

サーバーリモートサポート サービス利用契約約款

三愛ケーアールディ株式会社（以下『弊社』という）では、弊社が提供するサーバーリモートサポートサービス（以下『本サービス』という）につき、以下のとおり利用契約約款（以下『本約款』という）を定める。本サービスの利用は、本約款の内容に対する承諾を前提としており、本約款に対して承諾を頂けない場合には申し込みを受け付けない。

第 1 条（定義）

本約款において使用される用語を以下のように定義する。

- 「本サービス」とは、契約者のオンプレミス環境にあるサーバーおよび PC に対し、弊社がリモートで監視、作業を行う「サーバーリモートサポート」および、それに付随するサービス業務をいう。
- 「契約者」とは、本サービスを利用するため、弊社と利用契約（以下「本利用契約」という）を締結する者をいう。
- 「対象機器」とは、本サービスの対象として、契約者が別途弊社に届け出て、弊社が承諾した契約者所有のサーバーおよびクライアント PC をいう。
- 「対象ソフトウェア」とは、本サービスの対象となる「マイティ通信販売」および「弥生販売」をいう。
- 「リモートツール」とは、弊社が本サービスを提供するために、対象機器上で実行する遠隔操作のソフトウェアをいう。

第 2 条（本約款の適用範囲）

本約款は、本サービスの利用に伴う、弊社と契約者との間の本利用契約関係に適用されるものとする。

第 3 条（本利用契約の成立）

- 本サービスの利用を希望する者は、本約款の内容をすべて確認し同意のうえ、弊社所定の方法を用い、弊社に対して利用申込を行うものとする。
- 本サービスの利用を希望する者は、本サービスの性質上、弊社が指定するリモートツールの対象機器へのインストールおよび実行に同意するものとする。
- 弊社が、利用申込を承諾することに支障があると判断する場合には、弊社は当該申込を承諾しない場合がある。
- 弊社が、申込に対して承諾したときは、契約者に通知するものとし、その時点で本利用契約は有効に成立したものとする。

第 4 条（利用の前提条件）

1. 契約者は、自己の責任と費用において、対象機器が常時インターネットへ接続できる安定した環境を維持するものとする。
2. 契約者は、本サービスの提供に必要な範囲で、弊社が対象機器にリモートツールをインストールし、リモートアクセスすることに同意するものとする。
3. 弊社は、契約者のネットワーク環境、セキュリティ対策、またはハードウェアに起因して本サービスが提供できない場合、一切の責任を負わないものとする。

第 5 条（サービス範囲）

弊社は、本約款に基づき契約者に対し、以下のサービスを提供する。

1. 問題発生時の一次対応 対象ソフトウェアの利用において問題が発生した場合、弊社はリモートで状況を確認し、サーバー・サービスの再起動などの一次対応を行う。
2. 対象ソフトウェアのアップデート代行 契約者からの依頼に基づき、弊社は対象ソフトウェアのアップデート作業を代行する。
3. 対象ソフトウェアの入れ替え代行 契約者がクライアント PC の入れ替えを行う際、弊社は対象ソフトウェアの再インストールおよび設定作業を代行する。
4. クラウドバックアップ取得 弊社は、対象ソフトウェアのデータを、弊社が別途用意するクラウドサーバーへバックアップする作業を行う。
5. サービスの範囲外 以下の項目は、本サービスの範囲外とする。
 - 対象機器のハードウェアに関する修理・保守
 - OS、データベースおよび対象ソフトウェア以外のアプリケーションに関する作業
 - 天災、停電、契約者のネットワーク障害等、弊社の責に帰すべからざる事由による障害復旧
 - サーバーの移行作業（別途見積もりとする）
 - バックアップからのデータ復元作業（別途見積もりとする）

第 6 条（利用料金および決済）

1. 契約者は、本サービスの利用にあたり、別途提示する料金規定に明記された料金（月額 10,000 円・税別）を弊社の指定する方法により支払うものとする。
2. 弊社は、契約者の承諾を得ることなく、料金の改定を行うことができるものとする。その場合、弊社は事前に契約者に通知するものとする。
3. 契約者が、弊社に対する利用料金の支払を遅延した場合、年 14.5%の割合による遅延損害金を弊社に対し支払わなければならない。

第 7 条（サポート対応）

1. 本サービスに関するサポートは、電子メールまたは電話にて受け付けるものとする。
2. サポート対応時間は以下の通りとする。
 - 電話・リモート作業：弊社営業日の 10 時～16 時（12 時～13 時を除く）
 - 電子メール：弊社営業日の 9 時～18 時
3. 弊社は、天災、突発事故その他やむを得ない事由により、サポート対応を一時中断する場合がある。

第 8 条（リモートアクセス）

1. 契約者は、本サービスの提供目的においてのみ、弊社が対象機器に対しリモートアクセスすることに同意する。
2. 弊社は、前項の目的外で対象機器にアクセスしない。また、リモートアクセスにより知り得た契約者の機密情報および個人情報を、本サービスの提供目的以外に利用せず、第三者に漏洩しないものとする。

第 9 条（情報の管理）

1. 弊社は、契約者の個人情報を、弊社ホームページ上において定める「個人情報保護方針」に基づき、適切に取り扱うものとする。
2. 弊社は次の各号を除き、契約者本人以外の第三者に契約者の個人情報を提供しないものとする。

（ア）契約者本人の同意がある場合

（イ）裁判官の発付する令状により捜査・押収等がなされる場合

（ウ）法律上の照会権限を有する公的機関からの照会がなされた場合、その他法令に基づいて提供する場合

第 10 条（禁止行為）

契約者は、本サービスの利用にあたり、以下の行為を行ってはならない。

- 弊社または第三者の著作権、財産、プライバシーその他の権利を侵害する行為
- 法令または公序良俗に反する行為
- 弊社の本サービスの提供を妨害する行為
- リモートツールの複製、改変、リバースエンジニアリング、または第三者への提供
- その他、弊社が不適切と判断する行為

第 11 条（免責事項）

1. 本サービスは、対象機器および対象ソフトウェアの完全な動作を保証するものではなく、問題解決に向けた支援を最善の努力をもって行う「ベストエフォート型」のサービスである。
2. 弊社の故意又は重大な過失による場合を除き、本サービスの利用に起因して契約者に生じた一切の損害について、弊社は何らの責任も負わないものとする。
3. 万一、弊社の故意又は重大な過失により契約者に損害を与えた場合、弊社が負う賠償責任の範囲は、当該損害が発生した月に契約者が支払った利用料金の額を上限とする。
4. 契約者は、対象機器内の全データについて、自己の責任でバックアップを行うものとし、弊社はデータの消失、毀損等について一切の責任を負わない。

第 12 条（本利用契約の解除）

1. 弊社は、契約者が次のいずれかに該当する場合、事前に通知することなく、直ちに本利用契約を解除できるものとする。
 - 利用料金の支払いが支払期日を過ぎてなお行われない場合
 - 本約款に違反した場合
 - その他、弊社が契約者として不適当と判断した場合
2. 前項により本利用契約が解除となった場合でも、弊社は既に支払われた料金等の払い戻しは一切行わない。

第 13 条（本約款の変更）

1. 弊社は、契約者の承諾を得ることなく、本約款を変更することができるものとする。
2. 弊社が本約款を変更する場合、変更後の約款の効力発生日の 1 ヶ月前までに、本約款を変更する旨および変更後の約款の内容を、弊社の WEB サイトへの掲示または電子メールにて通知する。
3. 変更後の約款効力発生日以降に契約者が本サービスを利用した場合は、契約者は本約款の変更に同意したものとみなす。

第 14 条（反社会的勢力の排除）

契約者は、自己が暴力団、暴力団員、その他これらに準じる者（以下「反社会的勢力」という）に該当しないこと、および反社会的勢力と一切の関係を有しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとする。

第 15 条（合意管轄）

本サービスの利用に関して、契約者と弊社との間に係争が発生し、訴訟により解決する必要がある場合には、大阪地方裁判所または大阪府内の簡易裁判所を第一審の専属管轄裁判所とする。

本約款は 2025 年 9 月 24 日から実施します。

2025 年 9 月 24 日改定