

【システムサポートサービス規約】

第1条 (規約の適用)

1. この「システムサポートサービス規約」(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CAREKARTEシステムサポート(以下「本件サポート等」といいます。)に関する契約(その後のCAREKARTEシステムサポート契約に関する変更契約を含む。) (以下「本件サポート契約」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ポート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知っ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 (対象システム)

1. 本規約の対象は、システム利用規約に定める、本件ソフトウェアとします。

第4条 (内容)

1. 本件サポート契約に基づき提供される本件サポート等の内容は以下に定める通りとします。
 - ① 本件ソフトウェアの導入手順、操作方法その他弊社が定める事項についてお客様ご自身で解決できない場合の、弊社が行うお客様への電話・メール等によるお問い合わせに対する回答
 - ② 本件ソフトウェアが原因となり、正常な運用に支障が発生した場合、その原因調査、修復等の適切な対処
 - ③ 制度変更等により本件ソフトウェアのバージョンアップが必要となった場合、これに対応するバージョンの提供
但しお客様の依頼により本件ソフトウェアで提供された機能を用いてカスタマイズ追加、設定変更すること(以下「カスタマイズ」といいます。)により追加された画面はこの限りではありません。
 - ④ 弊社の新製品情報や本件ソフトウェアの運用に関する情報等、お客様にとって必要または有用であると弊社が判断する情報の、弊社サポートサイト上など弊社が定める方法による提供
2. 本件サポートの通話内容はサポート対応品質向上のために録音・分析の上教育等に活用します。
3. その他のサポートサービスについては、弊社が定めるサポートサービス規約等に規定する通りとします。

第5条 (リモート接続サポート)

1. 第4条記載の本件サポート等を円滑に提供するために、お客様の合意を得たうえで以下のリモート接続サポートを行うことがあります。
 - ① 電話・メール等でご連絡をしながらお客様と同じ画面を共有して操作説明
 - ② 本件ソフトウェアが原因となり、正常な運用に支障が発生した場合、その原因調査、修復等の適切な対処
 - ③ 制度変更等による本件ソフトウェアのバージョンアップ作業
 - ④ その他、リモート接続する必要があると弊社が判断しお客様に許可を得た場合
2. リモート接続サポートの提供にあたり、お客様の負担によりサポート専用通信回線またはインターネット回線(以下「サポート専用回線」といいます。)を設置するものとします。
3. 前項のリモート接続に使用するソフトウェアは、弊社指定のものに限ります。但し、お客様が弊社指定のソフトウェアを使用することができない場合、お客様と弊社の協議により、お客様の費用負担により弊社指定以外のソフトウェアを使用することができます。
4. お客様は、お客様のセキュリティポリシーやその他事情によりリモート接続サポートを拒否することができます。但しこの場合、本件サポート等の提供が円滑にできない可能性があります。

第6条 (除外作業)

1. 以下は本件サポート等に含まれません。これらの作業の実施をお客様が弊社に対し求める場合には、本件サポート契約とは別に、その内容および対価の額等につきお客様および弊社で協議して決定します。
 - ① お客様の依頼による、本件ソフトウェアの仕様変更、プログラム改造および新規作成
 - ② お客様の依頼による、本件ソフトウェアのカスタマイズ作業
 - ③ お客様の依頼または弊社判断による、本件ソフトウェアへのデータ入力行為
 - ④ お客様の依頼により、弊社が担当者を出張させて、お客様の施設内にてサポートサービス業務に従事させる行為
 - ⑤ 他社製品、ネットワーク設定等、本件ソフトウェア以外のお問い合わせへの対応
 - ⑥ 介護・看護等に関する業務知識や請求業務における各種知識の提供、お問い合わせへの対応
 - ⑦ 印刷用紙、印刷用インク等、本件ソフトウェアの運用にかかる消耗品の供給
 - ⑧ その他本件サポート等に含まれることが適当でないと弊社が判断した場合

第7条 (サービス提供時間帯)

1. 弊社が本件サポート等を提供する時間帯は、弊社の営業日の午前9時より午後6時とします。但し、年末年始を除く毎月1日～10日の土・日・祝もサポート等を提供します。
2. 弊社は、前項の提供日、提供時間帯を変更する場合は、お客様に対して事前に通知するものとします。
3. 緊急を要する事態に対しての本件サポート等の提供日、提供時間帯については、弊社とお客様の間で別途協議とします。

第8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、本件サポート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、本件サポート契約に定めるシステムサポート料金を第三者に漏らしてはなりません。
3. 本条の規定は、本件サポート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 本件サポート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 第三者からの秘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9条 (禁止事項)

1. お客様は、本件サポート等の利用において、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 国外から本件サポート等を利用する行為
 - ② 弊社システムサポート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
 - ③ 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10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に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、ただちに本件サポート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ます。

第11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9条各号のいずれか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知するものとし、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ます。
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ます。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、本件サポート契約を解約することができます。

第12条 (自己責任の原則)

1. お客様は、本件サポート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、本件サポート等の利用に伴い、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、解決するものとします。お客様が本件サポート等の利用に伴い、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. 本件サポート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13条 (保証および免責)

1. 弊社はお客様に本件サポート等が提供されることを保証します。
2. 弊社は、天災、火災、騒乱などの不可抗力、その他弊社の責に帰することのできない事由により本規約の条項が不履行となった場合は責任を負いません。
3. 弊社から適切に通知を行ったがお客様にて確認を怠ったまたは伝達が漏れた等、お客様側の都合により、本件サポート等が適切に提供されなかった場合、弊社はその責任を負いません。

第14条 (弊社の責任)

1. 弊社は、弊社の責に帰すべき事由により、お客様に対する本件サポート等においてお客様または第三者が損害を被った場合には、その損害を賠償します。
2. 弊社がお客様に対して負担する損害賠償責任の範囲は、直接かつ現実に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15条 (契約有効期間)

1. 本件サポート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16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サポート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、本件サポート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本件システムサポート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本件サポート契約が全て終了したときは、別に定めるシステム利用契約、ならびに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. 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、ならびにデータセンター利用契約が終了したときは、本件サポート契約も自動的に終了するものとします。
6. 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17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18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