

## 歯科 DX&カルテシステムサポートサービス利用規約

### 第1条（本規約の目的）

株式会社オブテック（以下「当社」といいます。）は、この歯科 DX&カルテシステムサポートサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これにより歯科 DX&カルテシステムサポートサービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

### 第2条（本規約の範囲・変更）

1. 当社は、法令の規定に従い、本規約を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。
2. 当社は、前項の変更を行う場合は、本規約を変更する旨及び変更後の規約の内容並びに効力発生時期を、契約者に対し、当社ホームページにおける掲載その他の適切な方法で周知します。
3. 契約者は、当社が以下のいずれかの方法によって前項の周知をしたときは、当該周知を契約者への説明方法とすることについて了解していただきます。
  - (1) 当社ホームページにおける掲載
  - (2) 電子メールの送信
  - (3) CD-ROM等の記録媒体の交付
  - (4) ダイレクトメール等の広告への表示

### 第3条（用語の定義）

本規約（別紙を含みます。）において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
契約者	当社と本契約を締結している歯科医院または、歯科を有する病院
歯科 DX&カルテシステム利用確認書	契約者が申込まれた、カルテシステムソフトウェアおよび、歯科 DX オプションソフトウェアからなるシステム構成と別紙1（提供内容）に定めるプラン名、月額費用、技術料が記載された、当社と契約者間でカルテシステムの利用内容を確認するための書面
本ソフトウェア	別紙4（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）2項に定められているソフトウェア
サポートダイヤル	契約者が本サービスを利用するために当社が指定した電話番号。受付時間は別紙1（提供内容）に定めるところによります。
リモートサポートツール	契約者のパソコン等にインストールし、契約者の承諾に基づき当社オペレータがそのパソコン等を遠隔操作することを可能とする機能を有したソフトウェア。本ソフトの仕様は、別紙2（リモートサポートツールの仕様）に定めるところによります。
IT運用管理ツール	契約者のWindowsパソコン等にインストールし、そのパソコン等及びLAN環境を管理することを可能とする機能を有したソフトウェア群。本ソフトウェアの種類と動作環境は、別紙3（IT運用管理ツールの種類と動作環境）に定めるところによります。
マイページ	契約者にのみ提供される、契約者の情報（お客様情報、機器情報管理、ライセンス情報、サービス情報、消耗品の発注情報など）が契約者毎に管理された当社提供のWebサービス。マイページからは各種DXサービスのお申込み、お問合せや、プリンタトナーなどの消耗品の発注も行うことが出来ます。
電話サポート	別紙4（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）に定める、電話での契約者のパソコン及び周辺機器等（以下「サポート対象機器等」といいます。）の状況に関するヒアリング、課題解決方法の説明
リモートサポート	別紙4（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）に定める、リモートサポートツールがインストールされたサポート対象機器等を、契約者の要請に基づき当社オペレータが遠隔操作して行う課題解決等。
IT運用管理	別紙5（IT運用管理のサービス内容等）に定める、マイページの機器情報に基づいた機器の運用管理。別紙1（提供内容）に定めるゴールドプラスプランにのみ提供させて頂くサービスです。
保守契約外サポート	別紙6（保守契約外サポート、かけつけ訪問サポートのサービス内容及び対象機器等）に定める、契約者からの要請に基づき、電話サポート及びリモートサポートによりヒアリングを行っても故障箇所切り分けが不可能だった場合、当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者の訪問技術者が行う、サポート対象機器等の稼働不良に対する原因調査作業又はその他訪問作業（あわせて以下「訪問作業等」といいます。）。

故障機器代替機器貸出し	契約者の申告により、電話サポート及びリモートサポートによりヒアリングを行った結果、サポート対象機器等の故障が原因と想定される場合において、契約者からの要望を前提として別紙7（故障機器代替機器貸出し）に定める条件での代替機器の一定期間貸出し。
かけつけ訪問サポート	別紙6（保守契約外サポート、かけつけ訪問サポートのサービス内容及び対象機器等）に定める、契約者からの要請に基づき、電話サポート及びリモートサポートによりヒアリングを行っても故障箇所切り分けが不可能だった場合、訪問技術者が行う故障箇所の切り分け作業（故障箇所の切り分けや故障箇所の特定を保証するものではありません。）。別紙1（提供内容）に定めるシルバープラン、ゴールドプラン、ゴールドプラスプランにのみ提供されます。
インターネット回線	インターネット接続を行うための契約者回線
フレッツ光回線	NTT 東・西日本より提供される、フレッツ光に係る契約者回線
提供プラン	契約者が利用する本サービスのサポート内容に応じて月額定額料金が設定される本サービスのプラン。各プランの料金は別紙8（歯科 DX&カルテシステムサポート料金表）に定めるところによります。
保守契約外サポート料金	契約者が保守契約外サポートの提供を受けるにあたって、各提供プランに示す月額定額料金以外に支払いを要する料金。別紙9（保守契約外サポート料金表[STANDARD]）、別紙10（保守契約外サポート料金表[SILVER/GOLD/GOLD+]）に定めるところによる料金がかかります。
本サービス取扱所	本サービスに関する業務を行う当社の営業所
インターネット通信	インターネット回線において、インターネットプロトコルバージョン 4 によって行う通信

#### 第4条（本サービスの提供範囲）

当社は、契約者の問合せがあったときは、別紙1（提供内容）に定める提供プランに応じて、サポート対象機器等に対し、電話、リモート及び訪問にて作業、利用方法及びトラブル対応に関するサポートサービスを提供します。各提供プランにおける内容については、別紙4～8に定めるところによります。ただし、IT運用管理については、契約者のWindowsパソコン等にIT運用管理ツールをインストールできる場合に限り提供します。

#### 第5条（提供区域）

本サービスは、日本国内のインターネット通信が利用可能な区域において提供します。

#### 第6条（契約申込の方法）

本サービスを申し込むときは、本規約の内容を承諾した上で、当社所定の歯科DX&カルテシステム利用確認書を当社所定の手続に従って契約事務を行う本サービス取扱所に提出していただきます。

#### 第7条（契約申込の承諾）

1. 本契約は、契約者が歯科DX&カルテシステム利用確認書を当社に提出し、当社がこれに対し承諾の通知を発信したときに成立するものとし、当該書面に記載される日付から本契約が効力を発し、契約者は本サービスの提供を受けることができるものとします。
2. 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込を承諾しないことがあります。
  - (1) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
  - (2) 本契約の申込みをした者が本サービスの料金又は当社が提供するその他サービスの料金若しくは作業に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
  - (3) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
  - (4) 第17条（カスタマーハラスメントの禁止）および、第30条（利用に係る契約者の義務）の規定に違反するおそれがあるとき。
  - (5) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
  - (6) 当社が、本サービス契約の申込みをした者が第37条（反社会的勢力の排除）に規定する反社会的勢力であると判断したとき。
3. 当社が、前2項の規定により申込みを承諾した後に、申込者が前項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができます。

#### 第8条（マイページ利用登録、保守プラン加入登録）

契約者は、本サービス利用前に、マイページ利用登録・保守プラン加入登録を行う必要があります。

**第9条（契約申込内容の変更）**

1. 契約者は、マイページを使用して、下記事項を変更することができます。
  - (1) 契約者基本情報の一部変更
  - (2) 第24条（サービスプランの変更）に定めるプラン変更
  - (3) 導入機器情報（メーカー名、型番、シリアル番号、購入日、購入先、保守内容（保守会社、保守形態など）等）
2. 当社は、前項の変更があったときは、第7条（契約申込の承諾）の規定に準じて取り扱います。

**第10条（権利の譲渡の禁止）**

本契約に基づき本サービスの提供を受ける権利は契約者のみに帰属するものであり、契約者は、本契約で別に定める場合を除き、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、承継、売買、又は質権の設定その他担保に供すること等はしてはならないものとします。

**第11条（契約者の地位の承継）**

1. 相続又は法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、相続人又は合併後存続する法人、合併若しくは分割により設立された法人若しくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて本サービス取扱所に届け出ていただきます。
2. 前項の場合に、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうちの1人を当社に対する代表者と定め、これを届け出ていただきます。これを変更したときも同様とします。
3. 当社は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの1人を代表者として取り扱います。
4. 本条第1項の届出がなされない期間においては、本サービスの提供を行わないことがあります。また、本条第1項の届出がされた場合であっても、当社の判断において地位の承継をお断りする場合がございます。

**第12条（契約者の氏名等の変更の届出）**

1. 契約者は、その氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書の送付先に変更があったときは、そのことを速やかにマイページから、又は本サービス取扱所に届け出ていただきます。
2. 前項に定める変更があったにもかかわらずマイページ経由、又は本サービス取扱所に届出がないときは、当社に届出を受けている氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。

**第13条（営業活動の禁止）**

契約者は、本サービスを使用して、有償、無償を問わず、営業活動、営利を目的とした利用、付加価値サービスの提供又はその準備を目的とした利用をすることができません。

**第14条（著作権等）**

1. 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。）に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社又は、当該権利を有する第三者に帰属するものとします。
2. 契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。
  - (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
  - (2) 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。
  - (3) 営利目的有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。
  - (4) 当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者が表示した著作権表示等を削除又は変更しないこと。

**第15条（提供中止）**

1. 当社は、次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。
  - (1) 電気通信設備及び委託会社の電気通信設備又はリモートサポートツール、IT運用管理ツールの障害、保守上、作業上、その他やむを得ない事由が生じたとき。
  - (2) 天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生する恐れがあるとき。
  - (3) その他、当社が本サービスの提供を中止することが望ましいと判断したとき。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。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16条（利用停止）**

1. 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、当社が定める期間（本サービスに係る料金その他の債務（本規約の規定により、支払いを要することとなった本サービスの料金、作業に関する費用又は割増金等その他の債務をいい

ます。以下本条において同様とします。)を支払わないときは、その料金その他の債務が支払われるまでの間)、本サービスの利用を停止することがあります。

- (1) 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) 契約者が当社と契約を締結している又は締結していた他のサービス等に係る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。
  - (3) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
  - (4) 第13条(営業活動の禁止)、第14条(著作権等)、第17条(カスタマーハラスメントの禁止)及び第30条(利用に係る契約者の義務)の規定に違反したとき。
  - (5) 契約者が過度に頻繁に問合せ、保守契約外サポート、かけつけ訪問サポートの要請等を実施し又は本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき。
  - (6) 当社の業務の遂行に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。
  - (7) 当社に損害を与えたとき。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を契約者に通知します。ただし、緊急などやむを得ない場合は、この限りではありません。

#### 第17条(カスタマーハラスメントの禁止)

1. カスタマーハラスメント(以下「顧客ハラスメント」といいます)とは、当社の従業員、派遣社員、および本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者に対して不適切な言動や行動を行い、その業務遂行を困難にする行為を指します。具体的には、暴言、脅迫、無理な要求、長時間の拘束、暴力行為などが含まれます。当社は労働契約法5条(労働者の安全への配慮義務)、労働者派遣法等に基づき、顧客ハラスメントに対しての対応を行っております。契約者は、当社の従業員、派遣社員、および本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者に対して以下の行為を行ってはなりません。
  - (1) 暴言や侮辱的な発言
  - (2) 脅迫的な言動
  - (3) 無理な要求や執拗な要求
  - (4) 長時間の不必要な拘束
  - (5) 暴力行為
  - (6) その他、当社の業務を妨害する行為
2. 当社は、顧客ハラスメント行為が確認された場合、以下の対応を取ることがあります。
  - (1) 当該行為の中止を求める
  - (2) 当該行為により、対応する当社の従業員、派遣社員、および本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者自身が、継続した本サービスの提供が難しいと判断した場合、契約者に事前の中止を求めることなく本サービスの提供を即刻中止します
  - (3) 本サービスの一次停止または第18条(本サービスの終了)第1項に基づく本サービスの終了
  - (4) 必要に応じて警察への通報や法的措置を講じる

#### 第18条(本サービス提供の終了)

1. 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。
2. 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴い本契約を解約する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を契約者に通知し、当該終了日をもって本契約の解約日とします。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19条(契約者による解約)

契約者は、本契約を解約しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により申し出ていただきます。

#### 第20条(当社による解約)

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ契約者に通知した後、本契約を解約することがあります。

本条第3号に該当する場合には、事前の契約者への通知をすることなく本契約を解約できるものとします。

- (1) 第16条(利用停止)の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその事実を解消しないとき。
- (2) 第18条(本サービス提供の終了)第1項に定めるとき。
- (3) 契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。
  - ① 支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合
  - ② 手形交換所の取引停止処分を受けた場合

- ③ 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合
- ④ 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、会社整理開始若しくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合
- ⑤ 別に定める、IT 運用管理ツール使用条件に違反したとき、又は当該使用条件で規定する使用権が終了したとき。

## 第 21 条 (料金)

当社が提供する本サービスの料金は、別紙 8 (歯科 DX&カルテシステムサポート料金表)、別紙 9 (保守契約外サポート料金表[STANDARD]) 及び別紙 10 (保守契約外サポート料金表[SILVER/GOLD/GOLD+]) に定めるところによります。

## 第 22 条 (利用料金の支払義務)

1. 契約者は、その契約に基づいて、当社が本サービスの提供を開始した翌月 1 日から起算して 1 年間または、本契約の解約月までの期間について、別紙 8 (歯科 DX&カルテシステムサポート料金表) に規定する月額料金の支払いを要します。また、契約者は、保守契約外サポートを利用したときは、作業の完了をもって、別紙 9 (保守契約外サポート料金表[STANDARD]) 及び別紙 10 (保守契約外サポート料金表[SILVER/GOLD/GOLD+]) に規定する保守契約外サポート料金の支払いを要します。
2. 前項の期間において、利用停止等により本サービスを利用することができない状態が生じたときの利用料金の支払いは次によります。
  - (1) 利用停止があったときは、契約者は、その期間中の月額料金の支払いを要します。
  - (2) 前号の規定によるほか、契約者は、次の場合を除き、本サービスを利用できなかった期間中の月額料金の支払いを要します。

区別	支払いを要しない料金
1. 契約者の責めによらない理由により、本サービスを全く利用できない状態(サポートダイヤル、IT 運用管理、保守契約外サポート、故障機器代替機器貸出し、及びかけつけ訪問サポートの要請が全く利用できない状態をいいます。以下この表において同じとします。)が生じた場合(2 欄に該当する場合、3 欄に該当する場合を除きます。)に、そのことを当社が知った時から起算して、サポートダイヤルが別紙 1 (提供内容) に定める 1 営業日に係る提供時間以上その状態が連続したとき。	そのことを当社が知った時以後の利用できなかった営業日ごとに日数を計算し、その日数に対応するその本サービスについての月額料金の日割額
2. 当社の故意又は重大な過失によりその本サービスを全く利用できない状態が生じたとき。	そのことを当社が知った時以後の利用できなかった営業日について、その日数に対応するその本サービスについての月額料金の日割額
3. 移転に伴って、本サービスを利用できなくなった期間が生じたとき。(契約者の都合により、本サービスを利用しなかった場合)	利用できなくなった日から起算し、再び利用できる状態とした日の前日までの日数に対応するその本サービスについての月額料金の日割額

## 第 23 条 (延滞利息)

契約者は、料金その他の債務(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お支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について年 14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して 15 日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。

## 第 24 条 (サービスプランの変更)

1. 契約者はいつでもマイページから、下位プランから上位プランへのアップグレードのお申込みが可能です。
  - (1) 契約単位は、お申込み日の翌月 1 日から翌年の前月末日までの 1 年間です。(以降は自動更新となります)
  - (2) アップグレード申込み月は移行期間となります。お申込みから 5 営業日以内にアップグレード手続きを行います。
  - (3) アップグレード手続き完了後は、移行期間中であっても、アップグレード後のサービスを受けることが可能です。
2. 契約者は 1 年更新の 2 ヶ月以上前に変更申請を頂くことで、ダウングレードのお申込みが可能です。
  - (1) 契約単位は、お申込み日の翌月 1 日から翌年の前月末日までの 1 年間です。(以降は自動更新となります)
  - (2) 現在契約中の各プランの契約期間については、お客様マイページにてご確認頂く事が可能です。

## 第 25 条 (料金等の支払)

契約者は、当社の請求に基づき、別紙 8 (歯科 DX&カルテシステムサポート料金表) に記載のサービス料金を当社指定の自動引落しにより月払いするものとします。

## 第 26 条 (料金等の臨時減免)

当社は、災害が発生し、又は発生するおそれがあるときは、本規約の規定にかかわらず、臨時に、その料金を減免することがあります。なお、当社は、料金の減免を行ったときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。

## 第 27 条 (責任の制限)

1. 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、本サービスが全く利用できない状態（本サービスのサポートダイヤル、リモートサポート、IT 運用管理、保守契約外サポート、故障機器代替機器貸出し、及び規程に基づくかけつけ訪問サポートの要請が全く利用できない状態をいいます。以下、本条において同じとします。）にあることを当社が知った時から起算して、本サービスのサポートダイヤルが別紙 1 (提供内容) に定める 1 営業日に係る提供時間以上その状態が連続したときに限り、その契約者の損害を次項に定める範囲内で賠償します。また、当社は、本サービスの提供により契約者に損害が生じた場合、当該損害発生の直接の原因である本サービスに係る料金を上限として、契約者に損害賠償責任を負うものとします。また、以下の各号に該当する損害については、当社は一切責任を負いません。
  - (1) 契約者が本サービスの利用により第三者に対して与えた損害。
  - (2) 当社の責に帰することのできない事由から生じた損害。
  - (3) 当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害。
  - (4) 逸失利益及び第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した契約者の損害。
2. 前項の場合において、当社は、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時以後のその状態が連続した営業日（本サービスのサポートダイヤルが別紙 1 (提供内容) に定める 1 営業日単位とします。）について、その日数を計算し、その日数に対応するその本サービスの利用料金を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。
3. 当社の故意又は重大な過失により本サービスの提供をしなかったときには、前 2 項の規定は適用しません。

## 第 28 条 (免責事項)

1. 当社は、契約者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
2. 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題・故障箇所等の特定（故障箇所の切り分け含む）、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。また、以下の場合においては故障箇所等の特定（故障箇所の切り分け含む）に関わる作業実施が不可能な場合があります。
  - (1) 被疑箇所がカルテシステムと同一ネットワーク帯にない場合
  - (2) フィルタリング等の機能により通信の制御を行っている場合
  - (3) 別拠点への疎通確認を伴う場合
  - (4) 通信経路上の機器が確認できない場合や、機器の設置場所に入室できない場合、配管内の配線により被疑箇所等の目視確認ができない場合等、契約者のパソコン環境や宅内環境によって作業が困難な場合
  - (5) その他、当社が、作業が困難であると判断した場合
3. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウス及びサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せの内容によっては、問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して契約者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
4. 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者に実施した作業、リモートサポート、IT 運用管理、保守契約外サポート、かけつけ訪問サポート及び代替機貸出しの実施及び内容について保証するものではありません。
5. 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者に実施した作業、リモートサポート、IT 運用管理、保守契約外サポート、かけつけ訪問サポート及び代替機貸出しの実施に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任は負いません。
6. 契約者が本サービスの利用により第三者（他の契約者を含みます。）に対し損害を与えた場合、契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。
7. 当社は、第 15 条（利用中止）、第 16 条（利用停止）及び第 18 条（本サービス提供の終了）の規定により本サービスの利用中止、利用停止並びに本サービス提供の終了に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任は負いません。
8. サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）
9. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときはサポートダイヤルを変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを契約者に通知します。
10. IT 運用管理に関連して、契約者のログイン ID/パスワードで実行された操作は、契約者による操作であるとみなし、

当社は IT 運用管理の提供に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任は負いません。

11. IT 運用管理に関連して、契約者のログイン ID/パスワードで実行された操作によって登録した他契約者の操作は、契約者からの操作であるとみなし、当社は IT 運用管理の提供に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任は負いません。

#### 第 29 条（個人情報の取扱）

1. 当社は、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において契約者の氏名、住所、電話番号、メールアドレス（以下「個人情報」といいます。）を取得します。
2. 当社は、前項の規定により取得した個人情報及び別紙 11（IT 運用管理にて取得する情報）に規定する個人情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。なお、本規約と当該プライバシーポリシーに齟齬がある場合、本規約の定めが優先して適用されるものとします。
3. 当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者が訪問作業等の過程で取得した ID、パスワード等の情報については、別に契約者に同意を得てマイページで契約者でも確認できるように登録させて頂いたものを除き、訪問作業等終了の時点で直ちに廃棄するものとします。
4. 当社は、次の目的の達成に必要な範囲内で個人情報を利用します。なお、契約者が本サービスを解約した後も、問合せ対応等において必要な範囲で個人情報を利用する場合があります。
  - (1) 本サービスの提供
  - (2) 当社が提供する役務又は販売する商品等の紹介、提案及びコンサルティング
  - (3) 当社が販売受託ないし取次ぎ等を行う役務又は商品等の紹介、提案及びコンサルティング
  - (4) アンケート調査その他の調査に必要な物又は謝礼の送付
  - (5) 役務・商品等にかかる品質等の改善、新たな役務・商品等の開発
  - (6) 各種キャンペーン、各種サービスのモニタ等の案内
  - (7) インターネットの利用等に関する各種役務・商品情報等の案内
5. 契約者が法人等の団体である場合における当該契約者の法人情報についても、前各項の規定と同様に扱うこととします。
6. 当社は、個人情報保護法第 23 条第 4 項第 1 号の規定に基づき、個人情報を当社が業務を委託する他の事業者に対して提供することがあります。

#### 第 30 条（利用に係る契約者の義務）

1. 契約者は、本サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。ただし、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。
  - (1) サポート対象機器等が、インターネット回線又はフレッツ光回線に接続又は関連して利用されること。
  - (2) インターネット回線又はフレッツ光回線が、本契約に係る当社の訪問作業等の実施時に開通していること。
  - (3) 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
  - (4) サポートサービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規のライセンス又はプロダクト ID、並びにサービスの利用 ID やパスワード等の設定情報等が用意されていること。
  - (5) 本サービスの提供を受ける時点で、インターネット接続サービス事業者が提供するインターネット接続サービスメニュー等が、利用可能な状態となっていること。
  - (6) 本サービスの提供を受ける時点で、サポート対象機器等が用意されており、訪問作業等に必要な ID やパスワード等の設定情報及びドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等が用意されていること。
  - (7) 別紙 1（提供内容）に定める提供プランにおけるゴールドプラスプランにおいては、サポート対象機器及び訪問作業等に必要なソフトウェア等が、日本国内において市販又は配布されたものであり、且つそのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること。
  - (8) 本サービスの提供を受けるために必要な当社又は他の事業者が提供するドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、契約者のパソコン等へのインストールを承諾すること。
2. 契約者が、リモートサポートの要請をする場合には、前項に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。
  - (1) リモートサポートの提供を受ける契約者のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
  - (2) リモートサポートの提供を受ける契約者のパソコン等に予めリモートサポートツールがインストールされていること。
  - (3) オペレータの遠隔操作を承諾すること。
  - (4) 契約者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。
3. 契約者が、IT 運用管理を利用する場合には、本条第 1 項に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。
  - (1) IT 運用管理の提供を受ける契約者のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
  - (2) 契約者のルータ、セキュリティソフト等が、IT 運用管理ツールがインストールされた契約者のパソコン等の IT 運用管理に関するインターネット通信を遮断しないこと。
  - (3) 本サービスをフレッツ光回線で利用する場合は、当社にフレッツ光回線の回線情報が通知されることを承諾す

- ること。
- (4) ログイン ID/パスワードを第三者に知られないように契約者の責任において管理すること。
  - (5) 契約者、ないし第三者が、IT 運用管理ツールがインストールされた契約者のパソコン等と同一 LAN 上に、第三者が所有する機器を接続する場合、契約者は第三者に対して、IT 運用管理にて、接続された機器の情報が取得されることについて注意喚起を行い、契約者の責任において第三者から同意を得ること。なお、IT 運用管理にて取得する情報は、別紙 11 (IT 運用管理にて取得する情報) に定めるものとする。
4. 契約者が、保守契約外サポートの要請をする場合には、本条第 1 項に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。
- (1) 当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者が契約者を訪問した際にサポート対象機器等の設置場所まで案内し訪問作業等へ立ち会うこと。
  - (2) 当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者の訪問作業等の実施の際に、契約者が、当社が要求する電力、照明、消耗品及びその他の利便 (電話又は通信回線等の使用を含みます。) を、当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者に対して無償で提供すること。
5. 契約者が、故障機器代替機器貸出しの要請をする場合には、本条第 1 項その他の本規約に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。
- (1) 代替機器を第三者に譲渡し、転貸し、自己もしくは第三者のための担保として提供し又は使用させないこと。
  - (2) 代替機器を善良な管理者の注意をもって使用及び保管すること。
  - (3) 代替機器 (AC 電源等付属品含む) に故障、滅失又は毀損等が生じたときは、直ちに、その旨を当社に通知し、当社の指示に従うこと。代替機器の状態によっては契約者に賠償いただく場合がございます。
  - (4) 別紙 7 (故障機器代替機器貸出し) に定める代替機器の貸出し期間を経過したにもかかわらず、当社の指示に従わず代替機器の返却に応じない場合、当該機器に関わる損害を賠償いただく場合がございます。
6. 契約者が、かけつけ訪問サポートの要請をする場合には、本条第 1 項その他の本規約に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。
- (1) 当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者が契約者を訪問した際にサポート対象機器等の設置場所まで案内し訪問作業等へ立ち会うこと。
  - (2) 当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者の訪問作業等の実施の際に、契約者が、当社が要求する電力、照明、消耗品及びその他の利便 (電話又は通信回線等の使用を含みます。) を、当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者に対して無償で提供すること。
7. 前 6 項の規定のほか、契約者は次のことを守っていただきます。
- (1) 当社又は第三者の財産権 (知的財産権を含みます。)、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
  - (2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
  - (3) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
  - (4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
  - (5) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
  - (6) 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。
  - (7) 本サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
  - (8) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
  - (9) 本サービスのサポートダイヤルの適正な管理に努めること。
  - (10) その他前各号に該当する恐れのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。

### 第 31 条 (契約者の当社に対する協力事項)

契約者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行っていただきます。

- (1) 当社の求めに応じた ID やパスワード等の入力。
- (2) 当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報 (操作説明書等を含みます。) の提供。
- (3) サポート対象機器等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の複製の実施。ただし、別紙 6 (保守契約外サポート、かけつけ訪問サポートのサービス内容及び対象機器等) に定めるメニューのうち、サポート対象機器等に記憶された情報の複製を行うメニューを利用する場合はその限りではありません。
- (4) サポート対象機器等に機密情報がある場合について、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の防護措置又は消去の実施。
- (5) サポート対象機器等の故障時における機器交換後の個人情報データ等を含む故障機の取扱いについては、契約者の責任において、それらの情報の消去を含む廃棄手続きを実施。
- (6) その他、本サービスの提供又は訪問作業等のために当社が必要と認める事項の実施。

### 第 32 条 (除外事項)

当社は、契約者が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わな



いことがあります。

- (1) 第 30 条（利用に係る契約者の義務）のいずれかの項目をみたさない場合。
- (2) 契約者が、前条（契約者の当社に対する協力事項）のいずれかの項目の協力を行わず、本サービスの提供の実施が困難となる場合。
- (3) 不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合。
- (4) その他、契約者の責により本サービスの提供が困難となる場合。

### 第 33 条（設備等の準備）

1. 契約者は、自己の責任において、本サービスを利用するために必要なパソコン等、通信機器、インターネット回線又はフレッツ光回線その他の設備を保持し管理するものとします。
2. 契約者が本サービスを利用するために必要なインターネット回線又はフレッツ光回線の利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

### 第 34 条（法令に規定する事項）

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

### 第 35 条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

### 第 36 条（紛争の解決）

1. 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、円満に解決するものとします。
2. 本規約に関する紛争は、東京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 37 条（反社会的勢力の排除）

1. 契約者は、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを確約します。
  - (1) 自ら又は自らの役員（取締役、執行役又は監査役）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 2 号）、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律 第 2 条第 6 号）、暴力団員でなくなった時から 5 年間を経過しない者、もしくはこれらに準ずる者、又は暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有する者（以下、これらを個別に又は総称して「暴力団員等」という。）であること
  - (2) 自らの行う事業が、暴力団員等の支配を受けていると認められること
  - (3) 自らの行う事業に関し、暴力団員等の威力を利用し、財産上の不当な利益を図る目的で暴力団員等を利用し、又は、暴力団員等の威力を利用する目的で暴力団員等を従事させていると認められること
  - (4) 自らが暴力団員等に対して資金を提供し、便宜を供与し、又は不当に優先的に扱うなどの関与をしていると認められること
  - (5) 本契約の履行が、暴力団員等の活動を助長し、又は暴力団の運営に資するものであること
2. 当社は、契約者が次の各号の一に該当するときは、何らの通知、催告を要せず即時に本契約を解除することができます。
  - (1) 第 1 項に違反したとき
  - (2) 自ら又は第三者をして次に掲げる行為をしたとき
    - ① 当社もしくは当社の委託先に対する暴力的な要求行為
    - ② 当社もしくは当社の委託先に対する法的な責任を超えた不当な要求行為
    - ③ 当社もしくは当社の委託先に対する脅迫的言辞又は暴力的行為
    - ④ 風説を流布し、又は偽計若しくは威力を用いて、当社もしくは当社の委託先の信用を毀損し、又は当社もしくは当社の委託先の業務を妨害する行為
    - ⑤ その他前各号に準ずる行為
3. 当社は、前項の規定により本契約を解除した場合、契約者に損害が生じても、これを賠償する責を負わないものとします。

## 【別紙1 (提供内容)】

当社は、契約者の申込みに基づき、契約プランに応じた下記サービスを提供します。 ※9

提供内容	プラン名			
	スタンダード (STANDARD)	シルバー (SILVER)	ゴールド (GOLD)	ゴールドプラス (GOLD+)
全プラン共通	○電話とリモートで対応 ○ソフトウェアの操作問合せ ○ハード保守管理・満了案内			
ヘルプデスク 対応時間	平日 (第1土) 9:30~17:30	平日 (第1土) 9:30~18:00	平日・土日 ※1 9:30~20:00	平日・土日 ※1 9:30~20:00
ソフトウェアの 設定変更 (カスタマイズ)	医院様自身でのセルフカスタマイズが可能。設定手順を医院様にご案内する。(簡易設定機能を利用)			
	簡易設定機能の準備が出来ない場合、新規で作成する設定を除き対応する (時期によっては対応までお時間頂く場合あり)	医院様から要求があった場合は、原則即日に対応する。新規で作成する設定でも対応する	医院様から要求があった場合は、原則即日に対応する。新規で作成する設定でも対応する	医院様から要求があった場合は、原則即日に対応する。新規で作成する設定でも対応する
カルテの エラーチェック	エラーメッセージの意味についての解説資料(ヘルプコンテンツ)を準備。医院様はこれを利用可能。			
	解説資料の準備が出来ない場合、操作方法、およびエラーメッセージの意味について説明を行う	医院様から要求があった場合は必要な範囲内で、電話またはリモートで対応	エラーメッセージの意味について必要に応じて、電話またはリモートで対応する	エラーメッセージの意味について必要に応じて、電話またはリモートで対応する
ハードトラブル 対応	障害の一次切り分け	障害の一次切り分け	障害の一次切り分け、 製品交換・設定・取付作業・代替機貸出	ワンストップサポート、 製品交換・設定・取付作業・代替機貸出
当日かけつけ対応	別紙9 (保守契約外 サポート料金表 [STANDARD]) の内容で有料で提供	平日・実働 17:30迄 ※2	平日・実働 18:30迄 ※2	平日・実働 20:00迄 ※2
カルテシステムの 遠隔監視 ※3 ※4	—	○	○	○
Web 予約システム の利用 ※4	—	○	○	○
SOAP AI の 利用 ※4	—	—	○	○
保険関連の 相談 ※5	—	—	○	○
定期訪問	—	—	年1回 ※6	年2回 ※6
歯科 DX 各種設定 サービス ※7	—	—	○	○
機器導入・院内 ネットワークの コンサルティング	—	—	—	○ ※8
代替機貸出し	別紙9 (保守契約外 サポート料金表 [STANDARD]) の内容で有料で提供	別紙10 (保守契約外 サポート料金表 [SILVER/GOLD/GOLD+]) の内容で有料で提供	○	○

—：設定無し、 ○：プラン料金内に含まれます

※ 1 国民の祝日に関する法律に規定する休日およびオプテックが定める休日(冬期、夏期休暇)は対象外です。

※ 2 ハードトラブル時に、電話、リモート対応不可の場合にかけつけます。

(当日かけつけは15:00迄の受付となります。15:00以降は翌営業日対応となります。地域によっては訪問日が都度調整、交通費等実費請求となる場合がございます)

※ 3 データベース容量や、カルテシステムのシステムリソースなどを常時監視して必要に応じてアラートし、システムトラブルを削減します。(2024年9月~対応予定)

※ 4 カルテシステムソフトウェア V3以降 (ホーム画面のバージョン情報のバージョンが3から始まるのが第3世代)

の製品で利用可能です。

- ※ 5 専門書にてお調べした内容をお伝えいたします。内容及び時間帯によっては、お答え出来ないものや翌営業日の回答となる場合がございます。
- ※ 6 院内の配線確認や電子カルテ周辺清掃、プリンターのクリーニングを実施。
- ※ 7 電子証明書更新サービスなど。内容によっては別途費用がかかる場合がございます。
- ※ 8 詳細については、都度ご相談対応とさせていただきます。
- ※ 9 本サービスプランの内容は、規約の変更、市況動向などにおいて変更される場合がございます。

#### 【別紙2（リモートサポートツールの仕様）】

リモートサポートツール名	仕様
TeamViewer（TeamViewer社の製品です）	仕様等につきましては、下記のホームページをご参照下さい。 <a href="https://www.teamviewer.com/ja/">https://www.teamviewer.com/ja/</a>

※ リモートサポートツールを利用するためには、インターネット回線が必要です。

#### 【別紙3（IT運用管理ツールの種類と動作環境）】

種類	動作環境
運用管理システム（ZABBIX）のエージェント機能 （Zabbixは、Zabbix社の提供するオープン・ソース・ソフトウェアです）	下記のいずれかの環境で利用可能です。 (1) カルテシステムで使用するPC（CPU、メモリ、HDD、LAN、その他の条件については、弊社ホームページをご参照下さい） (2) 医院様内で使用するWindows10以上を搭載するPC（原則として、前項(1)と同等の仕様を有すること）  なお、いずれの場合も、医院内LAN/WiFi接続は必須です。  弊社運用管理システムは、このエージェント機能との連携が必須ですが、連携の可否や具体的な連携方法については、お客様環境を調査後、ご相談の上決定をするものとします。
ネットワーク調査機能	医院内での、ネットワークおよびそのネットワーク接続機器についての状態調査のためのソフトウェア・ツール

【補足】上表のIT運用管理ツールについては、カルテシステムの利用者様が直接に利用される為のものではありませんので、原則として技術情報詳細の開示を致しませんが、セキュリティ等についてのお問合せにつきましては、必要に応じて個別に対応致します。

#### 【別紙4（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）】

電話サポート及びリモートサポートの主なサポート対象及びサポート範囲は以下のとおりです。なお、本別紙により規定する主なサポート対象以外の詳細については、当社が別に定める規定によります。

また、サポート対象及びサポート範囲内であっても、電話サポート及びリモートサポートだけでは対応できない場合があります。なお、特定のオペレータを指名しての電話サポート及びリモートサポートを依頼する事はできません。

#### 1. 機器

##### (1) 主なサポート対象

日本国内向けに販売されたメーカー純正機器

ただし、メーカーの公式サポートが終了した機器はサポート対象外となります。

主なサポート対象機器は以下のとおりです。

- ・ パソコン本体（カルテシステム、オンライン資格確認）、モニター、キーボード、マウス
- ・ プリンター
- ・ ルーター、無線 LAN AP、無線 LAN 子機、HUB
- ・ CPU 切替え機
- ・ IC カードリーダー
- ・ タブレット端末
- ・ 自動精算機（One. Pay Advance）

##### (2) サポート内容

- ・ ハードウェアの障害対応（一次切り分け）
- ・ 契約者の要請による下記作業の手配（サポート範囲は、別紙1（提供内容）の提供プランによる）
  1. 故障・入替時の機器の取り外し
  2. メーカー保守手配
  3. 修理返却品の再設置
  4. PC 再セットアップ

#### 2. ソフトウェア

##### (1) サポート対象

契約者向けに開発・ライセンス販売された当社製ソフトウェアまたは、オプションソフトウェア

ただし、各社のオペレーションシステム上での公式サポートが終了した当社製ソフトウェアはサポート対象外となります。また、当社の公式サポートが終了したソフトウェアもサポート対象外となります。

主なサポート対象ソフトウェアは以下のとおりです。

- ・ カルテシステムソフトウェア
  1. デンタル POS / レセプトカルテ / 電子カルテ
- ・ カルテシステム オプションソフトウェア
  1. One. Net
  2. カルなび（カルテチェック機能）
  3. リライトカード診察券
  4. スマイルパスポート for LINE（予約システム）
  5. クラウドバックアップサービス
  6. 薬剤相互作用・問診禁忌
- ・ カルテシステム 連携オプションソフトウェア
  1. 保険証 OCR 読取り
  2. 電話・PC 連動（CTI）
  3. One. Connect（訪問診療端末）
- ・ iPad・携帯端末アプリケーション
  1. One. Perio（携帯歯周検査）
  2. One. Interview（問診票入力）
  3. 音声アシスト
  4. Cupido（治療計画作成アプリ）
  5. さくっと One（処置入力アプリ）
- ・ 歯科 DX 連携アプリケーション
  1. オンライン資格確認
  2. 医療費助成のオンライン資格確認
  3. 医療扶助
  4. 訪問診療のオンライン資格確認
  5. One. Pay Advance（自動精算機）
  6. 赤本 ONLINE

(2) サポート内容

1. 本ソフトウェアの使用に関する電話、文書による問合せに対する電話または、リモートでの回答
2. 本ソフトウェアのマスタ項目の追加 及び 変更（サポート範囲は、別紙 1（提供内容）の提供プランによる）
3. 保険改正対応を含むカルテシステムソフトウェアの仕様変更 及び その情報提供

(3) 除外サポート内容

1. 契約者の要求による本ソフトウェアの仕様変更
2. 契約者の要求による本ソフトウェアの再講習（納品日から 6 ヶ月を超えるもの）
3. 契約者の行なうべき保険請求事務等の代行
4. 本ソフトウェア以外のソフトウェアの保守
5. 本ソフトウェアの使用と関連のないソフトウェア等の操作講習

**【別紙 5 (IT 運用管理のサービス内容等)】**

IT 運用管理の主なサービス内容等は、下表のとおりです。なお、本別紙により規定する主なサービス内容等の詳細につきましては、当社が別に定める規定によります。別紙 1 (提供内容) に定めるゴールドプラスプランにのみ提供させて頂くサービスです。

なお、本 IT 運用管理サービスは、事前の環境調査結果に基づき、実際にご提供可能な範囲を合意した上で、実施するものとしてます。環境調査の結果によっては、ご提供できない場合があります。

主なサービス項目*1	メニュー	サービス内容*2
機器監視サービス	機器の存在確認	Ping による存在確認を行います。
	Windows 機器状態の監視	HDD 残容量の監視、メモリ使用量、CPU 使用率等の監視を行います。
	Windows 情報の取得	Windows のバージョン情報等を取得します。
	機器情報の確認	監視結果とマイページの「機器情報」の整合性確認を行います。
	監視結果の保存	監視結果を一定期間保存します
機器のセキュリティ管理サービス	新しい機器の検出確認	機器情報に記載のない新しい機器（無許可の機器）の検出を行います。

\*1 マイページサービスで参照可能な「機器情報」の中の機器で、あらかじめ合意した機器が対象です。

\*2 サービス実施結果の医院様へのレポート等については、個別対応となります。収集した情報は別途定める弊社規定に基づき、弊社の保守（障害対応含む）活動等に利用されます。

**【別紙6（保守契約外サポート、かけつけ訪問サポートのサービス内容及び対象機器等）】**

訪問サポートの主なサービス内容及び対象機器等は以下のとおりです。なお、本別紙により規定する主なサービス内容及び対象機器以外のサービス内容、対象機器等及び詳細については、当社が別に定める規定によります。

また、サービス内容及び対象機器等であっても、対応できない場合があります。

サポート対象機器	サービス内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ パソコン本体（カルテシステム・オンライン資格確認）、   モニタ、キーボード、マウス</li> <li>・ プリンター</li> <li>・ ルータ</li> <li>・ 無線 LAN AP</li> <li>・ 無線 LAN 子機</li> <li>・ HUB</li> <li>・ CPU 切替え機</li> <li>・ IC カードリーダー</li> <li>・ タブレット端末</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ハードウェアの障害対応（動作障害からの復旧作業）</li> <li>・ 故障・入替時の機器の取り外し</li> <li>・ メーカー保守手配</li> <li>・ 修理返却品の再設置</li> <li>・ PC 再セットアップ</li> <li>・ LAN ケーブル配線</li> </ul>

**【別紙7（故障機器代替機器貸出し）】**

別紙1に定める各プランにおいて、契約者からの申告に基づく電話サポート及びリモートサポートの結果、機器故障が原因と想定される場合、契約者からの要請を前提として、故障した機器に対する代替機器を一定期間お貸し出します。（貸出機不足等によりお貸し出しできるまでお時間を要する場合があります）

なお、代替機器の貸出し要否及び種類等は当社が判断、指定するものとします（契約者が要否、種類等を指定することはできません。）。

代替機器の種類等、貸出し期間と費用、設置設定及び回収方法、設置設定・回収費用の条件は以下のとおりです。

1. スタンダードプラン、シルバープラン

項目	サービス内容
種類等	カルテシステム用パソコン（Windows、AC電源含む）、 オンライン資格確認用パソコン（Windows、AC電源含む）、 プリンター（モノクロ、AC電源含む）
貸出し期間と費用	各1台、1か月あたり 15,000円（税込価格 16,500円）/台/月
設置設定	訪問による設置
回収方法	訪問による回収（修理品の再設置を含む）
設置設定・回収費用	別紙9（保守契約外サポート料金表[STANDARD]）、 別紙10（保守契約外サポート料金表[SILVER/GOLD/GOLD+]）による

2. ゴールドプラン、ゴールドプラスプラン

項目	サービス内容
種類等	カルテシステム用パソコン（Windows、AC電源含む）、 オンライン資格確認用パソコン（Windows、AC電源含む）、 プリンター（モノクロ、AC電源含む）
貸出し期間と費用	各1台、1か月 費用は月額料金に含まれます
設置設定	訪問による設置
回収方法	訪問による回収（修理品の再設置を含む）
設置設定・回収費用	費用は月額プラン料金に含まれます



## 【別紙 8 (歯科 DX&amp;カルテシステムサポート料金表)】

## 1. 月額料金

提供プラン	課金単位	価格	
		基本料金 (親機+子機 1 台)	追加料金 (子機 2 台目以降 1 台あたり)
スタンダード (STANDARD)	1 医療機関あたり月額 (デンタル POS / レセ プトカルテ / 電子カル テ 共通)	9,000 円 (税込価格 9,900 円)	1,500 円 (税込価格 1,650 円)
シルバー (SILVER)		15,000 円 (税込価格 16,500 円)	2,000 円 (税込価格 2,200 円)
ゴールド (GOLD)		30,000 円 (税込価格 33,000 円)	2,000 円 (税込価格 2,200 円)
ゴールドプラス (GOLD+)		60,000 円~ (税込価格 66,000 円~)	2,000 円 (税込価格 2,200 円)

サービスプランは月額払いの1年自動更新となります。サービスプランのアップグレードは月の途中でも可能です。  
(ダウングレードは、更新の2ヶ月以上前に変更申請を頂くことで変更可能です)

## 【別紙 9(保守契約外サポート料金表[STANDARD])]】

## 保守契約外サポート料金表 (STANDARD)

ソフトウェア保守サービス利用規約の範囲外となる作業につきましては、下記の料金を申し受けます。

保守契約外サポート料金 = 出張料金 + 講習・作業料金(リモート含む) + オプション料金

## ■ インストラクタ業務

品名	出張料金 (税別)	講習料金 (税別) [訪問 / リモート]	
1. 再講習 (インスト1名) (納品6ヶ月目以降、平日のみ対応)	基本料金 15,000 円 (出張者1名あたり)	25,000 円/2 時間	18,000 円/1 時間
2. 講習延長費用 (インスト1名、1時間あたり) (講習時間が規定時間を超える場合の加算料金)		+10,000 円	+10,000 円
3. 交通費・宿泊費 (出張者1名あたり) (高速・駐車場・公共交通料金、宿泊費等)	宿泊費 13,000 円 (交通費は実費)	—	

<価格について>

- 出張料金は医院様への訪問となった場合にご請求させていただきます。リモート講習となる場合は、講習料金のみ頂戴致します。
- 宿泊費は、作業時間により当日帰社できない場合に、ご請求させていただきます。
- 講習キャンセルの場合、出張料金に対してキャンセル費用(前日:50%、当日入店前:80%、当日入店後:100%)が発生します。

## ■ フィールド・エンジニア業務

品名	出張料金 (税別)	作業料金 (税別) [訪問 / リモート] 共通
1. 平日作業費用 (作業員1名、2時間) (平日のみの対応となります)	基本料金 15,000 円 (出張者1名あたり) ※診断料金、往復100km 3時間迄の移動費を 含みます	25,000 円 (実働 9:30~17:30)
2. 作業延長費用 (作業員1名、30分毎) (作業時間が規定時間を超える場合の加算料金)		+5,000 円
3. ユーザ購入機追加費用 (1台毎) (PC再セットアップ時の1台あたりの加算料金)		+5,000 円
4. 追加移動費 (出張者1名あたり) (往復100kmを超える場合に出張基本料金に追加)	+2,000 円/20km	—
5. 交通費・宿泊費 (出張者1名あたり) (高速・駐車場・公共交通料金、宿泊費等)	宿泊費 13,000 円 (交通費は実費)	—
6. 平日夜間・土日作業費用 (平日17:30以降、休日9:30~17:30作業開始)	別途ご相談	別途ご相談
<b>オプション</b>		<b>料金 (税別)</b>
1. 部品代・運送費 (PC再セットアップ時の部品代、運送費[片道])		実費
2. PC代替機貸出しオプション (1台、1ヶ月) (OSや筐体の選択はできません)		15,000 円

<対象作業>

- カルテシステム機器及び、歯科DX機器(オンライン資格確認)のハードウェアの障害対応(動作障害からの復旧作業)
- 故障・入替時の機器の取り外し、メーカー保守手配、修理返却品の再設置、PC再セットアップ(複数回の訪問となる場合があります)
- LAN配線等の整理作業のお手伝いなどもお請けしております。お困りのことなどあればご遠慮なくご相談ください。

<価格について>

- 出張料金は医院様への訪問となった場合にご請求させていただきます。リモート作業となる場合は、作業料金のみ頂戴致します。
- 宿泊費は、作業時間により当日帰社できない場合に、ご請求させていただきます。
- 作業キャンセルの場合、出張料金に対してキャンセル費用(前日:50%、当日入店前:80%、当日入店後:100%)が発生します。
- 作業員は、オペテックまたは当社の作業委託パートナー会社のスタッフが訪問させていただきます。
- 原則最寄り拠点からの作業員を手配いたしますが、作業員の稼働状況により遠方からの手配となる場合がございます。
- 手配の確認が取れましたら、移動方法、移動往復距離(規程の移動距離を超える場合)、をご報告させていただきます。
- 訪問までのリードタイムはベストエフォートでのサービス提供となります。
- 保守部材の在庫状況、作業員稼働状況により翌営業日以降の対応となる場合があります。
- 本料金は、事前に通知することなく変更される場合があります。

## 【別紙 10(保守契約外サポート料金表[SILVER/GOLD/GOLD+])]】

## 保守契約外サポート料金表 (SILVER/GOLD/GOLD+)

ソフトウェア保守サービス利用規約の範囲外となる作業につきましては、下記の料金を申し受けます。

保守契約外サポート料金 = 出張料金 + 講習・作業料金(リモート含む) + オプション料金

## ■ インストラクタ業務

件名	出張料金(税別)	講習料金(税別) [訪問 / リモート]	
1. 再講習 (インスト1名) (納品6ヶ月目以降、平日)	基本料金 15,000 円 (出張者1名あたり)	25,000 円/2 時間	18,000 円/1 時間
2. 講習延長費用 (インスト1名、1時間あたり) (講習時間が規定時間を超える場合の加算料金)		+10,000 円	+10,000 円
3. 交通費・宿泊費 (出張者1名あたり) (高速・駐車場・公共交通料金、宿泊費等)	宿泊費 13,000 円 (交通費は実費)	—	

<価格について>

- 出張料金は医院様への訪問となった場合にご請求させていただきます。リモート講習となる場合は、講習料金のみ頂戴致します。
- 宿泊費は、作業時間により当日帰社できない場合に、ご請求させていただきます。
- 講習キャンセルの場合、出張料金に対してキャンセル費用(前日:50%、当日入店前:80%、当日入店後:100%)が発生します。

## ■ フィールド・エンジニア業務

件名	出張料金(税別)	作業料金(税別) [訪問 / リモート] 共通	
		SILVER	GOLD/GOLD+
1. 平日作業費用 (作業員1名、2時間) (平日のみの対応となります)	無料 ※当日訪問は、15:00迄の受付となります	無料 (実働~17:30)	無料 (実働~18:30/~20:00)
2. 作業延長費用 (作業員1名、30分毎) (作業時間が規定時間を超える場合の加算料金)		無料	無料
3. ユーザ購入機追加費用 (1台毎) (PC再セットアップ時の1台あたりの加算料金)		+5,000 円	無料
4. 宿泊費 (出張者1名あたり) (作業時間により当日帰社できない場合にご請求)	宿泊費 13,000 円	—	—
5. 平日夜間・土日作業費用、宿泊費用 (平日17:30以降、休日9:30~17:30作業開始)	別途ご相談	別途ご相談	別途ご相談
オプション料金(税別)		SILVER	GOLD/GOLD+
1. 部品代・運送費 (PC再セットアップ時の部品代、運送費[片道])		実費	無料
2. PC代替機貸出しオプション (1台、1ヶ月) (OSや筐体の選択はできません)		15,000 円	無料

<対象作業>

- カルテシステム機器及び、歯科DX機器(オンライン資格確認)のハードウェアの障害対応(動作障害からの復旧作業)
- 故障・入替時の機器の取り外し、メーカー保守手配、修理返却品の再設置、PC再セットアップ(複数回の訪問となる場合があります)
- LAN配線等の整理作業のお手伝いなどもお請けしております。お困りのことなどあればご遠慮なくご相談ください。

<価格について>

- 作業は原則平日のみ対応とさせていただきます。やむをえず夜間作業となる場合、土日作業となる場合は、別途ご相談とさせていただきます。
- 宿泊費は、作業時間により当日帰社できない場合に、ご請求させていただきます。
- 作業キャンセルの場合、出張料金に対してキャンセル費用(前日:50%、当日入店前:80%、当日入店後:100%)が発生します。
- 作業員は、オペテックまたは当社の作業委託パートナー会社のスタッフが訪問させていただきます。
- 原則最寄り拠点からの作業員を手配いたしますが、作業員の稼働状況により遠方からの手配となる場合がございます。
- 当日のかけつけ訪問は15:00迄の受付までとなります。
- やむをえず平日夜間、土日作業となる場合、訪問までのリードタイムはベストエフォートでのサービス提供となります。
- 保守部材の在庫状況、作業員稼働状況により翌営業日以降の対応となる場合があります。
- 本料金は、事前に通知することなく変更される場合があります。

**【別紙 11 (IT 運用管理にて取得する情報)】**

当社は、契約者の承諾を得て、当社が本サービスをより効果的に提供する上で有用な情報として、以下に規定する IT 運用管理を利用するパソコン等端末、周辺機器等の情報、契約者が導入機器情報として登録した情報を取得します。なお、IT 運用管理ツールがインストールされた契約者のパソコン等と同一 LAN 上に接続されたパソコン等の端末、周辺機器等有する情報についても IT 運用管理により情報を取得します。(IT 運用管理については、現在サービスを準備中であり、下記情報は暫定とさせていただきます。)

1. IP アドレス
2. MAC アドレス
3. パソコンのハード情報 (CPU 名、HDD 容量、メモリサイズ、メーカー名、モデル名、型番、機器種別、機器名、電源オン・オフ状態等)
4. オペレーションシステムに関連する情報 (Windows・Android・iOS OS 名、バージョン等)
5. 導入機器情報として登録された保守、購入に関する情報
6. IT 運用管理ツールがインストールされた契約者のパソコン等と同一 LAN 上に接続されたパソコン等の端末、周辺機器等有する情報については、上記 1~4 の情報を取得します。ただし、上記 3 (パソコンのハード情報) については、メーカー名、モデル名、型番、機器種別、機器名、電源オン・オフ状態についてのみ取得します。