

[@Tovas クラウドサービス約款]

クラウド環境におけるソフトウェアの利用に関する、本約款に基づくJBCCクラウドサービス(以下、「本サービス」という)には、「JBCCクラウドサービス利用規約[共通契約条項]」の他、以下の各条項(特則条項がある場合は特則条項を含む)が適用されます。

[1] サービス提供者

本サービスは、コクヨ株式会社をサービス提供者として提供されます。

[2] サービスの内容

- 1.お客様は、インターネット環境を通じ、JBCCまたはサービス提供者が別途メール等の方法により通知・指定するクラウド環境にアクセスして、対象ソフトウェアの機能を使用、表示、基本実行、その他のやり取りを行い業務処理のために利用することができます。
- 2.クラウド環境およびそこで利用されるサーバー等の当初仕様ないし提供容量の制限等については、サービス提供者またはサービス提供者所定の条件によるものとします。当該仕様ないし利用可能な提供容量の変更が可能な場合は、別途料金によりこれを追加できる場合があるものとします。
- 3.サービスの内容の詳細事項、利用可能時間帯、提供条件および適用除外等は、サービス提供者所定の契約条項、利用条件、利用規約(以下、「サービス規程」という)等またはサービス明細に定めるとおりとします。

[3] 対象ソフトウェア

本サービスの対象ソフトウェアは、サービス明細に記載するものとします。

[4] ソフトウェアの使用許諾

お客様は、本契約およびサービス提供者所定のサービス規程を遵守することを条件として、対象ソフトウェアの機能を利用する非独占的権利を許諾されるものとします。

[5] ライセンス

別段の定めがある場合を除き、対象ソフトウェアのライセンスは、該当する1ライセンスの有効期間中1利用者でのみ利用することができるものとします。

[6] サポートサービス

- 1.JBCC またはサービス提供者はサポートサービスとして利用方法等に対する問合せ受付を実施します。サポートサービスの問合せ先および提供時間帯は、サービス規程の定めにかかわらず、サービス開始案内メールに記載のとおりとします。変更があった場合は、別途お客様に対しメール等の方法により通知されるものとします。なお、対象ソフトウェアの利用機能の提供が停止している間は、問合せ対応はされないことがあります。
- 2.サポートサービスの提供の有無、その内容・提供時間、その他提供条件等は JBCC またはサービス提供者により随時変更される可能性があるものとします。

[7] オプション

本サービスにおいて提供されることのある有償の、サービスの機能追加／向上に関するオプションおよびサポートの追加に関するオプションを購入する場合には、サービス明細に記載するものとします。サポートオプションがある場合、その内容は、特則条項に記載のとおりとします。

[8] サービス料金

1. 初期費用

本サービスには初期費用が発生します。初期費用は、サービス開始に際し一括して請求されるものとします。

2. 利用料

- (1)本サービスの利用料は「月額固定制」とし、日割り計算はされないものとします。「従量制」の利用料があるとき、その計算方法等は、特則条項に記載のとおりとします。
- (2)サービス明細にてオプションを選択した場合、別途料金が発生します。お客様は、オプションを単独で購入することはできません。料金は購入した月分から発生し、日割り計算はされないものとします。

3. その他料金

前各号の他、その他発生する料金は、特則条項またはサービス明細に記載のとおりとします。

[9] サービス規程の指定

サービス提供者所定のサービス規程は、利用申込用紙に定めるとおりとします。お客様は、サービス規程を遵守することについて、サービス提供者に対し直接責任を負うものとします。なお、2019年7月25日現在のサービス規程は次のとおりとします。

- ・別紙1「@Tovas利用規約(2019年7月改訂版)」
- ・別紙2「@Tovas SLA ～サービス品質保証制度～(2016年4月)」
- ・コクヨ株式会社 個人情報保護方針 <http://www.kokuyo.co.jp/privacy/>
- ・@Tovasサービス セキュリティポリシー <http://www.attovas.com/security/>

[10] 契約期間

本サービスの契約期間はサービス開始日の属する月の1日から1年間とし、契約期間満了の1ヶ月前迄にJBCCまたはお客様のいずれかより書面による契約終了の申入れがない限り、本サービスは1年間自動的に延長されるものとし、以後も同様とします。

特別条項

[11]従量課金サービス

従量課金サービスは次のとおりとし、当該サービスの利用料は別途見積にて提示するものとします。

従量制サービス	サービス利用料
@Tovasファイル送信	見積書にて提示
@Tovasエコノミーパックファイル送信	
@TovasFAX送信	

[12]サポートオプションサービス

お客様は本サービスのサポートオプションとして「@TovasクライアントAPI年間保守サポート」を申し込むことができるものとします。

@Tovas 利用規約 (2019年7月改訂版)

@Tovas によるこそ。

コクヨ株式会社 (以下「弊社」といいます) は、@Tovas 利用規約を以下の通り定めます。

第1節 総則

第1条 利用規約の適用 弊社は、@Tovas 利用規約 (以下「本規約」といいます) を定め、これにより、弊社が運用管理するウェブサイト上で、専用サーバを経由しデータファイルの受渡しの仲介、FAX の出力仲介その他の弊社が定めるサービスを行うインターネットサービスである@Tovas (以下「本サービス」といい、その詳細は第4条にて定めます) を本サービスの契約者 (以下「契約者」といいます) に対し提供し、本サービスの利用希望者は、本規約を承認したうえで、第7条に基づき弊社に申し込みをおこなうものとします。

第2条 定義

本規約における用語を以下の通り定義します。

1. 「専用サーバ」とは、本サービスを行うサーバを指します。
2. 「データファイル」とは、本サービスを利用して送信するファイルを指します。
3. 「契約者」とは、弊社が定める手続きに従って本サービスの全部または一部を利用する資格を持つ日本国の法人または団体を指します。
4. 「管理者」とは、契約者に属する個人であって、サービス利用管理を行うと共に、利用申し込みあるいは利用条件の変更において、弊社との手続き上の窓口となる者を指します。
5. 「企業ライセンスコード」とは、契約単位で契約者に配布する ID です。
6. 「アカウント ID」とは、本サービスの利用に必要なあらゆるアカウント ID を指し、管理者が生成し、契約者に属する個人に配布する ID です。
7. 「パスワード」とは、本サービスの利用に必要なあらゆるパスワードを指し、アカウント ID に対して管理者が生成し、管理者から発行するものとします。
8. 「管理者情報」とは、本サービスの管理に必要なアカウント ID 及びパスワードを指し、弊社が生成し、契約者の管理者に配布します。
9. 「専用ソフトウェア」とは本サービスに接続する為の専用クライアントソフトウェアです。
10. 「ログデータ」とはデータファイルの送受信記録を指します。(データファイル自体を除く。)
11. 「別紙規定」とは、サービス申し込み、登録後に弊社より発行する「登録確認書」または、郵送代行については「運用仕様書」等を指し、本規約の一部を構成するものとします。
12. 「販売代理店」とは、弊社と販売契約を締結した企業または、その企業と契約者との間にたつ販売仲介企業をいいます。
13. 「各種通知メール」とは、本サービスを利用して、契約者および契約者が指定した第三者に対して弊社より送信される、弊社の定めるあらゆるメールを指します。
14. 「解約日」とは、管理者が弊社所定の「解約申請用紙」で解約の意思を示し、弊社がこれに基づき通知した解約日付とします。
15. 「認定利用者」とは、契約者の関連会社 (契約者と出資、人事、資金又は技術等に関する継続的な契約関係を有する会社) や取引会社で、契約者が本サービスの利用を認定した利用者を指します。
16. 「取引先マスタ」とは、契約者または認定利用者が管理する、取引先の宛先情報、情報伝達手段及びこれらに関連する情報を指します。
17. 「招待」とは取引先 (認定利用者を含む。) に対して契約者が取引先マスタへの宛先情報の登録を依頼する仕組みを指します。

第3条 本規約の変更等

1. 弊社は、契約者の承諾なく次の各号に定める事項をおこなうことができるものとし、契約者は第1号乃至第3号、第5号について当該変更後の条件に従うものとします。この場合、弊社は当該事項の内容を事前に契約者向けホームページ等で契約者に対し告知します。なお、当該告知の時点をもって、契約者は、第1号乃至第3号、第5号について当該変更後の条件に承諾したものとみなされます。
 - (1) 本規約の変更
 - (2) 新たなサービス及び機能の追加
 - (3) 料金等の変更
 - (4) 本サービスの提供停止
 - (5) その他の本サービスの提供条件の変更

2. 契約者が、前項に基づく告知にかかる契約者向けホームページ等の画面を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、弊社は契約者に対し一切責任を負わないものとします。
3. 本サービスおよび本サービスの一部を廃止する場合は、1年前までに契約者向けホームページ等で契約者に対して告知します。

第4条 本サービスの内容 弊社は、本規約に基づき以下に記載する内容の本サービスを契約者に提供します。本サービスの内容については弊社が随時見直すことができるものとします。

	サービス名	内容
1	ファイル送信サービス	契約者が指定する第三者にデータファイルの受渡しを仲介するサービス
2	FAX 送信サービス	データファイルを FAX に出力仲介するサービス
3	統合管理センター	アカウントや送受信履歴の管理を行うためのサービス
4	ファイル往復便サービス	契約者と契約者が指定する第三者（往復便返信者）とのデータファイルの受渡しを仲介するサービス
5	私書箱サービス	契約者同士が専用サーバの契約者が保持する領域間でデータファイルの受渡しを仲介するサービス
6	伝票@Tovas	データファイルをあらかじめ登録されたフォームにしたがって、帳票データに変換し、データファイルの受渡しや FAX に出力仲介する帳票生成送信サービス
7	Web クライアント	本サービスに接続する為のブラウザベースのクライアントサービス
8	郵送代行	契約者から受信したデータをプリントし、当該プリントを封入、封緘、封印又は梱包等した物を、契約者が指定する第三者宛てにポストへ投函するサービス
9	マスタ送信サービス	専用サーバに保存された取引先マスタに従ってデータファイルの受渡しの仲介若しくは FAX の出力の仲介をし、又は当該データファイルのプリントを封入・封緘・封印又は梱包し投函するサービス
10	取引先マスタ管理サービス	専用サーバ上で取引先マスタを管理するサービス
11	招待サービス	取引先（認定利用者を含む。）に対してメールや郵送で招待をするサービス

第5条 本サービスの提供区域

1. 本サービスに契約者として登録できるのは日本国の法人または団体の方に限りませんが、契約者が本サービスを利用して送信できる範囲は国内、国外を問いません。但し、利用環境は日本語に限りません。国境を越えて利用することは可能ですが、他国との間で本サービスを利用する場合、契約者は他の国、地域における規則や技術輸出に関する諸法令を遵守することに同意するものとします。
2. 前項にかかわらず、一部地域や特殊番号、その他 IP 電話を宛先とする FAX 送信につきましては、送信ができない又は送信されても画像品質が著しく低下する等の制約が生じる場合があることを、契約者は、あらかじめ了承するものとします。

第6条 本サービスの利用

1. 契約者は、弊社の専用サーバを経由してデータファイルを送信及び取得することができます。
2. 本サービスは、契約者及びデータファイル送信先がインターネットに接続できることを前提にしています。従って、本サービスをご利用頂くには、インターネットに接続するまでの機器を契約者でご用意頂き、プロバイダとの間で別途契約が必要となります。
3. 企業ライセンスコード、アカウント ID、パスワード及び管理者情報の管理、使用は契約者の責任とし、使用上の過誤または、第三者による不正使用等それに起因する不利益について弊社では一切責任を負わないものとします。

第2節 申込・承諾

第7条 利用申込

1. 本サービスの利用希望者（以下、「利用希望者」といいます）は、本規約を承認した上で管理者を定め、弊社が別途案内する手続き（「@Tovas “あつととばす” サービス利用申し込み用紙」）または、弊社と弊社販売代理店が別途定める手続きに従い利用申込を弊社に対して行うものとします。弊社がこれを審査のうえ承諾し、当該手続きが完了後、利用希望者に弊社が定める企業ライセンスコード、に関する情報を送付し、利用希望者が当該情報を受領した時点で該当する本サービスの利用契約（以下、「利用契約」といいます）が成立するものとします。なお、利用希望者は、本規約の内容を承諾の上、かかる申込を行うものとし、利用希望者が申込を行った時点で、弊社は、利用希望者が本規約の内容を承諾しているものとみなします。
2. 弊社は、前項の審査により、本サービスの利用申し込みを行った利用希望者が以下の各号のいずれかに該当していると判断した場合は、当該申し込みを承諾しない場合があります。

- (1) 申込内容に虚偽、記入漏れ、誤記があった場合
 - (2) 過去に不適切な行為等により、弊社が提供するサービスの停止、契約解除を受けた事がある場合
 - (3) 本サービスの料金支払を現に怠り、または怠るおそれがあると弊社が判断した場合
 - (4) その他、利用契約の申込を承諾する事が、技術上または弊社の業務遂行上著しく支障があると弊社が判断した場合
3. 弊社は、利用希望者、その役員・従業員又は本サービスの利用に関わる利用希望者の委託先等（派遣社員、その派遣元事業主及び委託先の役員・従業員を含みます。）が、第38条第1項各号、同条第2項各号のいずれかに該当し、同条第3項各号のいずれかに該当する行為をし、もしくは利用希望者が同条第1項、同条第2項の規定に基づく表明・確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合、又はそのおそれがある場合には、利用希望者による本サービスの利用の申込みを承諾しません。
 4. 利用希望者は、本サービスを犯罪その他の不正な目的で使用する目的で申し込みを行うことはできず、万一そのような申し込みがあった場合、弊社は申し込みを承諾しません。

第8条 変更の通知

1. 契約者は、その氏名、住所、商号等の申込時の記載内容に変更が生じた場合は、すみやかに弊社所定の方法（「@Tovas “あっととぼす” サービス変更申請用紙」）または、弊社と弊社販売代理店が別途定める手続きにより弊社に通知するものとします。

第9条 企業ライセンスコード、アカウント ID、パスワード及び管理者情報の管理

1. 契約者は、企業ライセンスコード、アカウント ID、パスワード及び管理者情報の使用及び管理について一切の責任を負うものとします。
2. 契約者は、企業ライセンスコード、アカウント ID、パスワード及び管理者情報を第三者に譲渡、名義変更、売買、質入等はしてはならないものとします。
3. 企業ライセンスキー、アカウント ID、パスワード及び管理者情報の管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等（家族、従業員等による使用を含む）による損害の責任は、契約者が負うものとし、弊社は一切責任を負いません。
4. 契約者は、企業ライセンスコード、アカウント ID、パスワード及び管理者情報が盗まれたり、第三者に契約者の許可なく使用されていることを知った場合は、直ちに弊社にその旨直接的、即時的な手段により連絡するとともに、弊社からの指示がある場合には、これに従うものとします。
5. 契約者は、管理者情報を失念した場合は弊社に申し出るものとし、弊社の指示に従うものとします。
6. 企業ライセンスコード、アカウント ID 及びこれに対応した、パスワード並びに管理者情報によりなされた利用は契約者本人によりなされた利用とみなします。

第10条 アカウント ID について

1. アカウント ID について、契約者は、管理者をして、登録フォームに現在の正確かつ完全な情報を記入し、登録処理を完了せしめなければなりません。
2. アカウント ID について、契約者は、管理者をして、一身専属的な譲渡不能のパスワードを選択させることができます。なお、登録しようとするメールアドレス毎にアカウント ID の作成を行わなければなりません。
3. アカウント ID の新規ユーザーへの譲渡は、前ユーザーがその活動を完全に中止し、本サービスにアクセス不可能となった場合に限り、認められます。

第11条 本サービスの制限

1. 本サービスで送受信可能なデータファイルについての容量、サイズ、保存期間、及びその他の制限については弊社が定める別紙規定に記載のとおりとします。

第12条 各種通知メール

1. 契約者の希望により、弊社は各種通知メールの送信をおこなうものとします。
2. 各種通知メールの送信は1回のみとし、当該通知が通信状態、契約者による誤設定、契約者の環境または弊社のシステム、設備等の故障等により正常に通知されなかった場合でも、弊社は一切の責任を負いません。
3. 各種通知メールについては、弊社の送信専用メールアドレスから送信されるものであり、契約者は、これに対し返信することはできません。万一契約者が返信した場合、弊社では、当該返信メール及び返信メールに含まれる内容への対応等は一切おこなわず、またこれに関して弊社は一切の責任を負いません。

第13条 利用期間

1. 本サービスの利用期間は別紙規定に定める利用開始日から解約日までとします。また利用契約が終了した場合、契約者が専用サーバに登録したデータファイルを含む情報は契約によって決められた保存期間経過後削除されます。当該削除に起因して契約者が被った損害については、弊社は一切の賠償責任を負わないものとします。

第 14 条 権利義務の譲渡

1. 契約者は、弊社の事前の書面による承諾なくして、利用契約上の一切の権利・義務を第三者に譲渡する事が出来ません。

第 15 条 認定利用者による利用

1. 契約者は、弊社所定の方法により申請した場合、認定利用者により本サービスを利用させることができるものとします。この場合、契約者は、認定利用者による利用を自己の利用とみなされることを承諾するとともに、かかる利用につき一切の責任を負うものとします。
2. 弊社が、前項に基づき、認定利用者による本サービスの利用を承諾した場合、契約者は、認定利用者との間で、次の各号に定める事項を認定利用者に遵守させるものとします。
 - (1) 認定利用者は、本規約及び利用契約の内容を承諾した上、契約者と同様にこれらを遵守すること。ただし、本規約及び利用契約のうち、利用料金の支払い義務など条項の性質上、認定利用者には適用できないものを除きます。
 - (2) 契約者と弊社間の利用契約が理由の如何を問わず終了した場合は、認定利用者に対する本サービスも自動的に終了し、認定利用者は本サービスを利用できないこと。
 - (3) 認定利用者は、第三者に対し、本サービスを利用させないこと。
 - (4) 本サービスの提供に関して弊社が必要と認めた場合には、契約者が、弊社に対して、必要な範囲で、認定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ること、また、弊社は第 33 条所定の再委託先に対して、再委託のために必要な範囲で、契約者から事前の書面による承諾を受けることなくかかる秘密情報を開示することができること。ただし、当該秘密情報に関して、弊社は本規約に定める秘密情報と同等の管理を行う義務を負うものとします。
 - (5) 認定利用者は、請求原因の如何を問わず、本サービスに関して弊社に損害賠償請求等の請求を含め、一切の責任追及を行うことができないことを承諾するとともに、弊社に対して一切の責任追及を行わないこと。
3. 契約者は、弊社から受領した本サービスに関する通知その他の連絡事項に関し、認定利用者に対し遅滞なく伝達するものとします。
4. 弊社が、第 1 項に基づき、認定利用者による本サービスの利用を承諾した場合において、認定利用者が、第 2 項各号所定の条項に違反した場合、契約者は、ただちに当該違反を是正させるものとします。認定利用者が、第 2 項各号所定の条項に違反した日から 5 営業日経過後も、当該違反を是正しない場合、弊社は、次の各号に定める措置を講ずることができるものとします。
 - (1) 当該認定利用者に対する本サービスの提供を停止すること
 - (2) 弊社と契約者との間の利用契約の全部もしくは当該認定利用者の本サービス利用に関する部分を含め一部を解除すること

第 16 条 弊社による契約の変更、解除

1. 弊社は、理由の如何を問わず、契約者の承諾なく、本サービスの全部もしくは一部の変更・追加・廃止（以下「本サービスの変更」といいます）又は利用契約の全部もしくは一部を解除することができます。その場合は、事前に契約者向けホームページ等に記載する方法により通知することとします。
2. 前項の場合において、契約者は弊社に対し一切の異議を申し立てないものとし、弊社は契約者に対し一切の責任を負わないものとします。

第 17 条 再委託弊社は、契約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又は一部を弊社の判断にて第三者に再委託することができます。再委託に際し、弊社は再委託先と秘密保持契約を締結し、適切に再委託先を管理・監督します。

第 3 節 利用料金第 18 条 利用料金

1. 本サービスの利用料金は Web サイトに記載している料金表によるものとします。
2. 契約時に別途取り決めをおこなったものに関してはそちらを優先することとします。

第 19 条 契約者の支払義務

1. 契約者は弊社または弊社販売代理店に対し、前条に定める利用料金を第 20 条で規定する方法で支払うものとします。
2. 弊社または弊社販売代理店は、契約者が利用契約成立後に本サービスの解除又は解約若しくは変更を行う場合、契約成立している本サービスの利用料金は返還しません。

3. 契約者は、利用期間内に本サービスの種類の変更を行う場合、第 20 条に従い、変更後の利用料金を利用期間分一括して支払うものとします。
4. 利用契約の成立日、解除・解約日、変更日が、月の途中であったとしても、弊社は、月次の利用料金の日割り計算等による減額は一切行いません。

第 20 条 利用料金の支払方法

1. 契約者は、第 18 条の規定による利用料金を弊社または弊社販売代理店に対し、別紙規定、もしくは弊社販売代理店との取り決めにより定める期日までに支払うものとします。

第 21 条 遅延利息および割増手数料

1. 契約者は、料金その他の債務（遅延利息を除く）について支払期日を経過してもなお支払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いて年 14.6%の割合で算出した額を遅延利息として第 20 条に準じて支払うものとします。
2. 契約者は、料金その他の債務の支払を不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額（料金に係る消費税相当額を除く）の 2 倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金として、第 20 条に準じて支払うものとします。
3. 但し、契約者が弊社販売代理店と別途取り決めをおこなったものに関してはそちらを優先することとする。

第 22 条 消費税、支払手数料

1. 契約者が弊社または弊社販売代理店に対し利用契約に基づく支払を行う場合において、支払を要する額は消費税相当額（消費税法等の規定に基づき課税される消費税の額）を含んだ額とします。
2. 契約者が弊社または弊社販売代理店に対し利用契約に基づく支払いを行う場合の銀行振込み手数料等は、契約者の負担とします。但し契約時に別途取り決めをおこなったものに関してはそちらを優先することとする。

第 4 節 契約者の義務

第 23 条 設備の設置・維持管理

1. 契約者は、本サービスを利用するにあたって必要な設備等（以下「契約者設備等」といいます）を、自らの費用と責任により設置し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
2. 契約者は、本サービスを利用することができなくなったときは、契約者設備等に故障のないことを確認の上、その旨を弊社に通知するものとします。

第 24 条 契約者の遵守事項

1. 契約者は、本サービスの利用にあたり、以下の行為をしないことを確約するものとします。
 - (1) 公序良俗に反する画像、文書、コンテンツ等を送信又は掲載する行為
 - (2) 受信者の同意を得ずに、広告、宣伝又は勧誘の電子メールを送信する行為
 - (3) 架空電子メールアドレスをその宛先として電子メールを送信する行為
 - (4) プログラム（電子計算機に対する指令であって一の結果を得ることができるように組み合わせられたものをいう。）を用いて、文字、番号、記号その他の符号を、もっぱら電子メールアドレス又は FAX 番号等とし利用することが可能な符号を作成するため、自動的に組み合わせる方法で作成した電子メールアドレス又は FAX 番号に、画像、文書、コンテンツ等を送信する行為
 - (5) 本サービスの利用もしくは運営に支障を与える行為、又は与えるおそれのある行為
 - (6) その他法令もしくは公序良俗に違反、又は他者に不利益を与える行為もしくはそのおそれのある行為
2. 契約者は、本サービスの利用にあたり、以下に定める事項を遵守するものとします。
 - (1) 不達となった電子メールのメールアドレス及び FAX 番号を削除する等、電子メールの送信宛先リスト及び FAX の送信宛先リストのクリーニングを徹底すること
 - (2) 送信する情報（データ、コンテンツ等）に含まれる個人情報、又は送信先電子メールアドレス等の宛先情報に含まれる個人情報について、当該個人情報を適法に取得し管理すること。

第 25 条 自己責任の原則

1. 契約者は、本サービスの利用の際に自己の行為によって第三者（国内外を問いません。以下、同じとします。）に対して損害を与えた場合及び第三者からクレームが通知された場合は、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。契約者が本サービスの利用に伴い第三者から損害を被った場合又は第三者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
2. 弊社は、契約者が故意又は過失により弊社に損害を与えたときは、契約者に当該損害の賠償を請求することができるものとします。

第 5 節 利用中断および停止

第 26 条 禁止項目

1. 契約者は、本サービスの利用にあたって、以下の行為（作為、不作為を問いません）を行ってはならないものとします。弊社は、契約者が以下の行為のいずれかに該当する行為を行った場合には、第 28 条の規定に基づき直ちに本サービスの提供を停止し、且つ、第 29 条の規定に基づき利用契約の全部又は一部を解除することができるものとします。
 - (1) 他の契約者、第三者もしくは弊社の著作権もしくはその他の権利を侵害する行為、又はこれらを侵害するおそれのある行為。
 - (2) 他の契約者、第三者もしくは弊社の財産もしくはプライバシーを侵害する行為、又はこれらを侵害するおそれのある行為。
 - (3) 前 2 号の他、他の契約者、第三者もしくは弊社に不利益又は損害を与える行為、又は与えるおそれのある行為。
 - (4) 他の契約者、第三者又は弊社を誹謗中傷する行為。
 - (5) 公序良俗に反する行為、もしくはそのおそれのある行為、又は公序良俗に反する情報を他の契約者もしくは第三者に提供する行為。
 - (6) 企業ライセンスコード、アカウント ID 及び、パスワードを不正に使用したり、転売したりする行為。
 - (7) 本サービスの提供を受ける権利を転売する行為。
 - (8) コンピュータウィルス等の有害なプログラムを本サービスを通じて、又は本サービスに関連して使用し、もしくは提供する行為。
 - (9) 本サービスを直接または間接に利用する者の本サービス利用に対し、重大な支障を与える方法にて本サービスを利用する行為。広告を無差別に大量送信するいわゆるスパム行為。
 - (10) 法令に違反する、又は違反するおそれのある行為。
 - (11) 利用契約の申込書に虚偽の事項を記載する等の本規約の規定に違反する行為
 - (12) その他、弊社が不適切と判断する行為。
2. 第 1 項の規定に基づき、弊社が本サービスの提供を停止した場合であっても、停止に伴う本サービスの利用料金の変更または返還はしません。
3. 契約者が第 1 項の禁止事項に該当する場合、又は禁止事項に該当するおそれがあると弊社が判断した場合、弊社は、当該契約者又は当該契約者と関係があると思われる契約者が専用サーバに登録したデータファイル、データ、情報等を契約者の承諾なく閲覧する場合があります。
4. 契約者が専用サーバに登録したデータファイル、データ、情報等が第 1 項の禁止事項に該当する場合又は該当する恐れがあると弊社が判断する場合は、弊社は、契約者に対して当該データファイル、データ、情報等の削除を要求し、契約者が削除に応じない場合は、弊社は契約者の承諾を得ることなくこれらを削除するものとします。なお、削除することによって契約者又は第三者に損害等が発生した場合でも、弊社は何ら責任を負わないものとします。
5. 前項に拘わらず、弊社は前項に定める削除を行う義務を負うものではなく、また、前項の削除を弊社が行わないことにより契約者又は第三者に損害等が発生した場合でも、弊社は一切責任を負いません。

第 27 条 本サービス提供の中止、中断

1. 弊社は、前条に定めるものの他、次の各号に該当する場合には、本サービスの提供を中止、中断することがあります。
 - (1) 本サービスにかかるシステム、設備等の保守上または工事中やむを得ないとき
 - (2) 本サービスにかかるシステム、設備等にやむを得ない障害が発生したとき
 - (3) 戦争、暴動、労働争議、地震、噴火、洪水、津波、火災、停電その他の非常事態により、本サービスの提供ができなくなったとき
 - (4) 政府機関の規制、命令その他、法令に基づく請求・命令・規制等がなされたとき
 - (5) その他、弊社が本サービスの運営上、一時的な中断が必要と判断したとき
 - (6) 第一種電気通信事業者その他日本国内外の電気通信事業者の都合により本サービスに使用される通信回線が利用できない状態になったとき
 - (7) 第 36 条の規定により、本サービスの提供が困難なとき
2. 弊社が、前項の規定により利用契約に基づくサービスの提供を中止、中断するときは、あらかじめ、その理由、実施期日及び実施期間を契約者に、弊社の定める方法で通知します。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。
3. 第 1 項の規定に基づき、弊社が本サービスの提供を中止、中断した場合であっても、それに伴う本サービスの利用料金の変更または返還はしません。また、当該中止、中断したことによって契約者または第三者に損害が発生した場合においても、弊社は何らの責任を負わないものとします。

第 28 条 本サービス提供の停止

1. 弊社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、弊社が別紙規定にて定める期間（本サービスの利用料金又はその他の債務を支払わないときは、当該利用料金又はその他の債務の支払が弊社にて確認できるまでとします）において、本サービスの提供を停止することがあります。
 - (1) 本サービスの利用料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - (2) 第 26 条第 1 項に定める禁止事項に該当する行為があったとき。

- (3) その他本規約の規定に反する行為があったとき。
- 弊社は、前項の規定により本サービスの提供を停止する時は、あらかじめその理由、提供停止をする日及び期間を契約者に通知します。但し、緊急やむを得ない場合はこの限りでなく、弊社は契約者に通知することなく直ちに本サービス提供を停止できるものとします。
 - 第1項の規定に基づき、弊社が本サービスの提供を停止した場合であっても、それに伴う本サービスの利用料金の変更または返還はしません。また、当該停止したことによって契約者または第三者に損害が発生した場合においても、弊社は何らの責任を負わないものとします。

第6節 契約の解除等

第29条 弊社が行う契約の解除

- 弊社は、第28条第1項各号により利用契約に基づく本サービスの提供を停止された契約者が、弊社が相当の期間（以下「催告期間」といいます）を定めて催告を行ったにもかかわらず、当該停止の日から催告期間内に当該停止の原因となった事由を解消しない場合には、利用契約を解除します。
- 弊社は、契約者が第28条第1項各号に該当する場合で、その事由が弊社の業務の遂行上支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定にかかわらず、何等の催告を要せず、利用契約を解除することができるものとします。
- 契約者が次の各号に定める事項のいずれかに該当する場合、弊社は何等の催告を要せず、利用契約の全部又は一部を解除することができるものとします。
 - 自己振出の手形又は小切手が不渡りとなったとき又は支払いを停止したとき
 - 差押え、仮差押え、仮処分若しくは競売の申立てがあったとき又は租税滞納処分を受けたとき
 - 破産、会社更生手続開始、民事再生手続開始又は特別精算開始の申立てがあったとき
 - 私的整理その他法定外での財産整理が開始されたとき
 - 解散又は営業の全部若しくは重要な一部を第三者に譲渡しようとしたとき
 - その他、契約者の財産状態が悪化し、または、そのおそれがあると認められる相当の事由がある時
 - 第26条第1項に定める禁止事項に該当する行為を2回以上行ったとき
- 本条に基づき利用契約が解除された場合において、契約者は弊社に対する残存債務全額の支払いを一時に現金にて行うものとします。また、弊社は本サービスの利用料金を受領済の場合には、利用料金の返還はしません。

第30条 契約者が行う利用契約の解約

- 契約者は、弊社が別に定める手続（「@Tovas “あつととばす” サービス解約申請用紙」）または、弊社と弊社販売代理店が別途定める手続を、利用契約解約希望月の5日までに完了することで、利用契約を解約することができます。
- 前項の場合、解約をするに至った理由の如何を問わず、弊社は既に受領した本サービスの利用料金の返還は一切行わないものとします。

第7節 損害賠償第31条

損害賠償

- 契約者は、本規約及びその他弊社が随時通知する内容に従い、本サービスを利用するものとします。
- 本サービスの利用において契約者が弊社に損害を与えた場合、契約者はその損害の一切について賠償するものとします。
- 「ファイル往復便サービス」の利用によって、契約者もしくは契約者が指定した往復便返信者が、弊社に損害を与えた場合、契約者はその損害の一切について賠償するものとします。
- 本サービスの利用において、契約者の行為が第26条第1項に規定する禁止事項に該当するなどして、第三者から異議、請求、損害賠償請求されるなど紛争が生じた場合は、契約者は自己の責任と費用負担により当該紛争を解決するものとし、弊社を免責せしめるものとします。
- 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、本サービス又は利用契約等に関して、弊社が契約者に対して負う損害賠償責任の範囲は、弊社の責に帰すべき事由により又は弊社が利用契約等に違反したことが直接の原因で契約者に直接且つ現実に発生した通常の損害に限定され、いかなる場合も弊社の責めに帰することができない事由により生じた損害、弊社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害及び逸失利益については、弊社は賠償責任を負わないものとします（なお、疑義を防止するため、本項の規定は、本規約の各条項において弊社を免責する規定がある場合、そのような規定に該当する場合にまで、弊社の責任を認めるものではありません）。
- 第5項の場合において、弊社が負担する賠償額は、いかなる場合も1ヶ月の利用料金を上限とします。なお、1ヶ月の利用料金は、当該事由が発生した月の前月から過去6ヶ月の利用料金の平均月額を指します。なお、6ヶ月に満たない場合は、全利用期間中の利用料金の平均月額を指します。
- 契約者は、第5項に定める損害賠償請求をし得ることとなった日から3ヶ月を経過する日までに当該請求をしなかったときは、その権利を放棄し、その後一切行使しないものとみなされます。

第8節 サービスレベル

第32条 サービスレベル指標

1. 弊社は、努力目標として別紙「@Tovas SLA」（以下「サービスレベル指標」といいます）の基準を満たすよう、商業的に合理的な努力を払って本サービスを提供します。
2. 弊社は、サービスレベル指標を、利用契約に基づく本サービスの内容を変更しない範囲で、随時変更できるものとし、弊社指定日をもって変更後のサービスレベル指標が適用されるものとします。
3. サービスレベル指標は、本サービスに関する弊社の努力目標を定めたものであり、サービスレベル指標に記載するサービスレベル指標値を下回った場合でも弊社は損害賠償その他いかなる責任も負わないものとします。
4. サービスレベル指標は、利用契約で除外されている一切のサービス及び免責事項に起因して生じた一切の問題には適用されません。

第9節 雑則

第33条 秘密保持・個人情報保護

1. 契約者及び弊社は、本サービス遂行のため相手方より提供を受けた技術上又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）を第三者に開示又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及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) 利用契約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. 前各項の定めにかかわらず、契約者及び弊社は、秘密情報のうち法令の定めに基づき又は権限ある官公署からの要求により開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先又は当該官公署に対し開示することができるものとします。
3. 秘密情報の提供を受けた当事者は、当該秘密情報の管理に必要な措置を講ずるものとします。
4. 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方より提供を受けた秘密情報を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、本サービス遂行上必要な範囲内で秘密情報を化体した資料等（以下本条において「資料等」といいます）を複製又は改変（以下本項においてあわせて「複製等」といいます。）することができるものとします。この場合、契約者及び弊社は、当該複製等された秘密情報についても、本条に定める秘密情報として取り扱うものとします。なお、本サービス遂行上必要な範囲を超える複製等が必要な場合は、あらかじめ相手方から書面による承諾を受けるものとします。
5. 前各項の規定に関わらず、弊社が必要と認めた場合には、第17条所定の再委託先に対して、再委託のために必要な範囲で、契約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、弊社は再委託先に対して、本条に基づき弊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。
6. 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方の要請があったときは資料等（第4項に基づき相手方の承諾を得て複製、改変した秘密情報を含みます。）を相手方に返還し、秘密情報が契約者設備に蓄積されている場合は遅滞なくこれを消去するものとします。
7. 契約者及び弊社は、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、第三者に開示又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。詳細は弊社ホームページの「個人情報保護方針」のページをご参照ください。
8. 個人情報の取り扱いについては、第4項乃至第6項の規定を準用するものとします。

第34条 送受信登録情報に係る秘密保持

1. 弊社は契約者が送受信時に登録した情報（以下「登録情報」という。）を、電気通信事業法第4条に基づき保護します。登録情報は適正な期間経過後、速やかにかつ確実に破棄します。また、登録情報が、物理的にもネットワーク経由でも漏洩・盗聴されないように十分な対策を講じるよう努めます。
2. 弊社は契約者が第26条第1項各号の一にでも違反する行為を行い本サービスの提供を妨害した場合、正当防衛もしくは緊急避難に該当すると認められる場合、又は、本サービスの障害発生時や障害発生回避のために必要と判断した場合、登録情報の一部にアクセスすることができ、かつ、秘密保持契約を締結した再委託先に提供することができます。

第35条 ソフトウェア

1. 弊社は、本サービスを利用する目的に限り、契約者に対して専用ソフトウェアを使用することを非独占的に許諾するものとします。契約者が専用ソフトウェアを使用できる期間は、利用契約の有効期間とします。契約者は、理由の如何を問わず、本サービスを利用する目的以外で専用ソフトウェアを使用することはできません。
2. 契約者は、弊社の事前の承諾を得なければ、いかなる方法によっても専用ソフトウェアを複製（専用サーバからのインストールを除く）又はリバースエンジニアリングをすることはできません。
3. 契約者は、弊社の書面による事前の承諾がない限り、専用ソフトウェアの使用を第三者に許諾若しくは第三者への譲渡、又は専用ソフトウェア若しくはその複製物を第三者に譲渡、転貸若しくは占有の移転をしてはならないものとします。
4. 専用ソフトウェアに係る著作権その他の知的財産権は、全て弊社または権利者に帰属します。

5. 弊社は、専用ソフトウェアの瑕疵を含む一切の不具合について修補する義務を負いません。専用ソフトウェアの使用に関連して又は専用ソフトウェアが使用できなかったことに関連して契約者若しくは第三者に損害が発生したとしても、弊社は一切の賠償責任を負いません。
6. 利用契約が終了した場合は、契約者は直ちに専用ソフトウェア（複製物を含む）を破棄しなければならないものとします。

第 36 条 免責事項

1. 弊社は、本サービス（専用ソフトウェアを含みます、以下同じ）の仕様、品質、性能等を含むその内容について、その完全性、正確性、確実性、有用性、セキュリティ等のいかなる保証も行いません。
2. 契約者が送信したデータファイルにより本サービスにかかる弊社のシステム、設備等に損害を被った場合には、その送信を行った契約者に対して損害賠償請求をすることがあります。
3. 弊社は、理由の如何にかかわらず、本サービスにかかるシステム、設備等の故障により契約者が送信及び、取得したデータファイルが消失したため発生した損害について一切の責任を負わないものとします。
4. 契約者が本サービスを通じて専用サーバに登録及び、取得した一切のデータファイル、情報等を利用契約の終了後、消去・削除するものとし、契約者は予めこれに同意するものとします。弊社がデータファイル等を消去・削除したことにより契約者又は第三者に発生する損害について、弊社は何ら責任を負わないものとします。
5. 契約者が本サービスの利用に関して被った損害については、弊社は一切その賠償責任を負わないものとします。
6. 弊社の設備の維持・管理の必要上など、弊社が消去又は削除する必要があると弊社が判断する場合、専用サーバに登録及び、取得した一切のデータファイル、情報等を消去・削除するものとし、契約者はこれにあらかじめ同意するものとします。弊社がデータファイル等を消去・削除したことにより契約者又は第三者に発生する損害について、弊社は何ら責任を負わないものとします。
7. 次の各号のいずれかの事由により契約者の本サービスの利用が制限され、または利用不可能になったとき弊社は一切その責任を負わないものとします。
 - (1) 本サービスにかかるシステム、設備等の保守又は工事にやむを得ないとき
 - (2) 発信地及び着信地周辺の停電や電話回線事情などの利用により通信困難な場合
 - (3) 通信が著しく輻輳し通信の全部を接続することができなくなったとき
 - (4) 天災、事変、その他の不可抗力、その他非常事態の発生あるいは発生のおそれがあるために通信もしくは電力供給の確保が著しく困難になったとき
 - (5) その他、弊社の責に帰し得ない事由により本サービスの一部あるいは全部を提供できなかったとき

第 37 条 本サービスの利用制限

1. 弊社は、電気通信事業法第 8 条により、公共の利益のため、非常時における緊急を要する重要通信を内容とする通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限または停止することがあります。また、当該制限または停止したことによって契約者または第三者に損害が発生した場合においても、弊社は何らの責任を負わないものとします。

第 38 条 反社会的勢力の排除

1. 弊社及び契約者は、自己、自己の役員・従業員及び本サービスの利用・提供に関わる自己の委託先等（派遣社員、その派遣元事業主及び委託先の役員・従業員を含み、以下「委託先等」といいます）が、現在、次の各号の反社会的勢力のいずれ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ここに相手方に確約します。
 - ① 暴力団
 - ② 暴力団員
 - ③ 暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者
 - ④ 暴力団準構成員
 - ⑤ 暴力団関係企業
 - ⑥ 総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等
 - ⑦ その他前各号に準ずるもの
2. 弊社及び契約者は、自己、自己の役員・従業員及び委託先等が、現在、次の各号のいずれ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確約します。
 - ① 前項の反社会的勢力または反社会的勢力と密接な交友関係にある者（以下、「反社会的勢力等」といいます）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 反社会的勢力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、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力等を利用していると認められる関係を有すること
 - ④ 反社会的勢力等に対して資金等を提供し、また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 役員または経営に実質的に関与している者が反社会的勢力等と社会的に非難されるべき関係を有すること

3. 弊社及び契約者は、自己および自己の役員・従業員が、自らまたは第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わないことを確約します。
 - 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、または暴力を用いる行為
 - ④ 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為
 - ⑤ その他前各号に準ずる行為
4. 弊社及び契約者は、相手方の委託先等が第1項各号、第2項各号のいずれかに該当し、もしくは第3項各号のいずれかに該当する行為をしたことが判明した場合には、相手方に対して当該委託先等との契約を解約するよう要請することができます。
5. 弊社及び契約者は、相手方、その役員・従業員又は委託先等が、第1項各号、第2項各号のいずれかに該当し、もしくは第3項各号のいずれかに該当する行為をし、又は相手方が第1項、第2項の規定にもとづく表明・確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、相手方に対して何らの通知、催告を要せず、直ちに利用契約の全部又は一部を解約することができます。自己に生じた損害について、相手方に損害賠償請求ができます。
6. 弊社及び契約者は、前項の規定により利用契約を解約した場合、相手方に損害が生じても、一切賠償責任を負わないものとします。

第39条 準拠法

1. 本規約の成立、効力、履行及び解釈については、日本法が適用されるものとします。

第40条 合意管轄

1. 契約者と弊社間の中で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

附則 この規約は、2004年7月7日より施行します。

附則 この規約の改正は、2012年4月12日より施行します。

附則 この規約の改正は、2012年8月1日より施行します。

附則 この規約の改正は、2016年5月1日より施行します。

附則 この規約の改正は、2019年7月1日より施行します。

@Tovas

SLA

～サービス品質保証制度～

2016年4月



コクヨ株式会社 事業開発センター
ネットソリューション事業部
@Tovas推進グループ

更新履歴

No	更新日	対象ページ	内容	備考
1	2007/10		新規作成	
2	2012/07	全般	新環境に合わせて改訂	
3	2015/03/05	2 ページ 4 ページ 5 ページ	URL の変更 ファイルデータの保存と削除 ファイルデータはサーバ内で暗号化し保存します。 契約によって決められた保存期間を経過後に順次自動的に削除されます。 バックアップ構成と保存期間 変更大規模災害時のサービス提供 章追加	
4	2015/10/01	全般	会社名変更・部署名変更	
5	2015/10/01	6 ページ	ISMS 認定登録番号の変更等	
6	2016/01/12	2 ページ 4 ページ 6 ページ	部署名の変更評価項目の数 6 つ→7 つ対象外サービスの 変更 「①ファイルデータの保存と削除」を追加 JIS Q 15001 の認定登録番号の変更	
7	2016/04/07	6 ページ	電気通信事業者の届出番号の変更	

はじめに

1. SLA（サービス品質保証制度）について

コクヨ株式会社（以下「当社」という）が提供する@Tovas サービス（以下「本サービス」という）では、お客様へ常に高品質なサービスをご提供するため、当社規定による SLA(Service Level Agreement：サービス品質保証制度) を定めております。7つの評価項目を設け、それぞれの目標値および保証値を提示することにより、サービスの品質を、客観的に保証します。

なお、SLAは、サービスの拡張および仕様変更などにより、変更される場合があります。

※ 本 SLA ではサービス利用規約「第 4 条 本サービスの内容」中の「伝票@Tovas」「郵送代行」は対象外となります。

2. サポートについて

本サービスのサポート時間は、平日（土日、祝祭日、当社休業日を除く）の午前 10 時から午後 5 時までとさせていただきます。休業日（土日・祝祭日を除く）に関しては、7 日前までにポータルサイトにて告知いたします。

• @Tovas ヘルプデスク

TEL 0120-594-550（受付時間 平日 午前 10 時から午後 5 時）

E-mail support@attovas.com（受付時間 24 時間 365 日）

ホームページ <https://www.attovas.com/contact/>（受付時間 24 時間 365 日）

• ポータルサイト

URL : <http://www.attovas.com/>

SLA（サービス品質保証制度）

1. 本サービスの可用性

① サービス提供時間

サービス提供は、24 時間／365 日とします。

【条件】

事前に告知したメンテナンスによる停止時間は含みません。

② 定期メンテナンス予定告知

定期的メンテナンスなどで 5 分を超えた計画停止をする場合は、事前に告知をいたします。

1 ヶ月前	概要
1 週間前	詳細日時

告知方法は、@Tovas の管理者様へのメールならびにホームページへの掲載とします。

告知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社にご契約者に対し一切責任を負わないこととします。

③ サービス稼働率

計画的な停止を除くサービスの稼働率 99.5%を目標値とします。

④ アップグレード方針

本サービスのアップグレードは、利用用途、周辺環境の変化により随時行います。アップグレードは、緊急の場合を除き、定期メンテナンス時（年 6 回）に行います。

2. 本サービスの信頼性

① 平均復旧時間

月内連続サービス停止時間 5 分以内を目標値とします。

<条件>

- サービス停止時間とは、当社が障害発生を認知した時点から復旧までを指します。
- 天変地異などの不可抗力、その他当社の抗力の及ばない非常事態が発生した場合は対象外とします。（ファイル送信や FAX 送信の到着時刻を対象とするものではありません）
- お客様がご利用されている通信経路や機器による障害、管理外ネットワークに関する障害など、当社の責に基づかない場合は対象外とします。
- ハードウェア、ソフトウェアの複合的な複数点障害については対象外とします。
- データの損失等バックアップからの復旧が必要な場合は対象外とします。

② システム監視基準

本サービスのシステム監視を下記条件に従い、実施しております。

1) ハードウェア/ネットワーク障害・閾値検知

- 目視監視
- 死活監視
- CPU 閾値監視
- メモリ閾値監視
- HDD 閾値監視
- NW 不正アクセス監視

2) アプリケーション障害検知

- プロセス監視
- @Tovas アプリケーションプロセス監視
- 送信状況監視

上記監視項目を常時監視し、障害と判断した場合は、障害対応ルールに基づき対応いたします。

③ サービス提供状況の通知

稼働率を毎月当ホームページにて公開いたします。

④ ログの取得

サービス利用に関する送信トランザクション、ステータス等は、サービスにより提供されている Web インターフェースから設定されている期間分の検索、参照、ダウンロードを可能とします。

※送信トランザクションログは、第三者の特定認証機関により改ざんがないことを証明可能です。

3. データ管理

① ファイルデータの保存と削除

ファイルデータはサーバ内で暗号化し保存します。
契約によって決められた保存期間を経過後に順次自動的に削除されます。

② バックアップ構成と保存期間

ファイルデータ：5分毎にバックアップサイトに同期
データベース：5分毎にバックアップサイトに同期／15分毎に別サーバに取得 1世代分保存その他
アプリケーション、システムログファイル等は、5分毎にバックアップサイトに同期

③ バックアップデータの削除方法

バックアップ保存期間があり、それを経過したデータは、順次削除します。

4. 障害告知

① サポート時間内

当社が障害を認知した時刻より1時間以内に告知することを保証いたします。

② サポート時間外

当社が障害を認知した翌営業日の午前11時までに告知することを保証いたします。

告知方法は、@Tovasの管理者様へのメールならびにホームページへの掲載とします。
告知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社にご契約者に対し一切責任を負わないこととします。

<条件>

- サービス停止期間が5分未満の障害は告知の対象外とします。
- サービス停止時間とは、当社が障害発生を認知した時点から復旧までを指します。
- 天変地異などの不可抗力、その他ネットワークに関する障害や非常事態が発生した場合は対象外とします。
- お客様がご利用されている通信経路や機器による障害など、当社の責に基づかない場合は対象外とします。

5. 緊急メンテナンス告知

① 保証内容

緊急を要するメンテナンスを実施する場合、事前に告知を行うことを保証いたします。

② 告知方法

告知方法は、@Tovasの管理者様へのメールならびにホームページへの掲載とします。

告知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社のご契約者に対し一切責任を負わないこととします。

<条件>

- サービス停止期間が 5 分未満の場合は告知の対象外とします。
- サービス停止時間とは、当社が障害発生を認知した時点から復旧までを指します。
- 天変地異などの不可抗力、その他ネットワークに関する障害や非常事態が発生した場合は対象外とします。□お客様がご利用されている通信経路や機器による障害など、当社の責に基づかない場合は対象外とします。

6. 大規模災害時のサービス提供

本サービスのメインサイトがある地域において、天変地異などの不可抗力（大規模災害、疫病、テロ等）が発生した場合、ディザスタ・リカバリサイトでのサービス提供いたします。ディザスタ・リカバリサイトはメインサイトと同様の処理能力を保證するものではありませんので予めご了承ください。

① ディザスタ・リカバリサイトへの切替え方針

メインサイトでのサービス提供が不可能と弊社が判断した場合に限ります。
基本的にメインサイトで天変地異などの不可抗力が発生した場合のみを想定しております。

② 切替目標時間

サービス提供が不可能と判断してから、13 時間でのサービス再開を目標とします。なお、メインサイトへの切戻し作業に当たっては同程度のサービス停止を伴います。

7. 公的認証取得一覧

ISO/IEA 27001:2013 / JIS Q 27001:2014

認証登録番号 IS 638480

JIS Q 15001

認証登録番号 PIMS 638481

ASP/SaaS 情報開示認定制度
番号 E-04-00196

認定番号 0016-0807 電気通信事業者 届出

