い合わせは受け付けません。

(認証情報の管理)

第6条 お客様は、利用者に対して認証情報を適切に管理するよう徹底させるものとします。

- 2 認証情報の管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等によって生じた損害に関する責任は全てお客様が負うものとし、当社は一切責任を負わないものとします。

(サービス時間)

第7条 本サービスの提供時間は、SLA に定めるとおりとします。

(お客様の設備)

第8条 お客様は、本サービスを利用するにあたり、必要な機器、ソフトウェア、通信回線等 (以下「お客様の設備」といいます) を、当社が提供するものを除き、自己の責任と費用負担において準備するものとします。

- 2 当社は、お客様の設備に起因する事象により生じた本サービスの利用上の障害、本サービスの停止、その他問題等については、一切責任を負わないものとします。

(データの取り扱い)

第9条 当社は、お客様及び利用者が本サービスに登録したデータ (以下「データ等」といいます)

す)につき、その内容を何ら保証せず、一切責任を負わないものとします。

(データの利用)

第10条 当社は、データ等を、次の各号の目的のためにのみ利用します。

- (1) 本サービスの機能改善、精度向上及びその他利便性向上
  - (2) 本サービスの利用状況の把握
- 2 当社は、データ等を、個人を特定できない形に処理（以下「処理済みデータ」という）した上で、利用することができるものとします。
  - 3 お客様は、当社が処理済みデータを利用することにつき、事前に利用者の承諾を得るものとします。
  - 4 当社は、データ等に、利用者の重要な情報が含まれていることに鑑み、データ等に含まれる一切の情報を、お客様及び利用者並びにその他の第三者に提供しないものとします。但し、第20条第4項の場合はこの限りではありません。
  - 5 前項の規定にかかわらず、当社は、データ等の滅失、毀損、変質等について、当社の故意又は重過失によらない限りなんら責任を負わないものとします
  - 6 当社は、本サイトに適切なアクセス制御を行い、お客様と無関係な第三者が、データ等にアクセスできないようにします。
  - 7 当社は、個別契約の終了後、個別契約の期間中に本サービスに登録されたデータ等を遅滞なく消去します。但し、処理済みデータは除くものとします。

(知的財産権)

第11条 本サービスの著作権その他の知的財産権は当社に帰属します。

(お客様の義務)

第12条 お客様は、本サービスを利用するにあたり、以下の行為をしてはならないものとします。

- (1) 本約款に違反する行為
  - (2) 法律・法令等に反する行為又はこれに関連する行為
  - (3) 犯罪行為及び犯罪に結びつくおそれのある行為
  - (4) 公序良俗に反する行為
  - (5) 当社、他の利用者、又は第三者へのいやがらせ、誹謗中傷、名誉毀損、又は不利益を与える行為
  - (6) 当社、又は第三者の著作権、商標権等を含む知的財産権を侵害する行為
  - (7) 財産を侵害する行為、又は人の生命・身体の安全を害する行為
  - (8) 当社に虚偽の情報を伝える行為
  - (9) 他人になりすまして本サービスを利用する行為
  - (10) 第三者に自己の認証情報を利用させる行為
  - (11) 当社の経営又は本サービスの提供を妨げ、又は当社の信用を損なう行為
  - (12) その他当社が不相当と判断する行為
- 2 お客様は、本サービスの利用にあたり、経由する全てのネットワークの規則に従うものとします。

- 3 当社は、第一項に定める行為を防止するためお客様の事前の承諾なく、必要によりお客様のデータの内容を監視、閲覧できるものとします。

(非常時における利用の制限)

第13条 当社は、天災、事変その他非常事態が生じ、又は生じるおそれがあるときは、災害の予防若しくは救援、交通若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持に必要な事項を内容とする通信、その他公共の利益のため緊急に行うことを要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの提供を制限し、又は一時停止ないし停止する措置を講ずることがあります。

- 2 お客様は、前項の定めを予め承諾するものとします。

(提供の一時停止)

第14条 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停止することができるものとします。

- (1) データセンターの電気通信設備の点検、保守上又は工事上やむを得ないとき
  - (2) データセンターの電気通信設備にやむを得ない障害が生じたとき
  - (3) 電気通信事業者が電気通信サービスの提供を停止することにより、本サービスを提供することが困難になったとき
- 2 当社は、前項各号の規定により本サービスの提供を一時停止するときは、予め、その理由及び期間を当社が定める方法によりお客様に通知します。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。

(提供の停止)

第15条 当社は、お客様が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停止することができるものとします。

- (1) 利用料金等支払債務を請求書に指定した支払期日を経過しても支払わないとき
- (2) 申込み、その他本サービスの利用に係わる手続きに際して虚偽の記載をしたことが判明したとき
- (3) 第12条(お客様の義務)の規定に違反したとき
- (4) 前各号に掲げる場合の他、本約款に違反する行為で、当社の業務遂行又は電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれのある行為をしたとき
- (5) お客様が支払いを停止したとき
- (6) お客様について、自己の財産に対し、第三者から差押、仮差押、仮処分、公売処分、強制執行、競売等の申立ての公権力の処分を受け、又公租公課の滞納処分を受け、又は銀行取引停止の状態に陥り、民事再生、会社更生、特別清算手続きの開始、破産等の申立てを受け、又は自ら民事再生、会社更生、特別清算手続きの開始、破産等の申立てをしたとき
- (7) 利用者の利用通信量が著しく大きいと当社が判断したとき
- (8) 以下の態様において本サービスを利用したとき
  - 1) 当社あるいは第三者の名誉、信用、プライバシー等の人格的利益を侵害する行為、又はそのおそれのある行為

- 2) 当社あるいは第三者の著作権、その他知的財産権を侵害する行為、又はそのおそれのある行為
- 3) 当社あるいは第三者の法的保護に値する一切の利益を侵害する行為、又はそのおそれのある行為
- 4) 本サービスの提供を妨害する行為、あるいはそのおそれのある行為
- 5) 認証情報を不正に使用する行為

(9) 行政機関や司法機関から、法令に基づく要請があったとき

(10) その他当社が不適切と判断したとき

- 2 当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止しようとするときは、予めその理由、停止期日及び停止期間を当社が定める方法にてお客様に事前に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、当社の判断にてお客様に事前に通知することなく、本サービスの提供を停止できるものとします。また、当社は本サービスの提供を停止することに対して、何ら責任を負わないものとします。

(利用料金)

第 16 条 本サービスの利用料金は、別途お客様に提示する見積書のとおりとします。

(支払義務)

第 17 条 お客様は、本サービスの利用開始日から本サービスの利用を解除又は終了する日までの間、当社に利用料金を支払うものとします。

- 2 お客様は、第 15 条(提供の停止)の定めにより本サービスの提供が停止されている間の利用料金について、支払義務を免れることはできないものとします。
- 3 お客様及び当社は、第 13 条(非常時における利用の制限)又は第 14 条(提供の一時停止)の定めにより本サービスの提供が停止された場合であっても、本サービスの提供があったものとして取り扱うものとします。

(料金等の請求及び支払い)

第 18 条 当社は、利用料金に消費税等を加算し、個別契約に従いお客様に請求します。

- 2 前項の定めにより利用料金等の請求を受けたお客様は、請求月の翌月末日までに当社が指定する銀行口座に振り込みにより支払うものとし、振込手数料はお客様の負担とします。

(利用不能の場合における料金等の精算)

第 19 条 当社は、当社の責に帰すべき事由により、お客様が本サービスを全く利用できない状態が生じ、当社がそのことを知った時刻から連続して 24 時間以上当該状態が継続したときは、当該利用することができなかった時間を 24 で除した数(小数点以下の端数は切り捨て)に、利用することができなかった本サービスに係わる月額の利用料金等の 30 分の 1 を乗じて得た額を、お客様からの請求に従い減額します。

(秘密保持)

第 20 条 お客様及び当社は、相手方より提供を受けた、営業上及び業務上その他情報を第三者に開示ないし漏洩してはならないものとします。ただし、以下の各号のいずれかに該当する情報については、この限りではないものとします。

- (1) 秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
  - (2) 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
  - (3) 相手方から提供を受けた情報に関係なく、自ら開発した情報
  - (4) 本約款に違反することなく、かつ相手方からの受領の前後を問わず公知となった情報
  - (5) 相手方から次項に従った秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報
- 2 お客様及び当社は、秘密情報を相手方に提供する場合、秘密情報の範囲を特定し、書面による場合には、秘密情報である旨の表示を明記するものとします。書面によらない場合には開示後 30 日以内に秘密情報である旨、開示者、開示日時、開示場所、開示内容等を書面により相手方に提示するものとします。
  - 3 お客様及び当社は、秘密情報を本サービスの目的のみに使用し、第三者に開示する必要がある場合は、相手方の事前の書面による承諾を得なければならないものとします。
  - 4 本条の規定にかかわらず、お客様及び当社は、裁判所、行政機関、監督官庁その他公的機関から法令又は規則に基づき秘密情報の開示を要求され、これを拒む合理的理由がない場合、原則として相手方に事前に書面により通知したうえで、当該要求に応じるものとします。
  - 5 当社は、通信履歴について、公開しないものとします。ただし、裁判所又は行政当局より、法律、規制に基づき開示が正当に要求された場合は、お客様の事前の承諾を得ずして通信履歴を開示する場合があります。

#### (個人情報保護)

- 第 21 条 お客様は、本サービスの利用者の個人情報をお客様の責任のもとに管理するものとし、個人情報への不当なアクセスまたは個人情報の紛失、盗難、改ざん、漏洩等の危険に対し、合理的な安全対策を講じるものとします。
- 2 お客様は、利用者の個人情報の目的外利用・漏洩・流出等が発生しないよう情報管理の制度、システムの整備・改善、社内規程の整備、お客様の従業員、スタッフへの教育、指導の徹底、お客様から再委託先の監督等適切な措置を講じるものとします。
  - 3 お客様は、個人情報保護法及びその他関連法令を遵守する範囲でのみ利用することができるものとします。当該個人情報を第三者へ開示、漏洩すること、文書又は電子媒体などその媒体の種類を問わず複製すること及び外部へ持ち出すことは全て禁止します。
  - 4 当社は、本サービスの提供に個人情報（氏名、生年月日、その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの。他の情報と容易に照合することができ、それにより当該個人を識別できるものも含む。）が含まれる場合、前条（秘密保持）を遵守し、お客様から請求がある場合は、個人情報の取扱状況をお客様に対して報告するものとします。
  - 5 お客様は、個人情報の管理状態を確認するために、当社に対して必要により監査を実施することができるものとします。監査の結果、管理状態に問題があった場合、当社に対して是正を求め、当社は是正処置を講ずるものとします。

#### (免責)

- 第 22 条 当社は、利用者が本サービスの利用につき生じたデータ又は情報等の漏洩、破損又は滅

失による損害について、当社の責に帰すべき事由によらない場合は賠償の責任を負わないものとします。

- 2 当社は、本サービスの利用につき、以下の事項を保証しません。
  - (1) 通信回線等の障害により、本サービスが中断又は停止しないこと
  - (2) 本サービスの内容について、不適合がないこと
- 3 当社は、第 23 条(損害賠償)に定める場合を除き、本サービスの停止により生じた損害、本サービスの利用又は障害により生じた損害について責任を負わないものとします。
- 4 前各項にかかわらず、当社が提供する本サービスに重大な不適合があった場合、当社は、その原因について調査し、本約款に定める本サービスの範囲で当該不適合が是正されるまで繰り返し修補するものとします。

#### (損害賠償)

第 23 条 お客様及び当社は、本サービスの利用、提供につき、相手方に生じた損害について、賠償の責任を負うものとします。

- 2 お客様及び当社は、天災地変等の不可抗力に起因する損害については、賠償の責任を負わないものとします。
- 3 第一項の規定は、本約款の他の条項条件に基づき両者が相手方に対して負う損害賠償の全てに適用されるものとします。
- 4 前各項にかかわらず、当社は、自己の責に帰すべき事由によるお客様の損害に対して、直接の結果として現実に発生した通常の損害に限り、当該損害の原因となった事由が生じた月の月額の利用料金相当額を限度としてお客様に対し損害の賠償をします。なお、逸失利益、当社が予見すべきであったか否かを問わず特別の事情から生じた損害については、賠償の責任を負わないものとします。
- 5 前項の定めにかかわらず、お客様及び当社は、本約款第 20 条(秘密保持)、第 21 条(個人情報保護)又は第 24 条(反社会的勢力の排除)の定め違反した場合及び自己に故意又は重過失がある場合並びに第三者の知的財産権を侵害したことによって相手方が損害を被った場合は、前項に定める損害賠償の限度額を適用しないものとします。

#### (反社会勢力の排除)

第 24 条 お客様及び当社は、自らが「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に定める暴力団及びその関係団体等(以下「反社会的勢力」といいます)でないこと、反社会的勢力でなかったこと、反社会的勢力を利用しないこと、反社会的勢力を名乗るなどして相手方の名誉・信用を毀損し若しくは業務の妨害を行わないこと、又は不当要求行為をしないこと並びに自己の主要な出資者又は役員(業務を執行する社員、取締役、執行役員又はこれらに準ずる者をいいます。)及び従業員が反社会的勢力の構成員でないことを表明し、確約するものとします。

#### (解除)

第 25 条 お客様又は当社は、相手方が以下の各号の一に該当する場合、何らの催告を要することなく書面による通知をもって直ちに契約の一部又は全部を解除することができるものとします。

- (1) 本サービスの履行に関し、不正又は不当の行為があったとき
  - (2) 監督官庁から事業停止処分、事業免許、事業登録又は事業許可の取消、停止等の処分を受けたとき
  - (3) 自己の財産に対し、第三者から差押、仮差押、仮処分、公売処分、強制執行、競売等の申立ての公権力の処分を受け、又公租公課の滞納処分を受け、又は銀行取引停止の状態に陥り、民事再生、会社更生、特別清算手続きの開始、破産等の申し立てを受け、又は自ら民事再生、会社更生、特別清算手続きの開始、破産等の申し立てをしたとき
  - (4) 自らの振出、裏書若しくは保証に係る手形又は小切手が不渡りとなったとき、又は電子交換所の取引停止処分を受けたとき
  - (5) 解散若しくは清算又は事業の全部若しくはその重要な一部を第三者に譲渡しようとした場合
  - (6) 第 20 条（秘密保持）、第 21 条（個人情報保護）又は第 24 条（反社会的勢力の排除）の定めに違反する事実が認められたとき
  - (7) その他自己の経営、又は財産状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められ、相手方に対し、本約款に定める義務の履行が著しく困難であると認められる事由が生じたとき
- 2 お客様及び当社は、前項第 2 号乃至第 7 号の事由が生じた場合、直ちにその旨を相手方に通知するものとします。
  - 3 お客様又は当社は、相手方が本約款の条項条件の一に違背し、相当の期間をおいて催告しても当該違背が是正されないときは、契約の一部又は全部を解除することができるものとします。ただし、当該期間を経過したときにおける債務の不履行が本約款及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでないものとします。なお、当該違背が重大であり契約を継続し難いと認めるときは、前段の規定に関わらず、何らの催告を要することなく書面による通知をもって直ちに契約の一部又は全部を解除することができるものとします。
  - 4 第 1 項及び前項の規定は、契約を解除した当事者の損害賠償を妨げないものとします。
  - 5 お客様及び当社に本条第 1 項各号又は第 3 項の事由の一に該当する事由が生じたときは、該当事者は本約款に基づき相手方に対して負う一切の債務について当然に期限の利益を失い、直ちに債務を弁済するものとします。

（権利・義務等の譲渡禁止）

第 26 条 お客様は、当社の事前の書面による承諾を得ることなく、本約款に基づく当事者としての地位、債権・債務を含む自己の権利・義務の一部又は全部を第三者に譲渡し又は承継し、又は担保の目的に供しないものとします。

（契約期間）

第 27 条 本サービス利用期間は、サービス開始日から 12 ヶ月間とします。

- 2 第一項の定めにかかわらず、第 11 条(知的財産権)、第 21 条（個人情報保護）、第 22 条（免責）、第 23 条（損害賠償）、第 26 条（権利・義務等の譲渡禁止）及び第 30 条(準拠法



及び管轄裁判所)の定めは契約終了後もなお有効に存続するものとします。

3 第20条(秘密保持)の規定は、契約終了後なお、5年間有効に存続するものとします。

(第三者への再委託)

第28条 当社は、本サービスの提供の一部又は全部を第三者(以下「再委託先」といいます)に委託できるものとします。

2 前項により、当社が本サービスを再委託先に委託した場合、当社は再委託先に対し、本約款の各条項条件を遵守させるものとし、再委託先と連帯してお客様に対し責任を負うものとします。

(重要事項の通知)

第29条 当社及びお客様は、次の各号のいずれかが生じた場合には、ただちに、相手方に対し、書面により通知をするものとします。

- (1) 会社の商号、本店の所在地、または代表者が変更された場合
- (2) 振込先指定口座を変更する場合
- (3) 第1条(本約款の目的)第5項に定めるメールアドレスを変更する場合
- (4) その他本契約の履行に重大な影響を及ぼす事項が生じた場合

(準拠法及び管轄裁判所)

第30条 本約款の準拠法は日本法とします。

2 本サービスに関して生じたお客様と当社間の紛争については、長野地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2024年3月1日

## 別紙 SLA

### 1. 本サービスの概要

#### 1.1 概要

SLA は、本サービスを利用するお客様と当社との間で締結した個別契約に基づき、お客様に提供する本サービスの内容とそのサービスレベル等を定めます。なお、SLA 中の各用語の定義は、特にことわりがない限り本約款における用語の定義と同一とします。

#### 1.2 改訂について

本書はお客様への事前の通知なく記載事項等随時変更することができるものとします。変更した本書、又は変更の連絡は、文書にて、お客様が指定した連絡担当者（以下「連絡担当者」といいます）に通知します。

### 2. 本サービスの保守

#### 2.1 計画停止予定通知

当社が定期的な保守により本サービスを一時停止する場合、当社はおお客様に対して本サービスを一時停止する日を事前に連絡担当者にメールにて通知します。

#### 2.2 緊急停止通知

緊急に本サービスを停止する必要がある場合、当社は本サービスの提供の一部又は全部をお客様に事前の通知なく停止することができるものとし、これに対し何ら責任を負わないものとします。この場合、当社は遅滞なく本サービスの提供が停止されると見込まれる期間を連絡担当者に通知します。

#### 2.3 アップグレード方針

本サービスのアップグレードは製品版のリリース後、当社の判断により適宜実施します。

#### 2.4 オペレーティングシステムのパッチ適用

オペレーティングシステムのパッチ適用は、当社の判断により緊急性及び重要性が高い場合に適宜実施します。

#### 2.5 ウイルス対策ソフトウェアのパターンファイルの更新

ウイルス対策ソフトウェアのパターンファイルの更新は自動で実施します。

### 3. 本サービスの可用性

#### 3.1 サービスの提供時間（サービス利用可能時間）

本サービスの提供時間は原則として 24 時間 365 日とします。

#### 3.2 サービスレベル

本サービスの品質保証基準要件として、サービス稼働率の目標を 99%（年間 362 日）とします。

サービスレベルの評価に関して、以下の事項については算定除外とします。

事前に合意された事由	・ 定期的な保守のための一時停止 ・ 機器の導入やシステム構成の変更のための一時停止
------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ データベースの再編成等業務上必要な一時停止</li> </ul>
制御できない事由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電力会社の障害</li> <li>・ 通信会社の障害</li> <li>・ 自然災害等の不可抗力</li> <li>・ その他第三者が提供する機器やサービス等に起因する障害</li> </ul>
お客様の責に帰すべき事由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様の作為又は不作為</li> <li>・ お客様が管理する機器、ソフトウェア等の障害に起因する事由</li> <li>・ お客様と当社が合意した事項に対してのお客様の不履行によるもの</li> </ul>
その他当社の責に帰すべからざる事由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 性能要件を超える負荷</li> <li>・ 当社が保証するシステム環境以外での利用</li> <li>・ その他お客様と当社の協議により定めた事項</li> </ul>

### 3.3 サービス監視基準

当社は、本サービスの稼働状態監視、性能監視、バックアップ監視及びウイルス監視を行ないます。

## 4. 顧客サポート

### 4.1 サポート体制

本サービスのサポートについては、当社が用意します。

Web Q&A システム「i-Support」（以下「i-Support」といいます）にて提供します。

### 4.2 サポート提供日及び提供時間

サポート提供日及び提供時間は、日本時間 9 時から 17 時 00 分（土曜日、日曜日、祝日及び当社が定めた休日を除く）とします。

### 4.3 サポート提供時間外の利用

「i-Support」は 24 時間受付、利用可能です。問い合わせ等に対する回答は、本サービス提供時間内とします。本サービス提供時間外に受け付けた問い合わせ等に対する回答は、当社の翌営業日以降になります。

### 4.4 サポート作業

お客様に以下のサポートをします。

- (1) 「i-Support」による問い合わせに対する回答
- (2) 運用に関する助言
- (3) マニュアルに記載の仕様通りに正しく稼働しない等の問題が生じた場合、その原因の調査及び解決方法等の助言

なお、お客様からの問い合わせはお客様の連絡担当者からのみとします。連絡担当者を変更になった場合は、速やかに連絡して下さい。

#### 4.5 サポート対象外の作業

以下の作業は、サポート対象外とします。

- (1) 利用者からの問い合わせ対応
- (2) オンサイトでの説明等の対応
- (3) お客様及び利用者の責による運用障害への対応、それに伴う不正データの修正
- (4) 運用環境（機器・ネットワーク等）の新規・変更による再設定及び障害対応
- (5) 本サービスの機能及び使用方法以外の問い合わせ
- (6) お客様の担当者変更などに伴う本サービスの利用に関する再教育

#### 5. データ管理

##### 5.1 データ保管期間

お客様のデータは個別契約期間中のみ保管します。

##### 5.2 バックアップ方法

1日1回、バックアップを実施します。

##### 5.3 バックアップデータの保管期間及び世代管理

2世代を1日間保持します。

以上