

## EVECLOUD サービス利用規約

## 第1条 規約の目的及び適用範囲

1. エンドユーザー向けEVECLOUDサービス利用規約(以下「本規約」といいます。)は、厳格な個人認証による安全性の向上と各種アプリケーションの利用に係る認証の利便性を向上するため、株式会社ディー・ディー・エス(以下「DDS」といいます。)が提供するEVECLOUD(以下「本サービス」といいます。)の内容および提供条件等を定めるものです。
2. 本規約は、DDSとの間の契約(以下「利用契約」といいます。)に基づき本サービスを利用するエンドユーザーに適用されるものとします。

## 第2条 本サービスの内容

1. 本サービスとは、DDSが提供するEVECLOUDの全部または一部を指すものとします。各サービスの詳細は別紙に定めるものとします。
2. DDSは、本サービスに付帯するものとして別紙に定めるサポートサービスをエンドユーザーに対し提供するものとします。

## 第3条 利用契約の成立

1. 利用契約は、エンドユーザーの申込みに対しDDSが承諾した時に成立します。

## 第4条 利用契約の申込み

1. 利用契約の申込みは、DDS所定の書面(「EVECLOUD ライセンス登録申込書」を指します。以下「申込書」といいます)に所定の事項を記入して行うものとします。
2. 契約申込者は、本利用規約の内容に同意することができないときは、利用契約を申し込むことはできません。
3. 利用契約の成立後、申込時にDDSに届け出た事項に変更があったときは、エンドユーザーは変更内容をすみやかにDDSに届け出ることとします。

## 第5条 承諾

1. 利用契約の申込みに対する承諾は、DDS所定の書面(「EVECLOUD ライセンス登録承諾書」を指します。以下「承諾書」といいます)をもって通知します。
2. DDSが承諾書に利用開始日、利用料金その他利用契約に関して契約申込者と合意した事項を記載したときは、当該記載事項は利用契約の一部を構成するものとして、エンドユーザーとDDSを拘束するものとします。

3. 次のいずれかに該当すると判断したときは、DDSは、利用契約の申込みを承諾しないことがあります。この場合、DDSは契約申込者に対してその旨を通知します。
  - (1) 契約申込者が、本利用規約の内容に同意せずに申込みを行った場合
  - (2) 申込書に記載された内容が虚偽または不正確の場合
  - (3) 申込書に必要事項が記載されず、もしくは記載内容に不備があった場合
  - (4) 契約申込者が、過去に本利用規約の違反を理由に利用契約を解除されたことがある場合
  - (5) 契約申込者が、過去にDDSが提供するサービスの利用料金の支払いを怠ったことがある場合
  - (6) 契約申込者が、第31条 反社会的勢力等の排除の保証に反する場合
  - (7) 前各号のほか、利用契約の申込みを承諾することが適当でないとDDSが判断した場合

#### 第6条 利用期間

1. 本サービスの利用開始日および利用期間は、エンドユーザーによる申込みの際にDDSから発行された承諾書の定めるところに従うものとします。
2. 利用契約は、申込書に定める利用期間満了の1ヶ月前までに、エンドユーザーまたはDDSのいずれからでも、利用契約を終了させる旨の書面による通知が行われない限り、利用契約は同一条件で同一期間更新されるものとし、以後も同様とします。

#### 第7条 中途解約

1. エンドユーザーが利用契約を中途解約する場合、中途解約希望月の前々月の最終営業日までに、DDS所定の書面(以下「解約申入書」といいます)に所定の事項を記入のうえ、DDSへ通知を行うものとします。中途解約の効力は、中途解約希望月の末日に生じるものとします。
2. 前項による中途解約がなされた場合、DDSは、解約申入書に記載される中途解約希望月の末日24時をもって、本サービスの提供を終了します。
3. 第1項による中途解約がなされた場合、エンドユーザーがDDSに対して支払った利用料金は返還されないものとし、エンドユーザーがDDSに対して、中途解約希望月の末日から利用期間満了日までの期間に対応する利用料金を支払っていないとき、エンドユーザーはDDSに対し、当該期間に対応する利用料金を、中途解約の効力発生日までに支払うものとします。

#### 第8条 外部サービスの連携

1. 本サービスの提供にあたり、エンドユーザーはDDSが許諾する外部サービスプラットフォーム(以下「外部サービスプラットフォーム」といいます。)を本サービスと連携させて利用することができます。ただし、DDSは外部サービスプラットフォームの連携の実現を保証するものではありません。
2. 外部サービスプラットフォームの不具合に起因する損害について、DDSは一切責任を負うものではありません。

3. DDSが連携を許諾する外部サービスプラットフォームにかかる事項は、いずれも、当該サービスプロバイダが提供する利用規約等に従うものとし、ただし、当該プラットフォームの利用規約等に定めのない事項については、本規約を準用するものとし、

#### 第9条 オプションサービス

1. 本サービスの提供に際して、DDSはエンドユーザーに対し、付帯サービスとしてオプションサービスを提供することがあります。エンドユーザーは、本サービスの利用申込みと同時に、または本サービスの利用期間中に申し込み、DDSがこれを認めることにより、オプションサービスを利用することができるものとし、
2. オプションサービスの利用期間は、エンドユーザーとの間の利用契約の有効期間と同一とし、
3. 本利用規約において本サービスについて適用する全ての条項は、オプションサービスにも同様に適用されるものとし、

#### 第10条 本サービス利用のための設備設定・維持

1. エンドユーザーは、自己の費用と責任において、DDSが定める条件に適合するようエンドユーザーの設備を設定および管理し、本サービス利用のための環境を維持するものとし、
2. エンドユーザーは、本サービスを利用するにあたり、自己の責任と費用において、電気通信事業者等の電気通信サービスを利用してエンドユーザーの設備をインターネットに接続するものとし、
3. エンドユーザーの設備、前項に定めるインターネット接続または本サービス利用のための環境に不具合がある場合、DDSはエンドユーザーに対して本サービスの提供の義務を負わないものとし、
4. DDSは、本サービスに関して保守上、運用上または技術上必要であると判断した場合、エンドユーザーに所属する役員、従業員その他本規約の規定に基づきエンドユーザーから本サービスの利用を認められた者が本サービスを通じて提供するログデータ(以下「イベントログ」といいます。))について、監視、分析、調査等必要な行為を行うことができるものとし、

#### 第11条 アカウント利用者による利用

1. 本サービスの利用は、DDSの設置する本サービス提供用設備のうちエンドユーザーに割り当てられたもの(以下「テナント」といいます。))の範囲内で、エンドユーザーの所属する法人、団体、機関内での利用に限定されます。
2. エンドユーザーは、本サービスをEVECLOUDアカウント利用者(以下「アカウント利用者」といいます。))に提供するにあたり、エンドユーザーの責任においてアカウント利用者に本規約に基づく本サービスの提供条件を説明し、承諾を得るとともに、本規約に基づきエンドユーザーが負う義務と同等の義務をアカウント利用者に遵守させるものとし、

3. エンドユーザーは、自らが管理するテナントに所属するアカウント利用者による利用が自己の利用とみなされることを承諾し、アカウント利用者において生じる全ての事象に関し責任を負うものとし、アカウント利用者が第25条第1項各号に定める禁止事項に関する規定に違反した場合、速やかに当該違反を是正するものとします。

#### 第12条 アカウント情報

1. エンドユーザーは、アカウント利用者に開示する場合を除き、IDおよびパスワードを含むアカウント情報を第三者に開示もしくは貸与し、または第三者と共有しないとともに、第三者に漏洩することのないよう厳重に管理するものとします。アカウント情報の管理不備、使用上の過誤、第三者の使用等によりエンドユーザー自身またはその他の者が損害を被った場合、DDSは責任を負わないものとします。
2. 第三者がエンドユーザーのアカウント情報を用いて本サービスを利用した場合、DDSは、当該行為をエンドユーザーによる利用とみなし、エンドユーザーは、かかる利用についての一切の責任を負担するものとします。また、当該行為によりDDSが損害を被った場合、エンドユーザーは、当該損害を補填するものとします。ただし、DDSの責に帰すべき事由によりアカウント情報が第三者に利用された場合は、この限りではありません。

#### 第13条 バックアップ

1. DDSは、サービスの安定性、データの保護、および継続的な可用性を確保するために、適切なバックアップを実施します。ただし、バックアップは必ずしも常に完全であることを保証するものではありません。

#### 第14条 本サービスの仕様・内容等の変更

1. DDSは、本サービスの機能向上、機能追加または修正等のため、エンドユーザーの承諾を得ることなく、DDSの判断において本サービス内容の変更、本サービスの利用方法の変更、またはバージョンアップ(以下「サービスの変更等」といいます。)を行うことができるものとします。
2. サービスの変更等のうち、ユーザーインターフェースの大幅な変更およびサービスURLの変更等、エンドユーザーの操作方法に変更が生じる場合ならびにエンドユーザーが本サービス利用のための環境を変更する必要がある場合には、DDSは、その旨を事前に、エンドユーザーに通知することができるものとします。
3. サービスの変更等に伴い発生する、エンドユーザーが使用する機器の設定その他本サービス利用のための環境の変更については、エンドユーザーがその責任と負担においてこれを行うものとします。

#### 第15条 本サービスの提供の中断

1. 次の各号の一に該当する場合には、DDSは、本サービスの提供を中断することができるものとします。
  - (1) DDSの設備または本サービス提供のために用いられる電気通信事業者その他の事業者の設備（以下「電気通信事業者等設備」といいます。）の保守、点検、工事または当該各設備についての障害の発生により当該各設備を使用できない場合
  - (2) 電力供給の中断その他やむを得ない事由によりDDSの設備または電気通信事業者等設備を使用できない場合
  - (3) 政府機関による決定事項、戦争、破壊活動、武力闘争、輸出入禁止令、火災、洪水その他の激甚災害、感染症の世界的大流行、ストライキなど労働者の争乱、輸送機関の停止・遅延、インフラストラクチャ供給元に起因しない第三者のサービスや通信手段の障害・停止・遅延、ウイルス等による攻撃、サービス拒否攻撃、スパムメールの大量伝送、第三者のソフトウェアの不具合、本サービスを提供するために必要とされる原材料、補給品、電源、機器を確保できない事態など、DDSまたは電気通信事業者がサービスを提供することができない場合
  - (4) その他DDSが本サービスの中断が必要であると判断した場合
2. 前項により本サービスの提供を中断する場合、DDSはあらかじめエンドユーザーに対してその旨を通知することができるものとします。
3. DDSは、DDSの設備に障害があることを知ったときは、エンドユーザーにすみやかに通知することができるものとします。
4. DDSは、DDSの設備に接続するためにDDSが借り受けた電気通信事業者等設備について障害があることを知ったときは、当該電気通信事業者等設備を提供する電気通信事業者その他の事業者に修理または復旧を指示するものとします。
5. 第1項に規定する中断によりエンドユーザーが被った損害については、DDSは責任を負わないものとします。

#### 第16条 本サービスの利用の制限

1. 天災地変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合には、DDSは、災害の予防もしくは救援、交通、通信もしくは電力の供給の確保また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通信を優先的に取り扱うため、電気通信事業法第8条に基づき、本サービスの利用を一部停止する等の措置を講ずることができるものとします。この場合、前条第5項の規定が準用されます。

#### 第17条 本サービスの廃止

1. DDSは、自己の都合により本サービスの全部または一部の提供を廃止することができるものとします。

2. 前項により本サービスの全部または一部の提供を廃止する場合、DDSはその6ヶ月前までにその旨をエンドユーザーに通知することができるものとします。

#### 第18条 契約終了後の処理

1. 利用契約が終了した場合、エンドユーザーは、本サービスの利用にあたってDDSから提供を受けたソフトウェア、およびそれに関わる全てのデータ(本サービス利用のためにエンドユーザーが設置する設備などに格納されたソフトウェア、資料等の全部または一部の複製物を含みます。)を、利用契約終了後、速やかに、エンドユーザーの責任で消去するものとします。
2. 前項の場合、DDSは、本サービスの利用にあたってエンドユーザーがDDSの設備に記録した資料等の全部または一部の複製物(以下「テナントデータ」といいます。)を、利用契約終了後、速やかに消去するものとします。
3. DDSは、利用契約終了後にテナントデータの消去に関してエンドユーザーまたは第三者に生じた損害について、責任を負わないものとします。

#### 第19条 本サービスの提供の停止

1. エンドユーザーにつき、次の各号の一に該当する場合には、DDSは、エンドユーザーに対し何等の催告をすることなく、本サービスの提供を停止することができるものとします。
  - (1) 支払いを停止し、または手形もしくは小切手を不渡りとしたとき
  - (2) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、または特別清算開始等の申立があったとき
  - (3) 仮差押、差押、仮処分または競売等の申立があったとき
  - (4) 合併、解散または事業の全部もしくは重要な一部の譲渡または廃止を決議したとき
  - (5) 本サービスの運営を妨害し、またはDDSの名誉、信用を著しく毀損したとき
  - (6) 第三者の本サービスの利用に重大な支障を及ぼす行為をおこなったとき、またはそのおそれがあるとき
  - (7) 本サービスの申込書に虚偽の記載があったことが判明したとき
  - (8) エンドユーザーが本規約の規定に違反した場合
  - (9) エンドユーザーが契約した販売会社にて、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、または特別清算開始等の申立があったとき

#### 第20条 再委託

1. DDSは、エンドユーザー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、エンドユーザーからの書面による事前承諾を得る事なくDDSの判断において第三者に再委託することができるものとします。この場合、DDSは、再委託先に対して、本規約に基づきDDSが負う義務と同等の義務を負わせるとともに、再委託先に対する管理監督責任を負うものとします。

#### 第21条 知的財産権の帰属

1. 本サービスおよび本サービスを提供するためのサービスその他の著作物および技術に関する著作権、特許権、商標権等の知的財産権は、DDSまたは原権利者に帰属します。

#### 第22条 権利・義務の譲渡等

1. エンドユーザーは、DDSの事前の書面による承諾なくして、本サービスの利用に関する権利または義務を第三者に使用許諾もしくは譲渡し、もしくは担保に供し、または承継させることはできません。

#### 第23条 損害賠償

1. DDSの責に帰すべき事由に直接起因してエンドユーザーに損害を与えた場合のDDSの損害賠償の責任範囲は、当該損害の発生日から起算して過去1年間(期間が1年に満たない場合は、当該期間)に本サービスの利用に関してエンドユーザーが実際に出捐した本サービス利用の対価の総額を上限とします。

#### 第24条 免責事項

1. 本規約に別途定めのある場合を除き、DDSを通じてエンドユーザーが利用できるすべての情報、コンテンツ、サービスは、「現状有姿」および「提供可能な限度」で提供され、DDSは、明示的であるか黙示的であるかにかかわらず、いかなる種類の保証も行わないものとします。エンドユーザーは、自らの責任で本サービスを利用することに同意したものとみなされます。
2. 本サービスの提供に関してDDS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、DDSは、以下の事由によりエンドユーザーに発生した損害については、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、賠償責任を負わないものとします。
  - (1) 第19条1項に示す内容によるサービスの停止に起因する損害
  - (2) エンドユーザーの設備の障害またはDDS設備もしくは電気通信事業者等設備までのインターネット接続サービスの不具合等エンドユーザーの接続環境の障害
  - (3) DDS設備または電気通信事業者等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損害
  - (4) DDSが定める手順・セキュリティ手段等をエンドユーザーが遵守しないことに起因して発生した損害
  - (5) DDS以外の第三者が提供するサービスに起因して発生した損害
  - (6) 刑事訴訟法、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もしくは法令に基づく強制的な処分
  - (7) その他DDSの責に帰すべからざる事由

3. DDSは、エンドユーザーが本サービスを利用することによりエンドユーザーと第三者との間で生じた紛争等について、責任を負わないものとします。

#### 第25条 禁止事項

1. エンドユーザーは本サービスの利用に関して、以下の行為を行わないものとします。
  - (1) DDSもしくは第三者の著作権、商標権などの知的財産権その他の権利を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為
  - (2) 本サービスの内容や本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為
  - (3) 本規約に違反して、第三者に本サービスを利用させる行為
  - (4) 一人分のユーザーIDを複数人で共有する行為。ただし、申込分のユーザーIDの数が実際に利用しているアカウント利用者の総人数を上回っている場合にはこの限りではありません
  - (5) 法令もしくは公序良俗に違反し、またはDDSもしくは第三者に不利益を与える行為
  - (6) 他者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為
  - (7) 詐欺等の犯罪に結びつくまたは結びつくおそれがある行為
  - (8) わいせつ、児童ポルノまたは児童虐待にあたる画像、文書等を送信または掲載する行為
  - (9) 無限連鎖講を開設し、またはこれを勧誘する行為
  - (10) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
  - (11) コンピュータウイルス、ワーム、トロイの木馬、その他の有害なコンピュータプログラム等を送信または掲載する行為
  - (12) 無断で第三者に広告、宣伝もしくは勧誘のメールを送信する行為、または第三者が嫌悪感を抱く、もしくはそのおそれのあるメール(迷惑メール)を送信する行為
  - (13) 第三者の設備等またはDDS設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為
  - (14) DDSのウェブサイト、サービス、関連するネットワークへの不正アクセス行為
  - (15) EVECLOUDサービスおよび関連するプログラムを複製する行為
  - (16) その行為が前各号のいずれかに該当することを知りつつ、その行為を助長する態様・目的でリンクをはる行為
2. エンドユーザーは、前項各号のいずれかに該当する行為がなされたことを知った場合、または該当する行為がなされるおそれがあると判断した場合には、直ちにDDSに通知するものとします。
3. DDSは、本サービスの利用に関して、エンドユーザーの行為が第1項各号のいずれかに該当するものであること、またはエンドユーザーの提供した情報が第1項各号のいずれかの行為に関連する情報であることを知った場合、事前にエンドユーザーに通知することなく、本サービスの全部または一部の提供を停止し、または第1項各号に該当する行為に関連する情報を削除することができるものとします。ただし、DDSは、エンドユーザーの行為またはエンドユーザーが提供または伝送する(エンドユーザーの利用とみなされる場合も含まれます。)情報(イベントログその他のコンテンツを含みます。)を監視する義務を負うものではありません。



## 第26条 利用目的の制限

1. エンドユーザーは、本サービスをエンドユーザーの利用の目的にのみ利用することができるものとし、有償無償を問わず、エンドユーザーが第三者に提供するサービス等に本サービスを組み込み、またはエンドユーザーが提供するサービスとして、もしくは付加サービスの一環として本サービスを利用することはできません。

## 第27条 規約の改定

1. DDSは、エンドユーザーから個別の同意を得ることなく本規約または本サービスの内容を改定または一部廃止できるものとし、
2. 前項の本規約の改定は、改定日に効力が発生するものとし、同日以降にエンドユーザーが本サービスを利用した場合には、改定後の本規約が適用されます。
3. DDSは、本規約の改定を行う場合には、1ヶ月前までにその旨を電子メールなどお客様に通知するものとし、ただし、文言の修正等、エンドユーザーに不利益を与えるものではない軽微な変更の場合には、この限りではありません。

## 第28条 通知

1. DDSからエンドユーザーへの通知は、本規約に特段の定めのない限り、通知内容をウェブサイトまたは電子メールの送信により行います。
2. 本規約において、DDSからエンドユーザーへの通知を電子メールの送信により行う場合には、エンドユーザーに対する当該通知は、それぞれエンドユーザーに電子メールが到達した時点から効力を生じるものとし、

## 第29条 情報の保護

1. DDSは、本サービスの提供に伴い、エンドユーザーより取得した情報を第三者に開示または提供しないものとし、また、不正利用の防止または本サービスの提供・開発・改善・提案のために必要な範囲を超えてこれらを使用しないものとし、
2. 前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当する場合には、DDSは、エンドユーザーより取得した情報を第三者に開示することができるものとし、
  - (1) あらかじめエンドユーザーの同意が得られている場合
  - (2) 法令に基づく場合
  - (3) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、エンドユーザーの同意を得ることが困難である場合
  - (4) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、エンドユーザーの同意を得ることが困難である場合

- (5) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力の必要がある場合であって、エンドユーザーの同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
3. エンドユーザーが本規約に違反し、または本サービスの提供を妨害する行為を行った場合には、DDSは本サービスの円滑な提供を確保するために、必要な範囲で当該エンドユーザーに関する情報を使用し、または第三者に提供することができるものとします。

### 第30条 個人データの保護

1. DDSは、本サービスの利用に際してエンドユーザーが本サービスサイトに入力されるID情報その他のサービス利用者に関する情報を個人情報(以下、「個人データ」といいます。)として管理します。
2. 本サービスにおける個人データにつき、以下の利用目的のために取得・利用するものとします。
  - (1) 本サービスを提供するため
  - (2) 本サービスの運営・管理のため
  - (3) 本サービスその他当社のサービスについての調査・データ集積、研究開発のため
  - (4) DDSがエンドユーザーに対し、商品・サービス等のご案内を送信・送付するため
  - (5) DDSとエンドユーザーとの間での必要な連絡を行うため
  - (6) その他DDSとエンドユーザーとの間で合意した目的のため
  - (7) 上記に付随する目的のため
3. DDSは、法令で認められる場合を除き、エンドユーザーの事前の同意なく、個人データの第三者への提供を行いません。
4. エンドユーザーが本サービスの利用を終了した場合、DDSは個人データを法令に基づき削除するものとします。
5. 本条に定めるものの他、個人データの取扱いに関しては、DDSのプライバシーポリシーに従って管理します。

### 第31条 反社会的勢力等の排除

1. DDSおよびエンドユーザーは、自らまたはその役員(名称の如何を問わず、相談役、顧問、業務を執行する社員その他事実上経営に参加していると認められる者を含みます。)、従業員およびアカウント利用者が、次の各号に記載する者(以下「反社会的勢力等」といいます。))に該当せず、今後も該当しないこと、また、反社会的勢力等との関係を持っておらず今後も持たないことを表明し、保証します。
  - (1) 警察庁「組織犯罪対策要綱」記載の「暴力団、暴力団員、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、特殊知能暴力集団等」その他これらに準ずる者
  - (2) 資金や便宜供与、不正の利益を計る目的で利用するなど、前号に記載する者と人的・資本的・経済的に深い関係にある者

2. DDSおよびエンドユーザーは、自らまたは第三者(アカウント利用者を含む。)を利用して、次の各号に記載する行為を行わないことを確約します。
  - (1) 詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いる行為
  - (2) 違法行為または不当要求行為
  - (3) 業務を妨害する行為
  - (4) 名誉や信用等を毀損する行為
  - (5) 前各号に準ずる行為
3. エンドユーザーは、DDSが前各項に関して必要な措置を要請した場合には、これに協力するものとし、また、本条各項に違反する疑いがあるとしてその旨を通知した場合、相当期間内に当該通知に対して、回答するものとし、
4. DDSは、エンドユーザーが本条各項に違反したとき(前項の回答が合理的な内容でない場合を含みます。)は、何らの義務を負うことなく、催告なしにただちに本サービスの提供を停止することができるものとし、

#### 第32条 裁判管轄

1. 本サービスの利用に関して生じた、DDSおよびエンドユーザー間の紛争に関しては、日本国法を準拠法とし、名古屋地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 附則

2023年7月1日 制定

## 別紙

本別紙記載の事項は、エンドユーザーが販売受託者を通じてDDSに利用の意思を示したサービスについてのみ適用されます。

## 1. サービスメニュー

- (1) EVECLOUD：デバイスにログオンするため、また、PC上でデスクトップアプリケーション、ウェブアプリケーションを利用するため、デバイスでウェブアプリケーションにログインするための多要素認証機能を提供します。

## 2. サポートメニューとサポート条件

項目	内容		備考
サポート対応時間	日本国内	9:00～18:00	原則として、DDSの営業日(土・日曜日、祝日、その他DDSの休業日を除きます)の対応となります。 ※当日中の正式回答をお約束するものではありません。
サポート受付方法	日本国内	電子メール	24時間受付可能です。ただし、回答は営業時間内に行われることを予めご了承ください。 ※電子メールアドレスはサービス開始時にお知らせします。
		言語	日本語
サポート範囲	日本国内	本サービスの各種機能、本サービスの各種障害	通常サポート:お問い合わせの内容は、操作マニュアル、Webサポートサイトをお客様がご覧になっても解決できない内容のみ対象となります。 緊急サポート:本別紙3記載の対応優先度において、両者が「高」と判断したケースのみ対象となります。
サポート登録人数		最大1名まで	サポート対応時にDDSが対応するお客様側の担当者の人数は最大1名までとします。

## 3. お問い合わせ管理と初期対応時間

## (1) ケース管理と対応優先度の定義

DDSは、エンドユーザーからのお問い合わせに対し、相対的な優先順位に従い、ケースを管理し問題に対処します。対応優先度は、以下の基準に基づいて割り当てます。

高	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス機能の中断によってエンドユーザーのビジネスの継続性に影響を与える問題</li> <li>・テナントデータ喪失、セキュリティ上の問題を引き起こす可能性のある問題</li> <li>・その他、エンドユーザーとDDSの両者が「高」とであると合意したケース</li> </ul>
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

中	<ul style="list-style-type: none"> <li>・回避策の提示が可能な問題</li> <li>・特定の条件下でのみ発生しうる問題</li> </ul>
低	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般的な操作手順、設定、機能に関するお問い合わせ</li> <li>・緊急ではないご質問、ご依頼、ご要望全般</li> <li>・サポートナレッジに関するお問い合わせ</li> </ul>

※ サポート窓口担当者による調査後、対応優先度を変更する場合があります。

例：回避策の提示により対応優先度を「高」から「中」に変更

※ 基準に関わらず、調査・解析を必要とする場合など、解決までに日数を要する場合があります。

## (2) 対応優先度ごとの初期対応時間の目標

DDS は、優先度ごとの初期対応時間の目標を定めています。適切な初期対応を行うため、発生している問題、影響範囲、問題の再現性の有無および手順について、可能な限りお知らせください。

高	2 営業時間内の初期対応、およびサービス復旧を最優先とする対応。
中	6 営業時間内の初期対応
低	8 営業時間内の初期対応