

# 『Chieltas 利用約款』

## 第1条（目的）

- 『Chieltas利用約款』（以下「本約款」という）は株式会社システムサポート（以下「当社」という）が提供する『Chieltas』（以下「本サービス」という）の利用について定めます。

## 第2条（定義）

- 本約款に用いられる以下の用語は、別段の定めのない限り、次の定義によるものとします。
  - 「契約者」とは、本サービスの申込みを行い、当社より承認を得た利用申込者を指します。
  - 「サービス利用者」とは、契約者の従業員であり、Webポータル利用アカウントを付与された者を指します。なお、付与されたWebポータル利用アカウントを、他の従業員に利用させることは禁止しています。
  - 「Webポータル」とは、当社が契約者に対して「ナレッジ」の提供及び「コンシェルジュ」によるオンラインチャットでの問い合わせ対応を実施するために、当社が構築したWebサイトを指します。
  - 「Webポータル利用アカウント」とは、WebポータルにログインするためのIDを指します。
  - 「本サービス」は、以下により構成されます。
    - Webポータル上でのナレッジの提供
    - Webポータル上でのオンラインチャットにおける、コンシェルジュによる問い合わせ対応
  - 「ナレッジ」とは、企業のIT業務遂行部門が、従業員からの問い合わせやリクエスト、トラブルに対応したり、従業員に向けたITサービスの向上施策を講じたりする際に必要となる情報を、当社が本サービスを通してサービス利用者へ提供する、以下の情報をいいます。
    - IT機器（パソコン、モバイルコンピュータ、サーバ、ネットワーク機器等）、オペレーティングシステム、アプリケーションシステム、ネットワークシステムなどの、一般的な使用方法や、使用中に発生したトラブルを、解消するためのヒント
    - IT技術に関する情報
    - ITサービス提供やトラブル対応を行う際の、検討/解決プロセス、推進、対応事例、従業員への対応などに関するノウハウ
    - ITサービスの拡充やITサービスレベルの向上を検討・推進する際のノウハウ
    - その他上記に準ずる情報
  - 「コンシェルジュ」とは、当社の従業員もしくは当社が委託した従業員であり、契約者の問い合わせ対応をWebポータル上でのオンラインチャットで実施する者をいいます。なお、コンシェルジュは、前項（6）記載のナレッジに関する問い合わせにのみ対応し、それ以外の問い合わせについては、対応しないことができます。

## 第3条（申込方法）

- 本サービスの利用希望者は、本約款の内容を承諾のうえ、利用申込書又は注文書に必要事項を記入し当社に提出することで、本サービス利用のための申込みを行うものとします。
- 前項の申込みを行い、当社により承認を受けた者は、申込み時に登録したWebポータル利用アカウント数の範囲内で、本サービスを利用できます。
- 契約者は、本サービスを利用することとなる全ての者に対し、本約款の内容を遵守させるものとします。万一本約款に違反する利用がなされた場合、当社は当該契約者の利用資格を取り消すことができます。

## 第4条（サービスの開始日）

- 本サービスの提供開始日は、当社が正式利用の申込みを受け、利用契約者に対し当社が指定した日とします。

## 第5条（利用契約の成立）

- 利用契約は、当社が当社所定の手続きによって契約者の申込みを承諾した時点で成立します。ただし、下記のいずれかに該当する場合、当社は承諾後であっても承諾の取消を行うことができます。
  - 本サービスの申込者が、当該申込みに係る契約上の債務の支払いを怠るおそれがあると当社が判断した場合
  - 本サービスの申込者が、利用申込書に虚偽、記入漏れ、誤記の事実を記載した場合
  - その他前各号に準ずる場合で、当社が契約締結を適当でないと判断した場合

## 第6条（契約者の氏名等の変更及び地位の承継）

- 契約者は、契約者の会社名、氏名、住所、サービス利用者の氏名、メールアドレスなどの契約者情報、利用者情報に変更があった場合は、変更があった日から30日以内に書面にて当社へ提出し届け出るものとします。
- 契約者が、合併、分割、事業譲渡等により地位の承継等があった場合、承継等があった日から30日以内に書面にて当社に提出し届け出るものとします。
- 当社は、前項の届出があった場合、その契約者又はその契約者の業務の同一性及び継続性が認められないと当社が判断した場合、契約者としての地位の承継を認めない場合があります。
- 前項の場合、当社は利用契約を解約することができます。

## 第7条（料金の支払等）

- 契約者は、本サービスの月額利用料金に消費税相当額を加えた額を、当社指定の方法により当社指定の期日までに支払うものとします。なお、振込手数料は契約者の負担とします。
- 契約者は、料金等その他の債務（延滞利息を除きます）について、支払期日を経過してもなお支払いがなされない場合には、支払期日の翌日から支払日の前日までの日数につき、年14.6％の割合で計算した額を、延滞利息として当社に支払うものとします。
- 月額利用料金のうち、契約者の従業員数に基づいて決定する料金については、利用開始日の1年後に、その時点での従業員数に基づいて、料金改定を実施します。2年目を以降も同様とします。

## 第8条（費用負担）

- 契約者が本サービスを利用するために必要なハードウェア、ソフトウェア、および通信環境等は、契約者の負担と責任で整備するものとします。

## 第9条（サービス内容の変更）

- 当社は本サービス内容の変更（ナレッジの削除や変更及びコンシェルジュの対応時間の変更）を実施することができます。

## 第10条（知的財産権など）

- 本サービスに関する著作権、著作隣接権、特許権、商標権その他一切の知的財産権、その他の権利は当社に帰属します。
- 契約者は、本サービスにおいてリバースエンジニアリング、逆コンパイル等を禁止します。
- 契約者は、本サービスにより入手したナレッジを、契約者における従業員からの問い合わせやリクエスト、トラブル対応、従業員向けITサービスの向上施策を講じる際のみ利用することができます。他への転用等は一切禁止します。

## 第11条（権利譲渡の禁止）

- 契約者は、本サービスを利用する権利の全部又は一部を、第三者に対し譲渡、貸与その他の方法で利用することを禁止します。

## 第12条（サービス提供の停止）

- 契約者が以下のいずれかに該当する場合、当社は本サービスの提供を停止することができます。
  - 契約者が本サービスの料金の支払いを怠った場合
  - 契約者の申込みにあたって、虚偽の事項があったことが判明した場合
  - 契約者が本契約のいずれかの規定に違反した場合
  - その他やむを得ない事由があると、当社が判断した場合

- 契約者は、前項によるサービス停止期間中においても、当社に対する当該期間中の料金の支払義務を負います。

## 第13条（サービス提供の中断）

- 当社は以下のいずれかに該当する場合、本サービスの提供を中断できます。
  - 当社設備の保守上又は工事上やむを得ない場合
  - 当社設備にやむを得ない障害が発生した場合
  - 第一種通信事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できない場合
  - その他やむを得ない事由があると、当社が判断した場合
- 当社は前項による中断の必要が生じた場合には、事前に契約者に通知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

## 第14条（利用の制限）

- 当社は、電気通信事業法第8条の規定により、天災事変その他の非常事態が発生し、もしくは発生するおそれがある場合は、災害の予防、救援、交通、通信もしくは電力の供給の確保又は秩序の維持に必要な通信その他の公共の利益のために緊急を要する重要通信を優先的に取り扱うため、本サービスの提供を制限又は停止することができます。

## 第15条（サービスの廃止）

- 当社は、当社の都合により本サービスの全部、又は一部を廃止することができます。
- 当社は、前項の規定によりサービスの廃止を行う場合には、3ヶ月前までに契約者に対して書面又は当社が適当と判断する方法にて、その旨を通知します。

## 第16条（Webポータル利用アカウント数の変更）

- 契約者は、月の初日よりWebポータル利用アカウント数を増加することができ、増加を希望する月の前々月の末日までに、当社に連絡する必要があります。
- 契約者は、月の初日よりWebポータル利用アカウントを減少することができ、減少を希望する月の前々月の末日までに、当社に連絡する必要があります。

## 第17条（解約）

- 当社は、本約款の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、当該停止期間中にその事由を解消しない場合は、利用契約を解約することができます。
- 契約者が本サービスの解約を希望する場合は、解約を希望する月の前々月の末日までに、当社に連絡する必要があります。
- 当社は、契約者に次の事由が発生した場合は、催告なしに利用契約を解約することができます。
  - 破産、特別清算、民事再生、会社更生の申立をなし、又は他からその申立をなされた場合
  - 仮差押、仮処分、競売又は滞納処分による差押を受けた場合
  - 手形、小切手の不渡処分を受け、又は銀行取引停止処分を受けた場合
  - 暴力団、暴力団関係企業、総会屋その他暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人（以下、「反社会的勢力」という）であると認められた場合
  - 役員、又は実質的に経営を支配するものが反社会的勢力であることが判明した場合
  - 他の当事者、又は他の当事者の役員、従業員に対し、暴力的な要求行為を行い、又は合理的範囲を逸脱した不当な負担を要求した場合

## 第18条（責任の制限）

- 本サービスを提供するWebポータルの修理、修正、仕様変更及びバージョンアップ等の対応は、すべて当社にて実施しますが、本サービスにより提供される機能を永続的に使用できる権利は保証しません。
- 当社は、通信環境上の問題、保守メンテナンスなど、その他理由の如何を問わず、契約者が本サービスの全部又は一部の利用ができないことにより発生する、あらゆる直接的及び間接的損害について一切の責任を負いません。
- 契約者が、本サービスの利用により第三者（他の契約者も含む）に対し損害を与えた場合、契約者は自己の責任によりこれを解決することとし、当社はいかなる責任も負担しません。
- 当社は、当社システム内に保管された契約者のデータ等に対して、一切の責任を負いません。
- 当社は、当社が契約者に対して提供した「ナレッジ」及び「コンシェルジュ」による助言（以下「ナレッジ提供」という。）に基づき、契約者に対して損害が発生した場合でも、ナレッジ提供が当社の故意又は重過失によりなされた場合を除き、一切の責任を負いません。
- 当社は、ナレッジ提供を契約者が誤解したことにより、契約者に対して生じた損害については、一切の責任を負いません。
- 当社は、ナレッジ提供によって契約者の問題状況や障害などが解決、改善しない場合でも、一切の責任を負いません。

## 第19条（責任範囲）

- 本サービスを利用したうえで契約者に生じた損害につき、前条によってもなお当社が契約者に対して責任を負う場合、その責任は利用契約において契約者が支払った直近の月額利用料金1ヶ月間相当分を上限とします。

## 第20条（約款の変更）

- 当社は、契約者の事前の承諾を得ることなく、本約款を変更することができます。
- 本約款の変更にあたり、変更後の本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及び変更後の本約款の内容とその効力発生日を当社ウェブサイト（URL：https://so-da.tech/services/itsm/itsm\_stipulation.pdf）に掲示して通知します。
- 変更後の利用規約の効力発生日以降に契約者が本サービスを利用したときは、契約者は、利用規約の変更同意したものとみなします。

## 第21条（機密情報の管理及び利用）

- 当社は、本サービスの提供に関連して知り得た契約者の機密情報を第三者に開示しません。
- 当社は、契約者の本サービスの利用状況、各ナレッジの利用頻度などの情報を、本サービスの改良を目的として活用することができます。

## 第22条（個人情報の保護）

- 当社は、本サービスの提供に際し契約者より取得した個人情報を法令及び当社が公表する「個人情報保護方針」に基づき適切に保護します。
- 当社は、契約者の個人情報を下記の目的で使用します。
  - 各種サービスの提供
  - 入金、解約、Webポータル利用アカウント数の変更、停止、サービス追加等の会員管理
  - 請求処理、入金確認、支払の督促等の業務
  - サービス提供する上で必要な情報等を会員にお届けするため
  - 本サービス利用のためにお問い合わせいただいた際の本人確認
  - 現在ご提供のサービス、新サービス開発に対するご意見の聴取
  - お打ち合わせ、商品ご紹介など営業活動
- 当社は、前項の使用範囲内で業務委託先に契約者の個人情報を開示することができます。

## 第23条（合意管轄）

- 本約款に関し、訴訟の必要が生じた場合、金沢地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 第24条（発効期日）

- この約款は2019年10月1日より効力を生じます。

（全24条）