

# AI スキャンロボサービス利用規約

本利用規約は、ネットスマイル株式会社（以下、「弊社」といいます。）が提供する「AI スキャンロボサービス」及び付帯するサービス（以下、総称して「本サービス」といいます。）に関して、利用者と弊社との法律関係を定める規約です。利用者は、予め本利用規約の内容に同意頂いた上で、本サービスを利用するものとします。

## 第1条（規約の適用）

- 1 本利用規約は、本サービスに関して、弊社と全ての利用者間において適用されるものとします。
- 2 弊社が本利用規約とは別に本サービスの利用に関して定める諸規定、及び第3条に定める弊社からの通知は、それぞれ本利用規約の一部を構成するものとします。
- 3 本利用規約の規定と前項の諸規定、通知の内容が異なる場合は、当該通知、当該諸規定、本利用規約の順で優先して適用されるものとします。

## 第2条（本利用規約への同意）

本利用規約は、利用者が本サービスを利用する際に適用される条件を定めたものであり、利用者は、本利用規約に定める条件にしたがって、本サービスを利用しなければならないものとします。本利用規約の内容に同意できない場合は、本サービスの利用 자체できないものとし、利用者において本サービスを利用した場合、利用者は本利用規約に同意したものとみなされます。

## 第3条（弊社からの通知）

- 1 弊社は、利用者に対し、管理画面上での掲示、電子メールの送信、文書の送付又はその他弊社が適当と判断する方法により、隨時弊社が必要であると判断する事項を通知するものとします。
- 2 前項の通知の効力は、弊社が当該通知を管理画面上に掲示し、電子メールを発信し、文書を発送し、又はその他の方法により当該通知を発信した時点から生じるものとします。
- 3 弊社から利用者に対する通知、連絡等は、それらが通常到達すべきときに到達したものとみなし、弊社は、通知、連絡等の延着又は不着について、一切の責任を負わないものとします。

## 第4条（規約の変更）

- 1 弊社は、利用者に通知することなく、弊社の合理的な裁量により、いつでも本利用規約の内容を変更することができるものとします。
- 2 変更後の本利用規約は、弊社において別段の定めを設けない限り、弊社が利用者に対してその変更内容を通知した時点から、前条に従いその効力を生じるものとし、その後は、変更後の本利用規約が適用されるものとします。利用者は、かかる変更に同意できない

場合は、本サービスの利用を停止し、ログイン ID 等を抹消するものとします。

## 第 5 条（定義）

本利用規約における各用語は、以下の意味を有するものとします。

- (1) 「利用者」とは、本サービスを利用する法人又は個人を指します。
- (2) 「代理店」とは、本サービスの販売を行う弊社指定の販売代理店を指します。
- (3) 「管理画面」とは、本サービスの一内容として弊社が利用者ごとに提供する、利用者自らが本サービスの利用を管理するためのウェブサイトを指します。
- (4) 「ログイン ID 等」とは、管理画面その他弊社が利用者に提供するウェブ上のサービスにログインするために利用者ごとに設定される ID 及びパスワードの総称を指します。
- (5) 「本サービス用設備」とは、本サービスを提供するにあたり、弊社が設置するコンピュータ、電気通信設備その他の機器及びソフトウェア、並びに弊社が電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を指します。

## 第 6 条（本サービスの内容）

- 1 本サービスは、本利用規約別紙「AI スキャンロボサービス指標」に記載するサービスを弊社から利用者に対して提供するものです。以下の各号は、本サービス利用に係る弊社が行う業務内容とします。
  - (1) 本サービス利用開始に関する初期設定業務
    - ア テンプレート制作（制作数は、別途定めるものとします。）
    - イ ログイン ID 等の発行（発行数は、別途定めるものとします。）
  - (2) 月次保守サポート業務  
本サービスの機能や操作に関する問い合わせや軽微なテンプレート調整等のシステム対応を対象とします。
  - (3) 追加設定サポート業務  
上記(1)に規定する本数を超えるテンプレート制作、又はログイン ID 等の発行を対象とします。
- 2 本サービス標準機能に準拠しない OCR 開発やチェック機能開発等を対象とする独自仕様のカスタマイズ業務は対象外とします。
- 3 弊社は、本サービス提供業務の一部について、自己の責任をもって、第三者に再委託することができるものとします。
- 4 利用者は、弊社が本サービスを提供する上で、必要となる資料等について、弊社に無償にて提供するものとします。

## 第 7 条（サービスレベル）

- 1 弊社は、努力目標として本利用規約別紙「AI スキャンロボサービス指標」内 2 項に記載する「サービスレベル指標」（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するものとします。

- 2 弊社は、サービスレベル指標を隨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 サポートサービスの受付時間帯及び窓口は、サービスレベル指標 2.3 に定める通りとし、当該定めに従い弊社又は代理店が一次受付を行うものとします。但し、弊社及び利用者間、又は代理店及び利用者間において、別途異なる合意をすることができるものとし、その場合当該合意に従うものとします。
- 4 サービスレベル指標は、本利用規約で除外されている一切のサービス、及び本利用規約で定める免責事項に関して生じた一切の事象には適用されないものとします。

## 第 8 条（利用者登録）

- 1 利用者は、弊社の定める方法により本サービスに利用者登録を行うものとします。弊社は、利用者登録の申込みを承認する場合、利用者に対して、ログイン ID 等を利用者に提供するものとします。
- 2 前項の利用者登録において、利用者は、本サービスに関して弊社又は代理店からの連絡を遅滞なく受信及び確認のできるメールアドレス、電話番号等、利用者に関する情報を正確に登録するものとします。また、弊社が事前に承認する場合、利用者は、当該情報について代理店のみに伝達することができるものとします。
- 3 弊社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、利用者登録の申込みを承諾しないことがあります。
  - (1) 利用者と弊社の間において、過去に本利用規約その他の弊社が定める利用規約等に違反したことを理由として、弊社において利用者及び弊社間の契約の解除を行ったことがある場合
  - (2) 利用者が反社会的勢力（第 25 条に定義します。）の構成員又はその関係者であることが判明した場合
  - (3) 前各号の他、弊社が利用者による利用者登録申込みの承認を不適切と判断した場合
- 4 利用者は、本条により登録した情報について変更が生じたときは、速やかに弊社に通知し、登録情報の変更手続を行うものとします。

## 第 9 条（ログイン ID 等）

- 1 利用者は、ログイン ID 等を適切に管理するものとし、これを第三者と共にし、又は第三者に貸与、譲渡等してはならないものとします。
- 2 利用者のログイン ID 等を用いて行われた一切の行為は、利用者本人の行為とみなされ、利用者はかかる行為の結果について責任を負うものとします。

## 第 10 条（利用環境等）

- 1 利用者は、本サービスを利用するためには必要なハードウェア、ソフトウェア、通信回線その他的一切を自己の責任と費用をもって準備するものとします。また、本サービスの利用に関わる通信料、接続料、電気代その他の費用等は利用者が負担するものとします。
- 2 弊社は利用者の本サービスの利用環境について一切閑知せず、また一切の責任を負わな

いものとします。

#### 第 11 条（利用期間）

本サービスの利用期間は、弊社が定める利用期間に関する各プランのうち、利用者登録時に利用者が自ら選択するプランに従うものとします。但し、弊社の定める方法により期間満了 1 ヶ月前までに利用者から別段の意思表示がないときは、利用期間満了日の翌日からさらに同一の条件で自動更新されるものとし、以後もまた同様とします。なお、利用者は、当該自動更新がなされる場合において、自動更新期間の開始までに弊社に通知することにより、利用期間に関するプランの選択を変更することができるものとします。

#### 第 12 条（利用料金等）

- 1 利用者は、本サービス利用の対価として、本サービスの利用期間において弊社が別途定める利用料金及びこれにかかる消費税等を次条に定める方法で弊社又は代理店に支払うものとします。なお、利用者が本条に定める支払を完了しない場合、弊社は、第 20 条第 2 号の定めに従い、本サービスの利用を制限することができるものとします。
- 2 利用期間において、第 18 条第 2 号乃至第 5 号に定める本サービスの提供の中止・停止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であっても、利用者は、利用期間中の利用料金及びこれにかかる消費税等の支払を要するものとします。但し、当該中止・停止につき弊社からの事前の告知がない場合で、且つ当該中止・停止の時間が 3 時間を超過した場合はこの限りではなく、利用者は、当該中止・停止の時間に相当する利用料金について支払義務を免れるものとします。
- 3 本サービス利用契約中に発生したサービス利用料金及び本サービス利用に関して発生した利用者の弊社に対する債務については、本サービス利用契約終了後においても、その支払いが完了するまで存続するものとします。

#### 第 13 条（利用料金の支払方法）

利用者は、本サービスの利用料金及びこれにかかる消費税等を、弊社又は代理店の発行する請求書に基づき、指定する支払期日までに支払うものとします。なお、支払に必要な振込手数料その他の費用は、利用者の負担とします。

#### 第 14 条（知的財産権等）

本サービスに関する著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に掲げられた権利を含みます。）その他の知的財産権（特許権・実用新案権・意匠権・商標権を含むがこれに限らないものとします。以下、総称して「知的財産権等」といいます。）は、全て弊社に帰属し、一切弊社から利用者へ移転しないものとし、弊社は、利用者に対して本サービスの利用のために必要な範囲内で当該知的財産権等の使用許諾を行うものとします。また、本サービスの提供に際して新たに生じた発明、考案等の工業所有権を受ける権利は、全て弊社に帰属するものとします。

## 第 15 条（秘密保持）

- 1 本利用規約に特に定めるほか、利用者は、利用者登録中、及び利用者登録抹消後であっても、本サービスの利用等に関連して得られた情報、他の利用者その他の第三者及び弊社に関する一切の情報について、その秘密を厳重に保持するものとし、方法の如何を問わず、これを第三者に開示、漏洩し、また、本サービスの利用以外の目的のために使用してはならないものとします。
- 2 本利用規約に特に定めるほか、利用者は、弊社が提供するサービスに関する情報を、本サービスと競合し、又は競合する可能性のある他の利用者その他の第三者に提供しないものとします。

## 第 16 条（個人情報の取扱い）

弊社は、利用者の個人情報について、弊社のプライバシーポリシーその他弊社において掲示している個人情報の利用目的にしたがって適切に取扱うものとします。

## 第 17 条（禁止事項）

利用者は、本サービスの利用に際して、以下に記載する行為を行ってはならないものとします。

- (1) 本利用規約に違反する行為
- (2) 利用者登録時又は登録後において虚偽の申告、申請をする行為
- (3) 公の秩序又は善良の風俗を害するおそれのある行為
- (4) 弊社若しくは第三者の知的財産権等を含む権利を侵害する行為、又はそのおそれがあると弊社が判断する行為
- (5) 第三者に対し、ログイン ID 等を開示若しくは提供する行為、又は利用者管理画面を開示若しくは利用させる行為
- (6) 法令、裁判所の判決、決定若しくは命令、又は法令上拘束力のある行政措置に違反する行為
- (7) 本サービスの運営を妨害等する行為
- (8) 他の利用者、第三者又は弊社に成ります行為
- (9) 他の利用者、第三者又は弊社を誹謗中傷して名誉や社会的信用を毀損したり、精神的な損害を与える行為
- (10) 政治活動、宗教活動、思想活動等を目的として本サービスを利用する行為
- (11) 本サービスに関するプログラムを、リバースエンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイル、変更、改変、改造等する行為、また、その他の方法でソースコードを解読する行為
- (12) 本サービスのネットワーク、サーバに負担を掛ける行為、ウイルス等有害なコンピュータプログラム等を送信する行為、その他本サービスの運営に支障を与えるおそれのある行為
- (13) 弊社又は第三者の名誉、信用、プライバシーを害する行為

- (14) 弊社の事業活動を妨げる行為
- (15) 同業者等による利用者登録行為
- (16) 一つのログイン ID 等を複数の利用者（異なる複数の法人間、契約主体として別人格である複数の個人間又は複数の個人・法人間等）で共有して利用する行為（なお、利用者が企業等法人である場合において、当該法人に付与されたログイン ID 等を当該法人に属する複数人の役職員が共有して利用する行為に関しては、本号に基づく禁止行為には該当しないものとします。）
- (17) その他、弊社が不適当と判断した行為

#### 第 18 条（サービス提供の中止・停止）

弊社は、以下の各号のいずれかに該当する場合又は該当するおそれがあると弊社が判断した場合、利用者に通知することなく、本サービスの提供を中断又は停止することができるものとします。

- (1) 天災地変、停電等により本サービスの提供が困難になった場合
- (2) 本サービスを管理するシステムの保守、点検、修理又は変更等を行う場合
- (3) 本サービス利用設備の定期点検、故障による保守を行う場合
- (4) 本サービスを管理するシステムに障害が発生した場合
- (5) その他、弊社が本サービスの中止又は停止が必要であると判断した場合

#### 第 19 条（契約終了後の処理）

- 1 利用者は、本サービス利用契約が終了した場合、本サービスの利用にあたって弊社から提供を受けたソフトウェア及びそれに関わる全ての資料等（当該ソフトウェア及び資料等の全部又は一部の複製物を含みます。以下、同様とします。）を本サービス利用契約終了後直ちに弊社に返還し、利用者設備等に格納されたソフトウェア及び資料等については、利用者の責任で消去するものとします。
- 2 弊社は、本サービス利用契約が終了した場合、本サービスの利用にあたって利用者から提供を受けた資料等（資料等の全部又は一部の複製物を含みます。以下、同様とします。）を本サービス利用契約終了後直ちに利用者に返還し、本サービス用設備等に記録された資料等については、弊社の責任で消去するものとします。
- 3 前項に基づく本サービス用設備等に記録された利用者から提供を受けた資料等の弊社による消去が完了したことを証明する文書の発行を利用者において要望する場合、弊社は、弊社が別途定める文書発行費用の支払を受けることを条件として、当該消去を証明する文書を発行するものとします。

#### 第 20 条（弊社による利用制限等）

弊社は、第 18 条に定めるほか、利用者が以下の各号のいずれかに該当する場合、直ちに当該利用者による本サービスの利用を制限するほか、利用者のログイン ID 等の利用停止・削除を行うことができるものとします。

- (1) 第 17 条各号における禁止行為を行った場合

- (2) 利用者が利用料金を支払わなかった場合
- (3) 利用者登録時に虚偽の内容を記入したことが判明した場合
- (4) 過去に本利用規約違反等の事由により本サービスの利用を制限され、又は弊社との本サービス利用契約を解除されていたことが判明した場合
- (5) 差押え、仮差押え、仮処分、強制執行、担保権の実行としての競売、租税滞納処分その他これらに準じる手続が開始された場合
- (6) 手形交換所の不渡り処分を受けた場合
- (7) 破産手続、民事再生手続の開始決定等の申立てがなされた場合
- (8) その他、本サービスの利用を制限し、又は本サービス利用契約を解除することが適切であると弊社が判断した場合
- (9) 前各号に定める他、本利用規約に違反した場合

#### 第 21 条（利用者による解約手続）

- 1 本利用規約に基づく本サービス利用契約の解約は、利用者が弊社所定の方法により解約申請をすることにより行われるものとします。
- 2 利用者は、本サービス利用契約を解約した場合、本サービスを利用する権利を失うものとします。

#### 第 22 条（非保証、責任の制限・免責事項）

- 1 弊社は、本サービスの利用方法、その予測される成果や結果等についてできる限りの説明及び情報提供を行う等努めるものとしますが、本サービスの利用の結果、成果等に関して、一切の保証を行うものではなく、本サービスの利用の結果、成果等に関して、利用者の期待に沿わない点があったことによって利用者に何らかの損害が生じたとしても責任を負わないものとします。
- 2 弊社は、通常時より本サービスの性能の向上、継続的且つ積極的な開発、及びこれらに関する情報提供を行うほか、本サービスのサービスレベルの向上等努めるものとしますが、本サービスのサービスレベルがサービスレベル指標に達することについての保証は行わないものとし、本サービスのサービスレベルがサービスレベル指標に達しなかった或いはサービスレベル指標を下回ったことによって利用者に何らかの損害が生じたとしても責任を負わないものとします。
- 3 弊社は、本サービスにおいて弊社が提供する情報・データ等、或いは本サービスの利用によって生成された情報・データ等について弊社が保有する技術、サービスレベルにおいて可能な範囲内においてバックアップを行い、且つ、それら情報・データ等を暗号化し、サーバーのセキュリティを高める等、情報・データ等の保護にかかる作業を行うものとします。但し、本サービスにおいて弊社が提供する情報・データ等、或いは本サービスの利用によって生成された情報・データ等について消去・変更されないことを保証するものではなく、利用者は、自己の責任において適宜保存その他バックアップする等

の義務を負うものとします。

- 4 弊社は、本サービスの性能の向上や機能改善を目的とした継続的な開発を行う等努めるものとしますが、本サービスにおいて提供する情報の真実性、正確性、確実性、信頼性、有用性、本サービスに関する第三者権利に対する非侵害性等その他本サービス及びデータ等の品質、信頼性、有用性等についての保証は行わないものとし、利用者がこれらに関連して被った損害又は損失等について、責任を負わないものとします。
- 5 弊社は、本サービスの性能の向上やエラー等不具合の発生を減少させることを目的とした継続的な開発を行うとともに、セキュリティパッチの適用、アンチウイルスソフトの導入等による本サービスにおいて管理する情報セキュリティの向上に努めるものとしますが、本サービスにエラーその他の不具合がないこと、サーバー等にウィルスその他の有害な要素が含まれていないこと、その他本サービス提供のためのインフラ、システム等に瑕疵がないこと等については保証しないものとします。
- 6 本サービスは、本利用規約掲載時点における一般的なインターネット環境での利用を前提としており、弊社は、利用者の個別の利用環境における適切な動作を一切保証しないものとします。本サービスの利用により利用者所有の機器・ソフトウェア等に生じた障害について、弊社は一切責任を負わないものとします。
- 7 弊社は、本サービスに関連するインフラストラクチャーの監視、トラブル等に対する耐性の増強などの努力を行うものとしますが、ネットワーク障害、アクセス過多、その他予期せぬ要因で表示速度の低下やサービス利用上の不都合が生じないことを保証するものではなく、これら事象が発生した場合であっても、責任を負わないものとします。
- 8 弊社は、本サービスの提供の停止、利用者登録の抹消、本サービスの中止、変更、追加等により利用者が被った損害又は損失等について、一切の責任を負わないものとします。
- 9 前各項に定めるほか、弊社は、利用者における本サービスの利用に際し、利用者に対して発生した損害の責任を負わないものとします。

### 第 23 条（損害賠償）

- 1 弊社は、利用者による本サービスの利用に際し、利用者が第三者に与えた損害の一切の責任を負わないものとし、利用者が第三者に与えた損害は利用者の責任と費用をもって解決し、弊社に損害を与えることがないものとします。
- 2 前条の規定にかかわらず、弊社は、弊社の故意又は重大な過失により利用者に損害を与えた場合に限り、利用者に生じた損害を賠償する責任を負うものとしますが、その賠償

の範囲に関しては、利用者と事前に協議した上で、利用者に生じた通常且つ現実の直接損害の範囲内において当該損害発生時までに利用者が弊社に支払った本サービスの利用料金3ヶ月分の金額を上限とするものとします。

- 3 利用者は、利用者による本サービスの利用に際し、弊社に損害を与えた場合、前項の範囲内において弊社に生じた損害を賠償する責任を負うものとします。

#### 第24条（本サービスの変更、終了等）

- 1 弊社は、利用者に事前に通知することなく、本サービスの全部又は一部の内容を変更し、又は追加等することができるものとします。
- 2 弊社は予告なく本サービスの一部を終了することができるものとします。また、本サービスの一部を終了した場合に、利用者に対して弊社は本サービスの一部の終了に伴う損害、損失、その他の費用の賠償又は補償を免れるものとします。
- 3 弊社は、本サービスの全部を終了する場合には、終了予定日の1ヶ月前までに利用者に対して事前の通知を行うものとします。また、本項の手続きに沿って本サービスの全部を終了した場合、利用者に対して弊社は本サービスの全部の終了に伴う損害、損失、その他の費用の賠償又は補償を免れるものとします。

#### 第25条（反社会的勢力の排除）

弊社及び利用者は、相手方に対し、自己及び自己の役員並びに経営に実質的に関与している者に関して、次の各号に定める事項を表明し、保証するものとします。

- (1) 現在及び将来において、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、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又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下、これらを「反社会的勢力」と総称します。）に該当しないこと
- (2) 現在及び将来において、次の各号のいずれにも該当しないこと
  - ア 反社会的勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること
  - イ 反社会的勢力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
  - ウ 自ら若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもつてするなど、自ら又は第三者を通じて、不当に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
  - エ 自ら又は第三者を通じて、反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関係を有すること
  - オ 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係その他密接な関係を有すること
- (3) 現在及び将来において、自ら又は第三者を利用して、相手方又は相手方の関係者に対し、詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いないこと、また風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の信用・名誉を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為を行わないこと、その他これらに準ずる行為を行わないこと
- (4) 反社会的勢力に相手方又は相手方の関係者の名義を利用させないこと

## 第 26 条（法令等との関係）

- 1 法令等により本利用規約のいずれかの条項の一部が無効とされた場合であっても、当該条項の他の部分及び当該条項以外の条項については、何らの影響を受けることなく、その効力は存続するものとします。
- 2 本サービスの利用にかかる弊社と利用者間の契約が消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）第 2 条第 3 項の消費者契約に該当する場合には、本利用規約のうち、弊社の損害賠償責任を完全に免除する規定は適用されないものとし、この場合において利用者に発生した損害が弊社の債務不履行又は不法行為に基づくときは、弊社は、弊社に故意又は重過失がある場合を除き、当該利用者が直接被った通常且つ現実の損害の範囲内で、当該利用者が本サービスの対価として弊社に対して支払った金額を上限として損害賠償責任を負うものとします。

## 第 27 条（存続条項）

本利用規約に基づくサービスの利用が終了した後においても、第 1 条、第 3 条、第 12 条、第 13 条、第 14 条、第 15 条、第 17 条、第 19 条、第 22 条、第 23 条、第 24 条第 2 項、第 26 条、本条、第 28 条、第 29 条、第 30 条の規定は、なお有効に存続するものとします。

## 第 28 条（権利義務の譲渡禁止）

利用者は、本利用規約により生じる権利及び義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、承継させ又は担保に供してはならないものとします。

## 第 29 条（準拠法）

本利用規約は日本法に従って解釈されるものとします。

## 第 30 条（裁判管轄）

弊社及び利用者は、弊社及び利用者間の一切の紛争について、その訴額に応じて、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意するものとします。

## 第 31 条（協議事項）

本利用規約の解釈に疑義が生じた場合、又は本利用規約に定めのない事項については、弊社と利用者は、誠意をもって相互に協議の上、円満に解決すべく努力するものとします。

## 第 32 条（附則）

平成 30 年 4 月 1 日 制定

## 別紙

### 『AI スキャンロボサービス指標』

#### 1 サービス概要

##### 1.1 名称

AI スキャンロボサービス

##### 1.2 サービス概要

人工知能を使った OCR 技術により、紙媒体からスキャニングされた画像の所定箇所の文字を読み取り、デジタルデータに変換するインターネットブラウザ上で動作するクラウドサービス

##### 1.3 機能

- ・スキャンファイルアップロード機能
- ・ドキュメント管理機能
- ・読み取り結果確認修正機能
- ・テンプレート設定機能
- ・アイテムデータベース登録機能
- ・CSV データ出力機能

##### 1.4 ネットワーク環境

- 1.4.1 クラウドサーバー : Amazon Web Service (東京リージョン)
- 1.4.2 クラウド接続方式 : インターネット接続
- 1.4.3 通信プロトコル : HTTPS
- 1.4.4 暗号化 : ファイル含むすべての通信を対象

##### 1.5 対応ブラウザ

- ・Google Chrome、Mozilla Firefox、Microsoft Edge

##### 1.6 サポートファイル形式

- ・PDF、JPEG、PNG、TIFF

#### 2 サービスレベル指標

##### 2.1 可用性

- 2.1.1 サービス時間 : 原則 24 時間 x365 日  
(計画停止・メンテナンスによる停止を除く)
- 2.1.2 計画停止予定通知 : 7 日前までにメールで通知
- 2.1.3 サービス稼働率 : 99.5%以上

##### 2.2 信頼性

- 2.2.1 平均復旧時間／最大復旧時間 : 3 時間／24 時間
- 2.2.2 障害監視間隔 : 1 時間
- 2.2.3 ログの取得 : アクセスログを利用者へ提供可能

### 2.3 サポートサービスの受付時間帯及び窓口等

電話：9:00 から 18:00（土日/祝日及び弊社が定める特別休暇を除く）

メール：24 時間 365 日（回答は原則 3 営業日以内）

電子メール：[aiscanrobo-support@netsmile.jp](mailto:aiscanrobo-support@netsmile.jp)

### 2.4 データ管理

2.4.1 データの保管期間：過去 1 年間のデータを保管

2.4.2 バックアップの方法：日次でデータ全体をバックアップ

2.4.3 バックアップデータの保存期間：1 日間

### 2.5 セキュリティ：SSL による通信の暗号化を使用