

Buddy Qr 保守サービス契約約款

お客様（以下「甲」といいます。）と株式会社バディネット（以下「乙」といいます。）は、乙が提供する Buddy Qr 保守サービス（以下「本サービス」といいます。）に関し、以下のとおり取り決めます。甲は本サービス約款（以下「本約款」といいます。）について、同意かつ遵守することを条件に、本サービスを乙に委託するものとし、甲の本サービスの承諾をもって、甲が本約款に同意したものとみなします。

第1条（契約の内容）

甲は、本約款に記載された本サービスの提供を乙に委託し、乙はこれを受託します。

第2条（約款の変更）

1. 乙は本約款を任意に変更できるものとします。本約款を変更する場合、乙は、変更後の約款（以下、変更後の約款を「新約款」といいます。）の効力発生時期を定め、かつ、本約款を変更する旨、新約款の内容、およびその効力発生時期を当社ウェブサイトに掲示する等、適切な方法で周知するものとします。
2. 前項の周知後、甲が本サービスを利用した場合には、契約者は、本約款の変更に同意したものとみなされます。なお、本約款に基づいて現に発生している権利義務は、新約款に特段の定めがない限り、新約款による影響を受けないものとします。

第3条（提供区域）

本サービスの提供地域は、日本国内とします。

第4条（本サービスの成立）

1. 本サービスは、乙が甲に発行した見積書によって提示された契約プランに対して、甲が乙所定の利用申込書（以下「利用申込書」といいます。）に必要な事項をすべて正しく記入の上、乙に提出し、乙が申し込みを正式に受理することにより、正式に契約が成立するものとします。契約の成立後、乙は以下の作業を実施し、作業の完了後、乙の甲に対する本サービスが提供開始されるものとします。
 - ① 申込情報および甲の情報の登録
 - ② 甲および甲の従業員等、本サービスを利用する者（以下、「ユーザー」といいます。）向け FAQ、チャットボット（以下、ユーザー向け FAQ およびチャットボットを合わせて「ナレッジスペース」といいます。）の作成
 - ③ ユーザー向けポータルサイトの作成
 - ④ 乙のシステムへの製品情報の登録
 - ⑤ 甲に対するサービス専用の二次元コードの発行
 - ⑥ 専用電話回線の手配
 - ⑦ 乙の製品研修
2. 乙は申込を承諾しない場合には、申込者に対しその旨を通知します。
3. 甲がメール等、乙が定めるサービス利用申込書と別の書式、方法で申し込みを行い、乙が受理した場合、乙が申し込みを受理した時点から本約款が適用されるものとします。

第5条（サービス対象の情報提供）

1. 甲は、本サービスを利用するにあたり、次の各号の情報を乙に提出することに同意するものとします。
 - ① 機器・製品情報（型番、シリアル番号、導入状況、稼働状況など）
 - ② 製品導入先の情報（設置場所、運用担当者の情報など）
 - ③ ナレッジスペースの作成に必要な技術情報
 1. 機器・製品仕様（技術仕様、構成情報など）
 2. トラブルシューティングに必要な事象・判別方法（過去の不具合事例、診断基準など）
 3. 修理・保守に関する情報（対応可能な修理範囲、交換部品の情報など）
2. 甲が必要情報の提供を行わない場合、乙は本サービスの提供を制限又は遅延させる場合があります。

第6条（本サービスの内容）

1. 本約款に基づき乙が行う保守サポートの対象は、次のとおりとします。
 - ① ポータルサイト：機器・製品のサポートページの構築（ナレッジスペースの設置）
 - ② コンタクトセンター：有人チャット・電話対応（保守受付、訪問時の日程調整など）
オンサイト保守：技術者による現地訪問対応
2. 下記のいずれかに該当するときは本約款による保守サポートの範囲より除外されるものとします。
 - ① 甲又は第三者の機器使用操作上の誤りに起因する場合。
 - ② 甲又は第三者の故意、又は重大なる過失に起因する場合。
 - ③ 甲又は第三者の改造に起因する場合。
 - ④ 甲以外の機器・製品との接続不具合に起因する場合。
 - ⑤ 通信回線やインターネット環境の障害、又はサーバー・クラウドサービスの停止に起因する場合。
 - ⑥ 天災地変等、甲乙いずれの責にも帰することができない原因により障害が生じた場合。
 - ⑦ 機器の増設、撤去、解体、移設等の作業。
 - ⑧ 機器内のデータに関する作業（データバックアップ、リストアを含むがこれに限らない）。
 - ⑨ 製造又は設計要因による不具合に起因する場合。
 - ⑩ 消耗部品の交換作業。
 - ⑪ 機器・製品の日常の清掃、点検および運転。
3. 本サービスは、契約対象機器・製品に限り適用されます。対象機器・製品の詳細およびサービス内容は、見積書又は利用申込書に記載のとおりとします。

第7条（本サービスの提供時間）

本サービスは、下記の時間に提供するものとします。

1. ポータルサイト/ナレッジスペース / AI チャット/有人チャット/コンタクトセンター
24時間365日
2. オンサイト保守
平日9:00～18:00
※土曜日・日曜日・祝日又は上記時間外の対応は、別途事前お打合せのうえ対応

第8条（利用責任者）

本サービスの利用にあたり、甲はあらかじめ利用責任者を選任し利用申込書に記載するものとします。利用責任者が交代したときは直ちに乙に書面で通知するものとします。連絡が取れないことによって引き起こされる損害に対して、乙は一切の責任を負いません。

第9条（サービスの料金）

1. 本サービス料金は、甲が乙に申込み契約プランによって計算され、乙発行の見積書に定めるとおりとします。
2. 本約款末尾の別表に規定されない料金（オプション料金）は、別途個別見積のうえ計算されるものとします。ただし、甲の利用内容が見積書および利用申込書の内容と異なっていた場合に、乙は甲に対して再見積を提示のうえ、サービス料金の変更を求めることができます。
3. 前2項にかかわらず、甲乙間で別途協議のうえ合意することにより、個別に本サービス料金を変更することができるものとします。

第10条（支払条件）

1. 甲は、本サービス料金、消費税法所定の税率により算出された消費税および地方消費税の金額（以下「消費税額等」といいます）を、乙の指定する口座へ遅延なく支払うものとします。なお、第13条の規定により甲が途中解約した場合でも、当該解約した月の月額料金の支払いを免れるものではないものとします。
2. 甲は、初期費用について、乙の請求書記載の金額を、本サービス利用開始日までに乙の指定する銀行口座に振込んで支払うものとします。
3. 前項を除くその他月額料金について、乙は、毎月末日締めで計算した請求書を発行し、甲は、乙の請求書記載の金額を、請求書を受領した月の末日までに乙の指定する銀行口座に振込んで支払うものとします。ただし、甲の支払条件は、乙が承諾し、甲に通知することにより変更できるものとします。
4. 前2項について、振り込み手数料は、甲の負担とします。また、代金支払日が、金融機関の休業日にあたる場合、その前日の金融機関営業日までに支払うものとします。

第11条（サービスの成果物）

1. 乙は甲に対して次の各号の書面、利用履歴を含む成果物（以下「成果物」といいます。）を提供します。
 - ① コンタクトセンターの入電対応履歴
 - ② オンサイト保守時の報告書
2. 成果物の書式およびフォーマットは、乙が定めた形式に従うものとし、甲が任意に変更・修正を加えることはできないものとします。なお、乙は甲からの依頼によって、契約プラン内容や契約条件に応じて、書式の調整やカスタマイズ対応については個別相談に応じる場合があります。

第12条（サービス内容の変更、機能等の追加）

1. 甲が、本サービス内容の変更および機能等の追加を希望する場合は、乙が別途定める方法により変更を申し込むものとします。
2. 前項の申込を承諾した場合は、乙は甲に対しその旨を通知します。
3. 第1項の申込があった場合に、技術的に困難であるなど乙の業務遂行上支障があるときは、乙は申込を承諾しないことがあります。この場合は甲にその旨を通知します。
4. 第2項において、乙が甲の申込を承諾し、変更、機能等の追加を実施するに際して、乙は甲に対して、甲の求めるサービス内容を提供するための開発費、その他等の費用を請求するこ

とができるものとします。

第13条（甲によるサービスの解約）

1. 甲は、乙所定の方法で、3か月前の乙に通知することにより、本サービスの利用を解約することができます。
2. 解約後の個人情報の取扱いについては、第27条の規定に従うものとします。
3. 解約後の利用データ（成果物を含みます。）については、乙は適正適切に保持、保管を行います。ただし、甲が利用データの消去を希望する場合は、乙は甲のサービス利用データを速やかにかつ適正な方法で消去するものとします。
4. 解約にあたり甲が乙に対して債務を負っている場合、甲は、乙に対する債務の一切について当然に期限の利益を失い、直ちに乙に対する債務の全てについて履行するものとします。
5. 第4条第2項の作業開始後に、甲が自己の都合により契約を中途解約する場合、乙は第10条第2項および第3項の料金全額を請求できるものとします。なお、第10条第2項の初期費用について、支払済みの場合、返金はいたしません。

第14条（甲のサービスの中断、再開）

1. 甲は、乙に事前の通知のうえ、本サービスの利用を中断することができます。ただし、費用については中断した当該月の費用の全額を支払うものとします。
2. 甲は、乙に事前の通知のうえ、前項により中断した本サービスの利用を再開することができます。ただし、費用については再開した当該月の費用の全額を支払うものとします。

第15条（責任の制限、免責）

1. 乙は、本サービスを現状のまま提供するものとし、本サービスが甲の特定の目的に適合すること、期待する機能・商品的価値・正確性・有用性を有すること、甲による本サービスのユーザーに適用のある法令又は業界団体の内部規約等に適合すること、および不具合が生じないことについて、何ら保証するものではありません。
2. 前項を除き、本サービス契約に起因又は関連して、乙の責任に帰すべき事由により甲が損害を被った場合、甲は、乙に対し、当該損害の賠償を請求することができるものとします。
3. 前項の乙の損害賠償額は、債務不履行、法律上の契約不適合責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、その原因となった違反事実が生じた月額の料金額を上限とします。
4. 乙は、本サービスの提供に関して以下各号に掲げる事由から生じた一切の損害について、ユーザーその他あらゆる者に対し賠償責任を負わないものとします。
 - ① 地震又は洪水等の天災地変により、本サービス用設備（乙が本サービスの用に供する設備をいいます。以下同様です）が毀損もしくは機能不能に陥ったとき又は運用データが破損もしくは消失等したとき
 - ② 乙の責に帰することのできない火災又は停電等により、本サービス用設備が毀損もしくは機能不全に陥ったとき又は運用データが破損もしくは消失等したとき
 - ③ ハッカー等の不正侵入者の行為に起因して、本サービス用設備が毀損もしくは機能不全に陥ったとき又は運用データが破損もしくは消失等したとき
 - ④ 甲による誤操作、不適切な登録、設定等に起因して、本サービス用設備が毀損もしくは機能不能に陥ったとき又は運用データが破損もしくは消失等したとき
 - ⑤ 前各号に掲げる事由による本サービス用設備の毀損もしくは機能不能に起因して運用データが破損もしくは消失等したとき
 - ⑥ その他乙の合理的な支配の及ばない状況（戦争、テロ、通商停止、ストライキ、暴

動、物資および輸送施設の確保不能、政府当局による介入等を含むがこれに限りません) によるとき

5. 前項の定めによって本サービスの提供に一時的な中断、休止、遅延等が発生しても、乙は一切責任を負わず、甲は本サービスの利用料金を支払う義務を負うものとします。

第16条 (本サービスの停止等)

1. 乙は以下のいずれかに該当する場合には、甲に事前に通知もしくは通知することなく、本サービスの全部又は一部の提供を停止又は中断できるものとします。
- ① 本サービスにかかるコンピューター・システムの点検又はメンテナンス作業を行う場合
 - ② コンピューター又は通信回線等が事故により停止した場合
 - ③ 本サービスの提供に必要な外部システムの提供又は利用が遮断された場合
 - ④ その他、乙が停止又は中断を必要と判断した場合
2. 乙は、本条に基づき乙が行った措置によって生じた損害について一切の責任を負いません。

第17条 (不具合があった場合の取扱)

乙は、甲から、本サービスについての不具合等の報告を受けたときは、甲の責に帰すべき事由による場合を除き、乙の負担において速やかに不具合等の修正等必要な措置を講じるものとします。

第18条 (甲の責任)

1. 本サービスの目的を達成するため、甲は、甲の負担で次の各号を行うものとします。
- ① 乙が提供する場所以外で作業を行う場合に必要となる作業エリアおよび電力の確保と提供。
 - ② 機器故障時に代替機を送付する場合、送付に掛かる費用の負担。
2. 本サービスの対象となる機器、その他品目については、有形、無形に限らず、管理に関する責任は甲が負うものとします。

第19条 (第三者への委託)

1. 乙は、本サービスの遂行を必要に応じ第三者に委託することができます。
2. 前項の規定に従い第三者に本サービスの遂行を委託する場合、乙は、第20条第2項の義務および第26条の秘密保持に係る義務と同等の義務を、第三者に課すものとします。
- また、乙は、第27条の規定に従い、個人情報を取扱うものとします。

第20条 (資料等)

1. 甲は、乙より問題解決の支援を受けるに当たり必要と自己が判断し、又は当該問題解決の支援を遂行するに当たり乙が必要と認め甲に要求した図面、資料その他の技術情報（以下「資料等」といいます。）を甲の負担と責任において乙に提供するものとします。
2. 乙は、前項の資料等を、問題解決の支援を遂行する目的にのみ使用するとともに、乙の同種の資料に対するものと同等の注意配慮をもって取り扱うものとします。
3. 甲は、本条第1項の規定に従い乙に提供する資料等が第三者のいかなる権利も侵害していないこと、および第27条で定める個人情報を含まないことを保証するものとします。

第21条 (本サービスの変更又は終了)

1. 乙は、乙の都合により、本サービスの内容の変更又は提供の終了ができるものとします。本サービスの提供を終了する場合、乙は甲に対して終了予定日の3か月前までに通知を行うも

のとします。

2. 前項に基づいて本契約が終了される場合、甲が乙に対して支払うべき料金・費用等は、本約款等の他の条項で定める場合を除き、終了日が属する月まで発生するものとし、日割計算は行わないものとします。
3. 乙は、本条に基づき乙が行った措置によって生じた損害について一切の責任を負いません。

第22条（本サービスの解除）

甲が次の各号の事項のいずれかに該当する場合、甲は、当然に乙に対する全債務の期限の利益を喪失し、乙は、何らの催告を要しないでこの契約の全部若しくは一部を解除することができ、又は解除しないで一時に債務残額全部の履行を甲に求め、その完済までの間、本サービスを停止することができるものとします。

- ① 乙又は第三者に振り出した手形又は小切手が不渡りとなったとき。
- ② 第三者から差押え、仮差押え、仮処分、競売、破産手続開始、再生手続開始又は更生手続開始等の申立てを受けたとき。
- ③ 自ら破産手続開始、再生手続開始若しくは更生手続開始の申立てをしたとき又は清算に入ったとき。
- ④ 監督官庁から営業の許可取消処分又は停止処分を受けたとき。
- ⑤ 債務履行が困難と認められる事由が生じたとき。
- ⑥ 自己の責任に帰すべき事由によりこの契約に違反し、乙が相当な期間を定めて催告をしたにもかかわらず、当該期間内に当該違反が是正されないとき。
- ⑦ 乙がサービスの提供を不適切と判断するとき。
- ⑧ その他サービスを継続することが困難であると判断するとき。

第23条（知的財産権）

本サービスの利用により甲に提供される提供物の特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権その他の知的財産権（以下「知的財産権」といいます。）は、全て乙、その他の第三者が所有するものとします。

第24条（第三者の知的財産権に関する紛争処理）

1. 乙は、本サービスの成果の提供時において、甲は、提供情報の提供時において（以下本サービスの成果および提供情報を総称して「提供物等」といいます。）、それぞれ提供物等又はその使用が第三者の知的財産権を侵害し、又はそのおそれがある場合には、相手方に対してその旨速やかに通知するとともに、自己の責任と負担において処理、解決するものとします。
2. 提供物等の提供を受けた当事者と第三者との間に提供物等又はその使用が当該第三者の知的財産権を侵害しているとして差止請求、損害賠償その他の紛争が生じた場合、当該提供物等の提供を受けた当事者は、相手方に対してその旨を速やかに通知するものとします。

第25条（権利・義務などの譲渡の禁止）

甲および乙は、相手からの書面による承諾を得なければ、本契約から生ずる権利又は義務を、第三者に譲渡すること又は継承させることはできません。

第26条（秘密保持）

1. 甲および乙は、次項の方法により、相手方から秘密と指定して開示された情報（以下「秘密情報」といいます。）を、次の各号の規定に従い扱うものとします。
 - ① 秘密に保持するものとし、事前に相手方の書面による承諾を得ることなく第三者（乙が

本サービスの遂行を委託する第三者を除きます。)に開示しないこと。

② この契約の目的の範囲内でのみ使用、複製および改変すること。

2. 甲および乙は、前項に定める秘密情報としての取扱いを要する情報を相手方に開示する場合、次の各号の方法によりこれを行うものとします。

① 書面で提供する場合、その書面上に「Confidential」等秘密である旨を表示して相手方に提供すること。

② 電磁的方式（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式をいいます。以下同様とします。）により前号の表示を記録することが技術的に可能な場合は、電磁的方式により前号の表示を記録し、相手方に提供すること。

③ 口頭で開示する場合、開示の際、当該情報が秘密情報としての取扱いを要するものである旨を相手方に告げ、当該口頭による開示後 14 日以内に、前 2 号に規定する方法により相手方に提供すること。

3. 本条第 1 項の定めは、次の各号のいずれかに該当する情報には適用されないものとします。

① 相手方から開示される前に既に受領当事者が保有していた情報。

② 相手方から開示された秘密情報によることなく、受領当事者が独自に開発した情報。

③ 公知の情報。

④ 受領当事者が秘密保持に係る義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報。

⑤ 裁判所、警察、その他行政機関から法令に基づく開示要請があった場合で、当該機関へ開示する情報。

第 27 条（個人情報の取扱い）

1. 乙による甲の個人情報の取扱いについては、乙の個人情報保護方針（<https://www.buddynet.jp/privacy-policy/>）の定めによるものとします。

2. 乙は、第 1 項の規定に従うほか、本サービスの遂行のために甲から次の情報を取得することがあります。

① 氏名、メールアドレス、電話番号等、甲に関する情報

② 会社名、所属部署等、甲の会社に関する情報

③ 甲の契約内容、料金等、利用プランに関する情報、本サービスの利用目的等、甲の本サービスの利用に関する情報

④ お問合せ、ご相談、苦情、サポートの対応、確認等、甲が入力又は送信する情報

⑤ 本サービスの利用状況に関する情報

3. 乙は、第 1 項の規定に従うほか、本サービスの遂行のために取得した個人情報を次の目的で利用するものとします。

① 本サービスに関する本人確認、利用料金の計算等、本サービスの提供、維持、保護及び改善のため

② 本サービスに関する業務遂行、連絡、手続及びお問い合わせ等への対応のため

③ 本サービスの内容に関する情報、アップデート情報、規約等の変更情報等の告知のため

④ その他上記利用目的に付随する目的のため

第 28 条（反社会的勢力の排除）

1. 甲および乙は、現時点および将来にわたって、自己が次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、又は確約します。

① 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者（以下総称して「反社会的勢力」といい

ます。)であること、又は反社会的勢力であったこと。

- ② 反社会的勢力が経営を支配していること。
 - ③ 代表者、責任者又は経営に実質的に関与している者が反社会的勢力であること。
 - ④ 自己又は第三者の不正の利益を図る目的をもってするなど反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること。
 - ⑤ 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を図るなど反社会的勢力に利益を供与していると認められる関係を有すること。
 - ⑥ 反社会的勢力と密接に交際をするなど社会的に非難されるべき関係を有すること。
 - ⑦ 暴力的又は法的な責任を超えた不当な要求行為を行うこと。
 - ⑧ 取引に関して脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為を行うこと。
 - ⑨ 風説を流布し、又は偽計若しくは威力を用いて、相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為を行うこと。
2. 甲および乙は、自己がこの契約の履行のために用いる者（個人か法人かを問わず、数次の取引先等第三者を介して用いる者を含み、以下総称して「履行補助者」といいます。）が前項各号のいずれかに該当した場合、この契約の履行に係る当該履行補助者との契約の解除その他の必要な措置を講じることを確約します。
3. 甲又は乙が前2項の表明又は確約のいずれかに違反した場合、相手方は通知その他の手続を要しないで、この契約の全部又は一部を解除することができ、解除により生じた損害の賠償を違反者に請求できるものとします。また、係る解除により違反者に生じた損害について、相手方は賠償義務を負わないものとします。

第29条（存続条項）

本サービス契約の終了後も、第13条（甲によるサービスの解約）第2項から第5項、第14条第14条（甲のサービスの中断、再開）、第15条（責任の制限、免責）、第16条（本サービスの停止等）、第18条（甲の責任）、第21条（本サービスの変更又は終了）、第23条（知的財産権）、第25条（権利・義務などの譲渡の禁止）、第26条（秘密保持）、第27条（個人情報の取扱い）、第28条（反社会的勢力の排除）、第33条（管轄裁判所）、第34条（協議）の規定は、有効に存続するものとします。

第30条（契約期間）

- 1. 本サービスの利用契約期間は1年間とします。
- 2. 契約期間は、利用申込書に記載されたサービス利用開始日から起算します。
- 3. 甲から利用契約の期間満了の3か月前までに書面による解約の申し入れがないときは、期間満了の翌日から起算して1年間更新されるものとし、以後もまた同様とします。

第31条（契約者の名称等の変更）

- 1. 甲は、以下の各号に変更があったときは、変更内容をすみやかに乙に届け出るものとします。
 - ① 商号および本店所在地
 - ② 代表取締役の氏名
 - ③ 第8条（利用責任者）に定める利用責任者に関する事項
 - ④ 乙に届け出た請求書送付先に関する事項
- 2. 前項の届け出があったときは、乙はその届け出のあった事実を証明する書類を甲から提出していただくことがあります。

第32条（法令等の遵守）

甲および乙は、この契約の履行に関し、法令等の定めを遵守するものとします。

第33条（管轄裁判所）

この契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所のみを管轄裁判所として処理するものとします。

第34条（協議）

この契約の履行について疑義を生じた事項およびこの契約に定めのない事項については、甲乙双方で協議し、円満に解決を図るものとします。

別表（サービス基本仕様・料金）

カテゴリー	項目	内容			備考
契約関連	契約単位	お申込みの単位：1 商材ごと			※同一箇所 で 10 契約以上の場合は拠点単位契約を選択可能
		ご契約の単位：1 機器ごと			
	1 機器の定義	単体で動作・設置される ICT 機器または IoT デバイスおよび周辺機器			WAN やモバイル通信、顧客側で用意したネットワーク環境は保守範囲外
	料金プラン	機器単位	1 機器につき 1 契約	月額 980 円（税別）/機器	※個別相談の上、10 台未満でも拠点単位契約で提供する場合があります。
		拠点単位	同一箇所に 10 契約以上の場合	月額 3,980 円（税別）/拠点	
		※オプション	個別の条件設定	個別御見積	
	その他費用	初期費用	体制構築費	¥200,000（税別）	ナレッジベース構築、オンサイト保守研修など
	お支払い条件 契約期間、更新	当月末日時点での契約数量に応じたご請求書の発行。翌月の末日にお支払い			※日割りはなし
1 年間の契約（自動更新） ※費用精算は毎月実施。初月の日割りの料金精算は未対応。					
サービス	ポータルサイト	営業時間：24 時間 365 日			1 契約ごとに専用ページを作成
	ナレッジスペース（FAQ）	営業時間：24 時間 365 日			製品ごとに専用ページを作成
	AI チャット	営業時間：24 時間 365 日			製品ごとに固有の回答シナリオを作成
	有人チャット	営業時間：24 時間 365 日			オペレーターによるチャット対応
	コールセンター	営業時間：24 時間 365 日			有人才オペレーターによる事象ヒアリング、オンサイト保守調整
	オンサイト保守対応	保守稼働時間　：365 日　月～金の 9:00～17:00			祝祭日・年末年始休日 除く
		保守作業内容　：障害切分け、現地障害申告確認、動作確認			作業員 1 名/作業床 2m 未満 操作復旧が可能なケースを想定。
		保守対応エリア：全国			離島及び山奥等の遠隔地を除く
		リードタイム：3 日以内での対応を目標としたベストエフォート			本体に交換等に伴い追加の人員が必要な場合は別途ご相談となります。
	成果物	1. コールセンター対応ログ			月次のレポート発行
2. オンサイト対応時の報告書					
その他条件	問い合わせ対応制限	ナレッジスペース、AI チャット：無制限			問い合わせ履歴は CRM 上に記録
		有人チャット、コールセンター：ベストエフォート			※著しく件数が多い場合は制限・改善要請の対象となる場合がございます。
	オンサイト対応制限	契約総数に対し、月間 1%の件数の保守対応を無償対応			超過分は 1 件ごとにご精算（対応時に事前報告あり） ※基本プランの場合には超過時対応料金 ¥35,000（税別）です。 ※実際に提供する金額／対応上限は、見積もりに記載します。