

【データセンターサービス利用規約】

第1条 (規約の適用)

1. この「データセンターサービス利用規約」(以下「本規約」といいます。)は、株式会社ケアコネクトジャパン(以下「弊社」といいます。)がお客様に提供するデータセンターサービス(以下「本件サービス等」といいます。)の利用に関する契約(その後のデータセンターサービス変更契約を含む。)(以下「本件データセンター利用契約」といいます。)について適用されるものとします。
2. 弊社が本規約とは別に本件サービス等に関して、弊社が運営するお客様サポートサイト(以下「弊社サポートサイト」といいます。))上での通知、弊社が発行する最新の「サポートサービスガイド」(以下「サポートガイド」といいます。))への掲載による通知を含む弊社が定めるお客様に対して発する一切の通知は、それぞれ本規約の一部を構成するものとします。
3. 本規約の規定と前項の通知の内容が異なる場合には、当該通知、本規約の順で優先して適用されるものとします。なお弊社サポートサイト上での掲示による通知とサポートガイドへの掲載による通知その他の方法による通知の内容が異なる場合には、後に通知されたものが優先して適用されるものとします。

第2条 (規約の変更)

1. 弊社は、お客様の承諾を得ることなく、本規約、その他弊社が定める規約等を変更することができるものとします。
2. 変更後の本規約、その他弊社が定める規約等は、弊社がお客様に対してその変更内容を通知した時点から効力を生ずるものとし、以降は、変更後の本規約、その他弊社が定める規約等が適用されるものとします。
3. お客様が、変更後の本規約、その他弊社が定める規約等に同意できない場合には、お客様と弊社は誠意をもって協議するものとします。

第3条 (内容)

1. 本件サービス等とは、弊社および弊社が指定した業者が管理するインターネットに接続されたハードウェアおよびオペレーティングシステムを含むソフトウェアで構成されたコンピュータ設備(以下「弊社データセンター環境」といいます。))により、お客様がシステム利用規約に定める、本件ソフトウェアを利用し、弊社データセンター環境にデータを保管するとともに、弊社が弊社データセンター環境の設定、保守、管理するサービスをいいます。

第4条 (提供区域)

1. 本件サービス等の提供区域は、特に定める場合を除き、日本国内に限るものとします。

第5条 (データセンターサービスの提供)

1. 弊社はお客様に対し、本件データセンター利用契約に基づき善良な管理者の注意をもって本件サービス等を提供するものとします。

第6条 (データセンターサービスの利用)

1. 本件サービス等を利用するにあたっては、お客様は、弊社が別に定めるコンピュータ端末、通信回線、その他のコンピュータ環境(以下「クライアント環境」といいます。))を用意し、本件ソフトウェアを利用し、弊社データセンター環境に接続するものとします。本件サービス等の提供は、クライアント環境から弊社データセンター環境にネットワーク経由で接続することにより行われます。
2. お客様は、本件サービス等の利用如何にかかわらず、弊社のデータセンターに立ち入ることはできないものとします。

第7条 (サービス提供時間帯)

1. 本件サービス等の提供時間帯は、1年365日(閏年の場合は366日)、24時間とします。
2. 前項の定めにかかわらず、弊社は下記のいずれかに該当する場合には、本件サービス等を一時的に停止(以下「計画停止」といいます。))させることがあります。弊社は計画停止をするときは、お客様に対し事前にその理由および停止期間を通知するものとします。
 - ① 弊社データセンター環境の保守
 - ② 弊社データセンター環境の増強
 - ③ 本件ソフトウェアのバージョンアップ
 - ④ その他合理的な理由により弊社が必要と認めた場合
3. 第1項の定めにかかわらず、弊社は下記のいずれかに該当する場合(以下「緊急事態」といいます。))には、弊社は何らかの通知をすることなく本件サービス等を一時的に停止(以下「緊急停止」といいます。))することがあります。
 - ① 電気通信設備の保守もしくは工事、電力会社の電力供給の中断または電気通信網の障害等やむをえない事由による場合
 - ② 弊社データセンター環境に障害の発生が予知されたまたは発生した場合
 - ③ 善良な管理者の注意を持ってしても防衛しえない弊社データセンター環境への第三者による不正アクセス、アタック、また通信経路上での傍受等の発生が予知されたまたは行われた場合
 - ④ コンピュータウィルス感染防止の手段として弊社が本件サービス等の停止が必要と判断した場合
 - ⑤ 天災、事変その他のやむをえない事由による場合
 - ⑥ その他弊社が本件サービス等を一時的に停止せざるを得ないと判断した場合

第8条 (データセンターサービス用設備の障害)

1. 第7条第3項に定めた緊急事態時の対応は次の通りとします。但し、第7条第3項第5号および第6号に定めた場合については、都度定めるものとします。障害発生中は、障害をできる限り迅速に解決するため障害の事実の告知のみとし、詳細報告については復旧後に行います。
2. 障害発生時の対応
 - ① 弊社は速やかに障害が発生した旨をお客様に通知します。
 - ② 弊社は速やかに障害からの復旧対応を行います。
 - ③ 障害から復旧後、弊社はお客様に通知します。

3. 障害通知方法

弊社が障害を確認した場合、以下の手段のうち、弊社が適切かつ合理的と判断する方法で通知します。

- ① 本サービスまたは弊社ウェブサイト内の適宜の場所への掲示
 - ② お客様から受領したメール等連絡先への通知
- ### 4. 障害発生より、障害検知までの目標時間
- ① 1時間とします。
- ### 5. 障害発生後本件サービス等再開までの目標時間
- ① 24時間とします。

第9条 (データセンターサービスに関するサポート)

1. 本件サービス等が正常に動作しない場合における原因調査、回避措置に関する質問または情報提供などのサポートサービスの提供方法および提供時間は、システムサポートサービス規約に記載の通りとします。
2. お客様が個別に導入したサービスおよびソフトウェアに関するお問い合わせ、本件サービス等と組み合わせて使用しているソフトウェア (弊社が本件サービス等の一部として提供しているものを除く) に対するお問い合わせ、弊社データセンター環境の所在地や内部構造に関するお問い合わせへの対応は行いません。

第10条 (データの取扱)

1. 弊社は、弊社データセンター環境に保存されたデータのバックアップ作業を日次で実施するものとします。弊社は、取得したバックアップデータを運用中のサーバーとは別の媒体に保管します。また、弊社が定める一定の周期で遠隔地にバックアップデータを疎開するものとします。
2. 弊社データセンター環境に前述の緊急事態が発生した場合は、前項のバックアップデータから復旧手続きを行う場合があります。
3. 計画停止、緊急停止に備え、お客様は、お客様が弊社データセンター環境に登録・保存したデータ等のうち、お客様が重要と判断したデータ等を、自らの責任でバックアップとして保存するものとします。
4. お客様は、本件データセンター利用契約が終了するときに、弊社データセンター環境に保管されているデータの移管を必要とする場合、弊社はこれに協力するものとします。但し、費用については別途弊社からお客様に対し請求するものとし、お客様はこれを承諾するものとします。
5. 本件データセンター利用契約が終了した後においては、解約前に弊社データセンター環境にお客様が登録・保存したデータをバックアップされたデータも含め弊社は速やかに削除するものとします。本件データセンター利用契約終了後、お客様はそのデータを参照・閲覧・操作・取得等することができないものとします。

第11条 (データセンターサービスの停止)

1. 弊社は、お客様が次のいずれかに該当するときは、本件サービス等の提供を停止することがあります。
 - ① お客様が、本件サービス等利用料金を、支払期日を経過してもなおお支払わない場合
 - ② お客様が、第15条に該当する行為をした場合
 - ③ ID、パスワードの不正使用がある、またはその可能性が高いと判断される場合
 - ④ お客様の資産につき仮差押、仮処分、差押、保全差押、滞納処分もしくはこれに類する法的手続が開始された場合、またはお客様について破産、民事再生、会社更生、特別清算もしくはこれに類する法的手続の申立てがあった場合

第12条 (セキュリティの確保と運用監視)

1. 弊社は、弊社データセンター環境の安全を確保するために、弊社データセンター環境に弊社所定のセキュリティ防護措置を講じるものとします。なお、弊社は、弊社データセンター環境への不正なアクセスまたは本件サービス等の不正な利用を完全に防止することを保証するものではありません。
2. 弊社は、弊社データセンター環境に対して不正侵入を試みる通信、弊社設備等の破壊を試みる通信、および本件サービス等の利用不能等を試みる通信等 (以下総称して「攻撃的通信」といいます。) を検知するため、弊社設備に侵入検知システム等 (以下「IDS」といいます。) を設置する場合があります。

弊社は、IDSにより、弊社データセンター環境に対する通信が、攻撃的通信であるか否かを判断するため、本件サービス等と外部との通信の内容を確認することがあります。お客様は、IDSにより、弊社が当該通信の内容が確認されることがあることを、あらかじめ了解するものとします。弊社は、IDSにより得られた通信の記録の集計・分析を行い統計資料を作成し、本件サービス等の安全性向上等のために利用します。また、お客様は、弊社が作成した統計資料が、本件サービス等の開発、改善、設備増強、啓蒙その他の目的のために利用されることがあることを、了解するものとします。
3. 弊社は、弊社データセンター環境の安定運用などのために下記の運用監視を行いシステム障害の予見、防護措置を講じるものとします。なお、弊社は、弊社データセンター環境におけるシステム障害を完全に防止することを保証するものではありません。
 - ① 監視システムによる弊社データセンター環境内のハードウェア稼働状況の監視
 - ② 監視システムによる弊社データセンター環境内の本件サービス等稼働状況の監視
 - ③ 専任オペレータによる弊社データセンター環境内のハードウェア目視監視
4. 弊社は、前項の運用監視により得られた稼働状況の記録の集計・分析を行い統計資料を作成し、本件サービス等の安定運用のために利用します。また、お客様は、弊社が作成した統計資料が、本件サービス等の開発、改善、設備増強、啓蒙その他の目的のために利用されることがあることを、了解するものとします。

第13条（通信利用の制限）

1. 弊社は、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、弊社データセンター環境の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には、公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ため、お客様に対する本件サービス等の提供を制限することがあります。

第14条（秘密保持）

1. お客様（お客様において在籍する役員・職員等の一切を含む。）および弊社は、本件データセンター利用契約に関して知り得た相手方の秘密を第三者に漏らしてはなりません。
2. お客様は、本件データセンター利用契約に定める本件サービス等利用にかかる代金を第三者に漏らしてはなりません。
3. 本条の規定は、本件データセンター利用契約終了後も有効に存続します。
4. 本条の規定は、お客様の退職する職員にも有効に存続します。お客様は退職する職員が知り得た本条所定の情報の開示もしくは漏洩することが無いよう指示しなければなりません。
5. 次の各号のいずれかに該当する情報については本条に基づく秘密保持義務の範囲外とします。
 - ① 相手方より開示を受ける以前に適法に保有していたもの
 - ② 本件データセンター利用契約締結時において既に公知のもの、または本人の責によらずして公知となったもの
 - ③ 第三者からの機密保持義務を負うことなく正当に入手したもの
 - ④ 裁判所の命令その他法律の規定に基づきその開示が要求された情報

第15条（禁止事項）

1. お客様は、本件サービス等の利用において、システム利用規約に定める禁止事項以外に以下の行為を行わないものとします。
 - ① 国外からの本件サービス等を利用する行為
 - ② 弊社データセンター環境の機能を破壊したり、妨害したりする行為
 - ③ 弊社データセンターサービスの運営を妨害する行為またはおそれのある行為
 - ④ 弊社の定める情報セキュリティ方針、個人情報保護方針およびカスタマーハラスメントに対する行動指針を侵害する行為またはおそれのある行為

第16条（反社会的勢力に関する表明保証）

1. お客様および弊社は、相手方に対し、自己の親会社・子会社等の関連会社、役員、従業員等の関係者（関連会社の役員、従業員を含む。）が、以下の事項のいずれにも該当しないことを表明し、保証するものとします。
 - ① 暴力団、過激な政治団体等の反社会的と認められる団体若しくは暴力団と関係する右翼団体その他の団体の構成員、準構成員、所属する者
 - ② 集団的または常習的に暴力的不法行為等を行うことを助長するおそれのある者、反社会的行為を規制対象とする刑法その他の法律に基づき公権力の処分を受けたまたはそのおそれのある者、その他これらに類する反社会的勢力と関係があるまたはその疑いがある者
2. お客様および弊社は、相手方が前項の定め違反していることが判明した場合、または違反している疑いがあると判断した場合、ただちに本件データセンター利用契約を解除することができるものとし、これにより損害が生じた場合は、相手方は当該損害を賠償するものとし、

第17条（当事者間解決の原則）

1. お客様は、第三者の行為につき、第15条に該当すると判断した場合は、当該第三者に対し直接要望等を通ずるものとし、お客様と当該第三者間において問題を解決するものとし、
2. お客様は、自己の行為につき、弊社または第三者から何らかのクレームが通知された場合、自己の責任と費用負担において当該クレームを処理解決するものとし、お客様が弊社からの当該クレームを合理的期間内にお客様自身で処理解決できない場合、弊社は、本件データセンター利用契約を解約することができます。

第18条（自己責任の原則）

1. お客様は、本件サービス等を利用するためのID、パスワードまたはメールアドレス等が弊社により発行される場合、その使用および管理について責任を持つものとし、これらが第三者に使用されたことによりお客様に生じた損害については、弊社は何ら責任を負わないものとします。
2. お客様は、本件サービス等の利用に伴い、自己の責に帰すべき事由で第三者に対して損害を与えた場合、または第三者からクレーム等の請求がなされた場合、自己の責任と費用をもって処理、解決するものとし、お客様が本件サービス等の利用に伴い、第三者から損害を被った場合、または第三者に対してクレーム等の請求を行う場合においても同様とします。
3. 本件サービス等を利用してお客様が作成し、提供または伝送する情報（コンテンツ）については、お客様の責任で提供または伝送されるものであり、弊社はその内容等についていかなる保証も行わず、また、それに起因する損害についてもいかなる責任も負わないものとします。

第19条（保証および免責）

1. 弊社は、お客様のクライアント環境が弊社データセンター環境に接続され、本件ソフトウェアが動作することを保証します。
2. 本件サービス等を利用するクライアント環境および本件ソフトウェアの運用管理はすべてお客様の責任において行われるものとします。

第20条 (弊社の責任)

1. 弊社の責に帰すべき事由により、本件データセンター利用契約に基づく本件サービス等が全く利用できないためにお客様に損害が発生した場合、お客様が本件サービス等が利用不能となったことを弊社が知った時刻から起算して24時間以上利用不能の状態が継続したときに限り、弊社は、賠償責任を負うものとします。但し、弊社の責に帰することができない事由から生じた損害、弊社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、弊社は賠償責任を負わないものとします。本件サービス等の利用不能に関して弊社が負う法律上の責任は、本項に定める範囲に限られるものとします。
2. 本件サービス等が利用できない事象に関して弊社が負う法律上の責任は、前項に定める範囲に限られるものとします。なお、次の各号に掲げる事由は、弊社の責に帰することができない事由(但しこれらに限られない)であり、弊社は、当該事由に起因してお客様に生じた損害については、いかなる法律上の責任も負わないものとします。
 - ① 計画メンテナンスの実施
 - ② 地震、台風、洪水、嵐等の自然災害、感染症の発生、戦争、内乱、暴動
 - ③ 行政機関または司法機関による業務を停止する旨の命令
 - ④ クライアント環境の不具合
 - ⑤ 本件サービス等に接続するためのネットワーク回線の不具合
 - ⑥ お客様が、第15条に該当する行為をした場合
 - ⑦ 第三者からの攻撃および不正行為
3. 本条第1項および第2項にかかわらず、弊社の責に帰すべき事由によりお客様または第三者が被害を被った場合には、その損害を賠償します。
4. 弊社がお客様に対して負担する損害賠償責任の範囲は、直接かつ現実生じた通常損害の範囲内において、お客様と弊社は誠意を持って協議のうえ、損害賠償額を決定するものとします。

第21条 (契約有効期間)

1. 本件データセンター利用契約の有効期間は、同契約に定める通りとし、途中解約をすることはできないものとします。

第22条 (契約の解約)

1. お客様または弊社は、相手方が本規約のいずれかの条項に違反し、書面をもって相当期間を定めて催告しても是正されないときには、本件データセンター利用契約を解約することができます。
2. お客様または弊社は、相手方に本規約に関する重大な過失、重大な違反または背信行為があったときには、何らの通知催告なく直ちに本件データセンター利用契約を解約することができます。
3. 本条第1項および前項の規定にかかわらず、お客様は弊社に対して30日前に書面で通知することにより、本件データセンター利用契約を解約することができます。この場合、弊社が既に受領した利用料金の返還はしないものとします。
4. お客様と弊社との間で交わした別に定めるシステム利用契約、ならびにサポート契約が終了したときは、本件データセンター利用契約も自動的に終了するものとします。
5. 本条第1項および第2項の解約は相手方に対する損害賠償の請求を妨げません。

第23条 (協議)

1. お客様および弊社は、本規約に記載のない事項その他本規約に関し生じた疑義については、誠意をもって協議のうえ解決するものとします。

第24条 (合意管轄)

1. お客様および弊社は、本規約に関して生じた紛争については、弊社の本店所在地を管轄する裁判所を専属管轄裁判所とすることに合意します。

以上

附則：第一版 2018年6月 1日
第二版 2018年7月10日
第三版 2018年9月18日
第四版 2019年1月17日
第五版 2020年7月 1日
第六版 2021年1月 1日
第六、五版 2021年8月16日