

「Dr. オフィス Systan、Dr. オフィスHIKARIサービス約款」

(サービス約款の適用)

第1条

1. 株式会社庚伸（以下「当社」といいます）は、本Dr. オフィスSystan、Dr. オフィスHIKARIサービス約款（以下単に「サービス約款」といいます）に基づき、別紙のDr. オフィスSystan、Dr. オフィスHIKARI各種サービスに加入いただいた利用者に本サービスを提供します。
2. サービス約款と個別のサービス契約の規定が異なるときは、個別のサービス契約の規定がサービス約款に優先して適用されるものとします。
3. Dr. オフィスHIKARIについては本約款の他、「Dr. オフィスHikari サービス利用規約」並びに「Dr. オフィスHikari ISP インターネット接続サービス利用規約」についてご確認いただくものとします。なお、サービス約款と「Dr. オフィスHikari サービス利用規約」並びに「Dr. オフィスHikari ISP インターネット接続サービス利用規約」のサービス契約の規定が異なるときは、「Dr. オフィスHikari サービス利用規約」並びに「Dr. オフィスHikari ISP インターネット接続サービス利用規約」のサービス契約の規定がサービス約款に優先して適用されるものとします。

(定義)

第2条

サービス約款において、次の各号に掲げる用語は、当該各号に定めるところによるものとします。

1. 本サービスとは、サービス約款および付属に基づき、当社が利用者に提供するサポート業務及びコンサルティング業務をいいます。
2. 利用者とは、当社所定の手続きに従い、本サービスの利用申込を行い、本サービスの利用者としての登録が完了された法人、団体または個人事業者をいいます。

(本サービスの適用範囲)

第3条

1. 本サービスは、利用者が申込時に登録した住所で且つ、その住所に存在するひとつのLAN内に限定したネットワーク保守をサポートするものであり、同一利用者であっても、別フロア、VLAN、VPNなど仮想化によるWAN及びLANの範囲には適用しません。なお、利用者が別フロア、VLAN、VPN等での利用を望む場合は、それぞれで契約を締結する必要があります。
2. 本サービスで提供されるリモートメンテナンスは、当社が指定するリモートサービスソフトウェアを利用するものとします。
3. 本サービスで提供されるバックアップサポートは、当社が指定するバックアップソフトウェアを利用するものとします。
4. 本サービスで提供されるオフィスカルテサービスは、当社が指定する管理ツールを利用するものとします。

(通知)

第4条

1. 当社から利用者への通知は、サービス契約等に特段の定めのない限り、通知内容を電子メール、書面または当社のホームページに掲載するなど、当社が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、当社から利用者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、利用者に対する当該通知は、それぞれ

電子メールが受信者の使用するメールサーバのメールボックスに記録された時点またはホームページへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。

(サービス約款の変更)

第5条

当社は、サービス約款を随時変更することがあります。当社は、サービス約款を変更した場合、変更内容を当社ホームページへの掲載等の第4条に定める方法により周知します。なお、この場合には、利用者の利用条件その他サービス契約の内容は、変更後の新サービス約款を適用するものとします。

(権利義務の譲渡禁止)

第6条

利用者は、あらかじめ当社の書面による承諾がない限り、サービス契約上の地位、サービス契約に基づく権利または義務の全部または一部を他に譲渡し又は承継してはならないものとします。ただし、合併、営業譲渡等による包括承継についてはこの限りではないものとします。

(協議等)

第7条

サービス約款に規定のない事項および規定された項目について疑義が生じた場合は両者誠意をもって協議の上解決することとします。なお、サービス契約等のいずれかの部分が無効である場合でも、サービス約款等全体の有効性に影響がないものとします。

(本サービスの提供区域)

第8条

1. 本サービスの提供区域は、サービス契約等で特に定める場合を除き、日本国内に限定されるものとします。
2. 本サービスの中で、専用フリーダイヤル・サポートデスク・リモートメンテナンスを除くオンサイトサービス（訪問サポート）のサービス提供地域は、首都圏23区内に限るものとします。但し、当社と利用者が個別契約を締結することにより、その他の地域を一部または全部を拡大することが出来るものとします。

(サービス契約の締結等)

第9条

1. サービス契約は、利用者からの本サービスの注文を当社が受注し、当社がこれに対し承諾通知をメールまたは書面または口頭により通知したときに成立するものとします。なお、利用者はサービス約款の内容を承諾の上、かかる注文を行うものとし、利用者が注文を行った時点で、当社は、利用者がサービス約款の内容を承諾しているものとみなします。
2. 当社は、前項その他サービス約款の規定にかかわらず、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、サービス契約を締結しないことができます。
 1. 本サービスに関する金銭債務の不履行、その他サービス契約等に違反したことを理由としてサービス契約を解除されたことがあるとき
 2. 申込書に虚偽の記載、誤記があったときまたは記入もれがあったとき
 3. 金銭債務その他サービス契約等に基づく債務の履行を怠るおそれがあるとき
 4. その他当社が不適当と判断したとき
3. サービス契約は、契約締結日から最低6ヵ月以上継続されるものとします。なお、利用者が6ヵ月の期限内に解約を希望する場合は、残りの期間分の利用料を一括支払い

とすることで解約できるものとします。

(責任の範囲)

第10条

1. 当社は、本サービスを善良なる管理者の注意義務を持って実施するものとしますが、次の各号に定める事項については、責任を負わないものとします。
 1. 当社の助言及び判定の有用性
 2. 当社の助言及び判定に基づき利用者が実施する対策の結果
2. 当社は、本サービスの提供により利用者の問題が解決されることを保証はしないものとします。

(損害賠償)

第11条

1. 本サービスにかかる当社の責に帰すべき事由による債務不履行又は当社の契約不適合に起因して利用者が損害を被った場合、利用者は、当社に対し、当該債務不履行又は当社の契約不適合のあった本サービスの対象サービスにかかる3か月分のサービス料金単価相当額を上限として、当該損害の賠償を請求することができるものとします。ただし、当社の責に帰することが出来ない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害及び逸失利益については、当社は、賠償責任を負わないものとします。
2. 本条の定めは、当社が負担する損害賠償の全てを定めたものであり、いかなる場合にも、当社の責に帰すべからざる事由による損害、データ及びプログラムなどの無体物に生じた損害、及び第三者からの損害賠償請求に基づく利用者の損害等については、損害賠償の一切の責を負わないものとします。

(免責事項)

第12条

1. 本サービスに関して当社が負う責任は、理由の如何を問わず前条の範囲に限られるものとし、当社は、以下の各号又は第2項に定める場合には、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わないものとします。
 1. 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力により利用者に損害が発生したとき
 2. 対象製品の不適切な使用・誤用により利用者に損害が発生したとき
 3. 対象製品の修正・改変が行われたことにより利用者に損害が発生したとき
 4. その他当社の責に帰すべからざる事由により利用者に損害が発生したとき
2. 当社は本サービスに必要な情報等をハードウェア製造元またはソフトウェア製造元から入手できない場合は、本サービスを提供しないことがあります。

(サービス提供の停止)

第13条

当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当するときは、期間を定めて当社サービスの提供を停止することがあります。

1. 当社サービス料金、割増料金又は遅延損害金等が支払期日を経過しても支払われな
いとき
2. 申込にあたっての虚偽の事項を記載したことが判明したとき
3. 当社が提供するサービスの利用に関し、直接又は間接に当社又は第三者に対し過大
な負荷又は重大な支障（設備やデータ等の損壊を含むがそれに限定されない）を与
えたとき

4. この約款及び利用契約に違反する行為で、当社の業務の遂行又は当社の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. 利用者が、強制執行、仮差押、仮処分あるいは租税滞納処分を受けたとき
6. 利用者が、破産、民事再生、会社更生の申立をし、又はこれを受けたとき
7. 法令に違反し又は公序良俗に反する態様において当社サービスを利用したとき又はそのおそれがあるとき
8. 料金支払方法等に変更があり、変更した支払方法に必要な利用者情報が確認できないとき
9. 前各号の他、利用者が利用契約に違反し、当社の催告にかかわらず違反が是正されないとき
10. その他、当社が不適切と判断するとき

(サービス提供の中止)

第14条

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当するときは、本サービスの提供を中止することがあります。
 1. 当社又は当社の指定した業者のサービスの保守上、又は工事上やむを得ないとき
 2. 当社又は当社の指定した業者のサービスに障害が発生したとき
 3. 当社の指定した業者がサービスの提供を中止することにより当社サービスの提供を行うことが困難になったとき
 4. その他当社がやむを得ないものと認める事由があるとき
2. 当社は前項一号の規定により当社サービスの提供を中止する場合はその7日前迄に利用者に当社の定める方法で通知します。但し、緊急時などやむを得ないときは、この限りではありません。なお、これにより利用者に損害が発生した場合、当社は一切の責任を負いません。

(サービスの廃止)

第15条

当社は都合により、本サービスを廃止することがあります。この場合、当社は利用者に対し廃止の1ヶ月前迄に当社が適切と判断する方法でその旨を通知します。但し、当社が緊急と判断する場合においてはその限りではありません。なお、これにより利用者に損害が発生した場合、当社は一切の責任を負いません。

(利用者からの解除)

第16条

利用者は、契約締結日から6ヶ月経過後は、本サービス期間中においても2ヶ月前までに文書による申し出を行うことで、利用契約を解除することができます。

(再委託)

第17条

当社は、利用者に対する本サービスの提供に関して必要となる業務の全部または一部を当社の判断にて第三者に再委託することができます。この場合、当社は、当該再委託先（以下「再委託先」といいます）に対し、第18条（秘密情報の取扱い）および第19条（個人情報の取扱い）のほか当該再委託業務遂行についてサービス契約等所定の当社の義務と同等の義務を負わせるものとします。

(秘密情報の取扱い)

第18条

1. 利用者および当社は、本サービス遂行のため相手方より提供を受けた技術上または営業上その他業務上の情報のうち、相手方が特に秘密である旨あらかじめ書面で指定した情報で、提供の際に秘密情報の範囲を特定し、秘密情報である旨の表示を明記した情報（以下「秘密情報」といいます）を第三者に開示または漏洩しないものとします。ただし、相手方からあらかじめ書面による承諾を受けた場合および次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ありません。
 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よらず、独自に開発した情報
 4. サービス契約等に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知となった情報
 5. 本条に従った指定、範囲の特定や秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報
2. 前項の規定に関わらず、当社が必要と認めた場合には、第16条（再委託）所定の再委託先に対して、再委託のために必要な範囲で、利用者から事前の書面による承諾を受けることなく秘密情報を開示することができます。ただしこの場合、当社は再委託先に対して、本条に基づき当社が負う秘密保持義務と同等のものを負わせるものとします。
3. 本条の規定は、本サービス終了後も有効に存続するものとします。

（個人情報の取扱い）

第19条

1. 利用者および当社は、本サービス遂行のため相手方より提供を受けた営業上その他業務上の情報に含まれる個人情報（個人情報の保護に関する法律に定める「個人情報」をいいます。以下同じとします）を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者に開示または漏洩しないものとするとともに、個人情報に関して個人情報の保護に関することを含め関連法令を遵守するものとします。
2. 本条の規定は、本サービス終了後も有効に存続するものとします。

（バックアップデータの取扱い）

第20条

1. バックアップデータの取扱いについては、第17条（秘密情報の取扱い）の規程を準用するものとします。
2. 以下の事由によるバックアップの失敗及びバックアップデータに生じる不整合については、本サービスの保証の範囲外とし、その結果発生する直接及び間接の損害について、当社はいかなる責任も負わないものとします。
 1. ディスク装置などサーバー機器を構成するハードウェアの物理的な障害
 2. ファイルシステムの論理的な障害
 3. オペレーティングシステム、ウィルスチェックソフトウェア等によるファイルへのアクセス制限
 4. 作業用ディスク領域の空き容量不足

（反社会的勢力の排除）

第21条

1. 利用者は、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」といいます）に該当しないこと、及び次の各号のいずれか一にも該当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表明し、保証するものとします。

1. 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
 2. 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 3. 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
 4. 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
 5. 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. 利用者は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれかにでも該当する行為を行ってはならないものとします。
 1. 暴力的な要求行為
 2. 法的な責任を超えた不当な要求行為
 3. 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 4. 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為
 5. その他前各号に準ずる行為

(合意管轄)

第 2 2 条

利用者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所をもって合意による専属管轄裁判所とします。

(準拠法)

第 2 3 条

サービス契約等の成立、効力、履行および解釈に関する準拠法は、日本法とします。

制定日：2020年4月1日

最終改定日：2023年6月2日

別紙

1. Dr. オフィス Systan、Dr. オフィスHIKARI各種サービス内容

Dr. オフィス Systanサービスは、以下の一覧に基づくサービスを当社が利用者に提供します。なお、サービス提供時間は、当社の営業時間内とし、次の通りとします。

平日：9時00分～18時00分（土日祝日及び年末年始は除く）

2. Dr. オフィス Systan、Dr. オフィスHIKARIサービス一覧

Dr. オフィスSystanサービス名	提供サービス	利用料
Dr. オフィス「Systan」	サポートデスク、リモートメンテナンス、駆けつけサポート、オフィスカルテ、バックアップサポート（BackUpEye2）、プロテクト（AntiVirusSoft）、NASレンタル	19,800円／月 税抜き
Dr. オフィス「SystanLite」	サポートデスク、リモートメンテナンス、駆けつけサポート、オフィスカルテ	6,850円／月 税抜き
Dr. オフィス「SystanLite S」	サポートデスク、リモートメンテナンス、オフィスカルテ	4,800円／月 税抜き
Dr. オフィスHIKARI	サポートデスク、リモートメンテナンス	0円／月 税抜き

3. 提供サービス

サポートデスク：

サポートデスクとは、専門オペレーターが電話でお悩みやご質問を伺い、新切・丁寧にご説明しながらトラブル解決へ導くサポートです。

リモートメンテナンス：

リモートメンテナンスとは、専用ソフトウェアを用いてお客様のパソコンを遠隔操作してパソコントラブルを解決へ導くサポートです。

駆けつけサポート：

駆けつけサポートとは、電話やリモートコントロールでパソコントラブルの解決が困難な場合にサービスマンが訪問して解決へ導くサポートです。

当社が行う訪問サポートは、SystanLite S、Dr. オフィスHIKARI のサポートには含まれず、以下の通り有償サポートとなります。

1 基本派遣費 ￥6,000

② 東京23区外の派遣の場合、別途、遠方派遣料 ￥3,000／1回 と実費交通費が発生します

バックアップサポート：

バックアップサポートとは、弊社で指定したバックアップソフトとNASでバックアップ実行結果がエラーであった場合にご連絡して解決へ導くサポートです。

オフィスカルテ：

オフィスカルテとは、お客様のネットワーク上のIT機器資産を定期的に自動収集し、セキュリティソフトの更新状況やHDDの要領不足などトラブルにつながる状況を診断しトラブルを予防するサポートです。

※診断結果は定期的に訪問又は郵送のいずれかでご報告いたします

プロテクト：

プロテクトとは、豊富なセキュリティ機能を実装し面倒な手続きや設定・更新作業が不要なアンチウィルスソフトウェアです。