

新	旧	備考
desknet's クラウドサービス利用約款 <b>2023年2月6日 第15版</b>	desknet's クラウドサービス利用約款 <b>2020年7月1日 第14版</b>	(変更)
(略)	(略)	(略)
第2条 (定義)	第2条 (定義)	
本規約における主な用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。	本規約における主な用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。	
(1)「本サービス」とは、当社が提供する個別サービスの総称としての「desknet's クラウド」サービスをいいます。	(1)「本サービス」とは、当社が提供する個別サービスの総称としての「desknet's クラウド」サービスをいいます。	
(2)「個別サービス」とは、本サービス内で提供する個別のサービスをいいます。	(2)「個別サービス」とは、本サービス内で提供する個別のサービスをいいます。	
(3)「個別規約」とは、本規約とは別に定められた本サービス内の個別のサービスにのみ適用される個別の規約をいいます。	(3)「個別規約」とは、本規約とは別に定められた本サービス内の個別のサービスにのみ適用される個別の規約をいいます。	
(4)「本規約等」とは、本規約、個別規約および当社Webサイトをあわせていいます。また、当社とお客様の間で、本サービスの提供に関して別途契約を締結している場合は、当該契約を含みます。	(4)「本規約等」とは、本規約、個別規約および当社Webサイトをあわせていいます。また、当社とお客様の間で、本サービスの提供に関して別途契約を締結している場合は、当該契約を含みます。	
(5)「お客様」とは、本サービスの利用を申し込まれる法人、団体、組合又は個人、及び本サービスを利用される法人、団体、組合又は個人をあわせていいます。	(5)「お客様」とは、本サービスの利用を申し込まれる法人、団体、組合又は個人、及び本サービスを利用される法人、団体、組合又は個人をあわせていいます。	
(6)「代理店」とは、本サービスの販売に関して、当社と契約を締結している法人、団体、組合又は個人（当該法人、団体、組合又は個人の委託先を含みます。）をいいます。	(6)「代理店」とは、本サービスの販売に関して、当社と契約を締結している法人、団体、組合又は個人（当該法人、団体、組合又は個人の委託先を含みます。）をいいます。	
(7)「SLA」とは、当社が別途提示する、本サービスの提供に関する品質の保証を定めた文書（Service Level Agreement）をいいます。	(7)「SLA」とは、当社が別途提示する、本サービスの提供に関する品質の保証を定めた文書（Service Level Agreement）をいいます。	
(8)「お客様の個人情報」とは、お客様に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、ID及びパスワード、その他の記述等（記述、番号、記号その他の符号等	(8)「お客様の個人情報」とは、お客様に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、ID及びパスワード、その他の記述等（記述、番号、記号その他の符号等	

新	旧	備考
<p>をいい、第32条（個人情報の保護）第2項各号に定めるものを含みます。）をいいます。</p> <p>(9)「料金等情報」とは、お客様の本サービス料金、本サービス料金明細、請求料金、入金情報その他の本サービス料金の請求及び決済に係る利用実績に関する情報をいいます。</p> <p>(10)「お客様データ」とは、お客様が本サービスを利用するために、または利用することにより、本サービスのデータ領域内に登録、保存する電子的なデータおよび情報をいいます。</p> <p><b>(11)「定期メンテナンス」とは、本サービスの保守及び円滑な運用を</b> <b>するため、定期的</b> <b>に実施するメンテナンスをいいます。</b></p> <p><b>(12)「計画メンテナンス」とは、本サービスの保守及び円滑な運用</b> <b>を</b> <b>するため、予め計画された日時に実施するメンテナンスをい</b> <b>ます。</b></p> <p><b>(13)「緊急メンテナンス」とは、本サービスの維持のためにやむを</b> <b>得ない場合に、事前の通知なく緊急で実施するメンテナンスをい</b> <b>います。</b></p> <p>(略)</p>	<p>をいい、第32条（個人情報の保護）第2項各号に定めるものを含みます。）をいいます。</p> <p>(9)「料金等情報」とは、お客様の本サービス料金、本サービス料金明細、請求料金、入金情報その他の本サービス料金の請求及び決済に係る利用実績に関する情報をいいます。</p> <p>(10)「お客様データ」とは、お客様が本サービスを利用するために、または利用することにより、本サービスのデータ領域内に登録、保存する電子的なデータおよび情報をいいます。</p> <p><b>(追加)</b></p> <p><b>(追加)</b></p> <p><b>(追加)</b></p> <p>(略)</p>	<p></p> <p>(追加)</p> <p>(追加)</p> <p>(追加)</p> <p>(略)</p>
<p>第6条（問い合わせ窓口）</p> <p>1. 本サービスに関する問い合わせ窓口及び窓口受付時間は次の通りとします。</p> <p><b>(1) 通常窓口</b>：株式会社ネオジャパン カスタマーセンター  TEL：0120-365-800  FAX：045-640-5918  受付時間：<b>9:00～17:30</b> (UTC+9、土日祝日及び当社休業日を除く)</p>	<p>第6条（問い合わせ窓口）</p> <p>1. 本サービスに関する問い合わせ窓口及び窓口受付時間は次の通りとします。</p> <p><b>問い合わせ窓口</b>：株式会社ネオジャパン カスタマーセンター  TEL：0120-365-800  FAX：045-640-5918  受付時間：<b>9:00～12:00 及び 13:00～17:30</b> (UTC+9、土日祝日及び当社</p>	<p>(変更)</p> <p>(変更)</p>

新	旧	備考
<p>対応可能言語：日本語のみ</p> <p><b>(2) 夜間延長窓口：株式会社ネオジャパン カスタマーセンター</b>  <b>TEL：0800-777-9984</b>  <b>受付時間：18:00～20:00 (UTC+9、土日祝日及び当社休業日を除く)</b>  <b>対応可能言語：日本語のみ</b></p> <p>2. 当社は、お客様からカスタマーセンターへの電話によるお問合せ及びカスタマーセンターからお客様への電話による連絡の通話内容を録音させていただきます。なお、通話録音データは、個人情報として取り扱うものとし、お客様への適切かつ迅速な回答、サポート品質向上及び円滑なサポート業務遂行の目的以外には使用しないものとします。</p> <p>(略)</p> <p>第18条（サービス提供の中止）</p> <p>1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの全部又は一部の提供を中止することができるものとします。</p> <p>(1) 当社又は当社の指定した業者の電気通信設備の保守上、又は工事上やむを得ない場合</p> <p>(2) 当社又は当社の指定した業者が本サービスの<b>定期メンテナンス、計画メンテナンス又は緊急メンテナンス</b>を実施する場合</p> <p>(3) 当社又は当社の指定した業者の電気通信設備に障害が発生した場合</p> <p>(4) 電気通信事業者又は当社の指定した業者が電気通信サービスの提供を中止することにより、本サービスの提供を行うことが困難になった場合</p>	<p>休業日を除く)</p> <p>対応可能言語：日本語のみ</p> <p><b>(追加)</b></p> <p>2. 当社は、お客様からカスタマーセンターへの電話によるお問合せ及びカスタマーセンターからお客様への電話による連絡の通話内容を録音させていただきます。なお、通話録音データは、個人情報として取り扱うものとし、お客様への適切かつ迅速な回答、サポート品質向上及び円滑なサポート業務遂行の目的以外には使用しないものとします。</p> <p>(略)</p> <p>第18条（サービス提供の中止）</p> <p>1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの全部又は一部の提供を中止することができるものとします。</p> <p>(1) 当社又は当社の指定した業者の電気通信設備の保守上、又は工事上やむを得ない場合</p> <p>(2) 当社又は当社の指定した業者が本サービスの<b>メンテナンス</b>を実施する場合</p> <p>(3) 当社又は当社の指定した業者の電気通信設備に障害が発生した場合</p> <p>(4) 電気通信事業者又は当社の指定した業者が電気通信サービスの提供を中止することにより、本サービスの提供を行うことが困難になった場合</p>	<p>(追加)</p> <p>(略)</p> <p>(変更)</p> <p>(変更)</p>

新	旧	備考
<p>(5) 前各号のほか、当社がやむを得ないと認める事由がある場合</p> <p>2. 当社は、前項第1号により本サービスの全部又は一部の提供を中止する場合は14日前までに、前項第2号から第5号のいずれかにより本サービスの全部又は一部の提供を中止する場合は予め、その理由、実施期日及び実施期間を当社が適切と判断する方法（ウェブサイト上での表示、お客様に対する電子メールでの通知等の方法を含みますが、これに限定されません。<b>以下、この条において同じ。</b>）でお客様に通知します。但し、<b>緊急メンテナンスを実施する場合又は緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。</b></p>	<p>(5) 前各号のほか、当社がやむを得ないと認める事由がある場合</p> <p>2. 当社は、前項第1号により本サービスの全部又は一部の提供を中止する場合は14日前までに、前項第2号から第5号のいずれかにより本サービスの全部又は一部の提供を中止する場合は予め、その理由、実施期日及び実施期間を当社が適切と判断する方法（ウェブサイト上での表示、お客様に対する電子メールでの通知等の方法を含みますが、これに限定されません。）でお客様に通知します。但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。</p>	<p>(変更)</p> <p>(変更)</p>
<p><b>3. 当社は、緊急メンテナンスを実施した場合は、実施後速やかに緊急メンテナンスを実施した旨を当社が適切と判断する方法で当該緊急メンテナンスにより影響を受けるお客様に通知します。</b></p>	<p><b>(追加)</b></p>	<p>(追加)</p>
<p><b>4. 当社は、本条に基づく本サービスの提供中止によりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。</b></p>	<p><b>3. 当社は、本条に基づく本サービスの提供中止によりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。</b></p>	<p>(変更)</p>
<p><b>第18条の2（メンテナンス）</b></p>	<p><b>(新設)</b></p>	<p>(新設)</p>
<p><b>1. 当社は、本サービスの保守及び円滑な運用をするため、定期メンテナンス及び計画メンテナンスを実施します。</b></p>		
<p><b>2. 定期メンテナンスは、毎日1:00～6:00 (UTC+9) の間に定期的実施するもので、本サービスの数十秒の遅延又は一時的な中断を伴う場合があります。</b></p>		
<p><b>3. 計画メンテナンスは、予め計画された日時に実施するもので、本サービスの一時的な中断が含まれます。</b></p>		
<p><b>4. 当社は、サービス維持のためにやむを得ない場合、緊急メンテナンスを実施します。緊急メンテナンスは本サービスの一時的な中断を伴う場合があります。</b></p>		

新	旧	備考
<p>(略)</p> <p>第41条（免責）</p> <p>1. 当社がお客様に対して負担する責任範囲は前条の範囲に限られるものとし、次の各号の事由によりお客様に生じた損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の如何を問わず、一切責任を負わないものとします。</p> <p>(1) 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力</p> <p>(2) お客様設備の障害又は本サービス用設備までのインターネット接続サービスの不具合等お客様の接続環境の障害</p> <p>(3) 本サービス用設備からの応答時間等インターネット接続サービスの性能値に起因する障害</p> <p>(4) 当社が第三者から導入しているコンピューターウイルス対策ソフトウェアについて、当該第三者からウイルスパターン、ウイルス定義ファイル等を提供されていない種類のコンピューターウイルスの本サービス用設備への侵入</p> <p>(5) 善良なる管理者の注意をもってしても防御し得ない本サービス用設備等への第三者による不正アクセス、アタック又は通信経路上での傍受</p> <p>(6) 当社が定める手順及びセキュリティ手段等をお客様が遵守しないことに起因して発生した損害</p> <p>(7) 本サービス用設備のうち、当社の製造に拠らないソフトウェア（OS、ミドルウェア、DBMSを含みますが、これに限定されません。）及びデータベースに起因して発生した損害</p> <p>(8) 本サービス用設備のうち、当社の製造に拠らないハードウェアに</p>	<p>(略)</p> <p>第41条（免責）</p> <p>1. 当社がお客様に対して負担する責任範囲は前条の範囲に限られるものとし、次の各号の事由によりお客様に生じた損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の如何を問わず、一切責任を負わないものとします。</p> <p>(1) 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力</p> <p>(2) お客様設備の障害又は本サービス用設備までのインターネット接続サービスの不具合等お客様の接続環境の障害</p> <p>(3) 本サービス用設備からの応答時間等インターネット接続サービスの性能値に起因する障害</p> <p>(4) 当社が第三者から導入しているコンピューターウイルス対策ソフトウェアについて、当該第三者からウイルスパターン、ウイルス定義ファイル等を提供されていない種類のコンピューターウイルスの本サービス用設備への侵入</p> <p>(5) 善良なる管理者の注意をもってしても防御し得ない本サービス用設備等への第三者による不正アクセス、アタック又は通信経路上での傍受</p> <p>(6) 当社が定める手順及びセキュリティ手段等をお客様が遵守しないことに起因して発生した損害</p> <p>(7) 本サービス用設備のうち、当社の製造に拠らないソフトウェア（OS、ミドルウェア、DBMSを含みますが、これに限定されません。）及びデータベースに起因して発生した損害</p> <p>(8) 本サービス用設備のうち、当社の製造に拠らないハードウェアに</p>	<p>(略)</p>

新	旧	備考
<p>起因して発生した損害</p> <p>(9) 電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害</p> <p>(10) 刑事訴訟法第218条又は犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制的処分その他裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分</p> <p>(11) 当社の責に帰すことのできない事由による納品物の搬送途中での紛失等事故</p> <p>(12) 再委託先の業務に関するもので、再委託先の選任及び監督について当社に過失などの帰責事由がない場合</p> <p>(13) その他当社の責に帰すことのできない事由</p>	<p>起因して発生した損害</p> <p>(9) 電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害</p> <p>(10) 刑事訴訟法第218条又は犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制的処分その他裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分</p> <p>(11) 当社の責に帰すことのできない事由による納品物の搬送途中での紛失等事故</p> <p>(12) 再委託先の業務に関するもので、再委託先の選任及び監督について当社に過失などの帰責事由がない場合</p> <p>(13) その他当社の責に帰すことのできない事由</p>	
<p>2. 当社は、自らの判断により本サービス及びソフトウェア等の改修、修正、仕様変更又はバージョンアップ等（以下「バージョンアップ等」といいます。）の対応を実施するものとし、お客様は、バージョンアップ等により本サービス及びソフトウェア等により提供される機能が変更又は廃止される場合があることについて予め承諾するものとします。</p>	<p>(追加)</p>	<p>(追加)</p>
<p>3. 当社は、お客様が本サービスを利用することにより、お客様と第三者との間で生じた紛争について一切責任を負わないものとします。</p>	<p>2. 当社は、お客様が本サービスを利用することにより、お客様と第三者との間で生じた紛争について一切責任を負わないものとします。</p>	<p>(変更)</p>
<p>付則 2023年2月6日</p> <p>第1条（実施期日）</p> <p>このサービス利用約款は、2023年2月6日に改訂しました。改訂された約款は、2023年2月6日から実施します。</p>	<p>(新設)</p>	<p>(新設)</p>
<p>(略)</p>	<p>(略)</p>	<p>(略)</p>

以上