

iTutor サポート約款

iTutor サポート約款（以下「本約款」といいます）はお客様に対し、株式会社 BluePort（以下「BluePort」といいます）が提供するマニュアル作成ツール iTutor（以下 iTutor といいます）の保守サポートサービス（以下「本サービス」といいます）の内容及び条件について定めたものです。お客様は iTutor の利用申込をすることにより、本約款のすべての条項に承諾したものとみなされます。

第1条 定義

1. 本約款において特に定義のない用語については、エンドユーザー使用許諾規約（別紙を含む）の定義に従うものとします。
2. 「本サイト」とは、本サービスに関するウェブサイトを指します。
3. 「本ソフトウェア」とは、iTutor と付属するマニュアルや説明書などを含む製品パッケージ全体を指します。

第2条 本サービスの範囲

1. BluePort が提供する本サービスは準委任形態で行われるものとし、BluePort は善良な管理者の注意をもってサービスを提供しますが、特定の結果を保証するものではありません。
2. 本サービスの範囲については、別紙 1 に記載されている通りです。ただし、BluePort は、サービス向上のため、別紙 1 に記載のないサービスを追加で提供することがあります。
3. 本サービスの範囲外の事項については、別紙 1 に記載されている通りです。当該作業の実施をお客様が希望する場合、その受託の可否及び費用は、BluePort と協議の上定めるものとします。

第3条 契約期間

1. 本サービスの契約期間は、本ソフトウェアの提供形態に応じて以下のとおりとします。
 - (1) パッケージ版ライセンス
契約開始日は本ソフトウェア購入日とし、契約期間は契約開始日の翌月 1 日より 1 年間とします。ただし、お客様からの申出があり、かつ BluePort が承諾した場合には、お客様と BluePort との協議の上、任意の契約開始日および契約期間を定められるものとします。
 - (2) サブスク版ライセンス
サブスク版ライセンスの初回契約期間は、契約開始日（課金開始日）から 1 年間とします。ただし、お客様からの申出があり、かつ BluePort が承諾した場合には、BluePort が提供する他の契約期間での契約も可能です。

2. 本契約の更新および解除については、第 13 条第 1 項に定めるところによります。同項に定める期限までに解除の通知がない場合、本契約は同項の規定に従って自動的に更新されるものとします。

第4条 対応時間帯・受付方法

本サービスの対応時間帯、受付方法、問い合わせ先、および問い合わせの際にご提供いただく必要情報については、別紙 2 に記載されている通りです。

第5条 料金

1. お客様は、BluePort が別途定める本サービス料金およびそれに伴う消費税等を、BluePort 指定の銀行口座へ請求書に記載された期日までに振込みにて支払うものとします。振込に関わる手数料その他の費用はお客様負担となります。なお、代理店を通じた販売の場合は、支払方法について別途協議の上決定することができます。
2. 本サービスの契約終了後、再度本サービスを申し込む場合には、BluePort が別途定める本サービス再加入料を支払うことで再度本サービスの申し込みを可能とします。なお、契約終了後、BluePort はお客様の情報を保管する義務を負わないものとします。
3. お客様が第 1 項に定める支払期日までに本サービス料金を支払わない場合、BluePort は、支払期日の翌日から支払いの日までの日数に応じ、未払金額に対して年率 8% の割合で計算した延滞料金を請求することができるものとします。この場合、お客様は本サービス料金と合わせて当該延滞料金を支払うものとします。

第6条 再委託

1. BluePort は、BluePort の責任において、本サービスの一部を第三者に再委託できます。
2. BluePort は、再委託先に対して、本約款に基づく自己の義務と同内容の義務を負わせるものとし、再委託先の行為に関して、お客様の責めに帰すべき事由がある場合を除き、自ら本サービスを実施した場合と同様の責任を負うものとします。

第7条 権利帰属

1. 本サービスの提供に際して BluePort が作成したサポート資料、その他の成果物に関する著作権その他の知的財産権は、BluePort に帰属します。
2. 本サービスの提供過程において、本ソフトウェアのバグ修正、プログラムの改変等を行った場合、当該修正・改変部分を含む本ソフトウェアに関する著作権その他の知的財産権（商標権を除く）は、Atomi Systems に帰属します。
3. 本サービスの提供過程で得られたアイデア、ノウハウ、改良提案等については、お客様に対価を支払うことなく、提供元が自由に利用できるものとします。

第8条 秘密保持

1. お客様および BluePort は、本約款条項および契約関連で知り得た相手方の情報（以下「秘密情報」といいます）について、相手方から書面等による事前の承諾を得ることなく、いかなる第三者に対しても開示、提供または漏洩を行わないものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、BluePort は以下の場合において秘密情報を第三者に開示することがあります。なお、このような開示が必要となった場合、BluePort は可能な限り事前にお客様に通知するよう努めます。
 - (1) 法令により開示義務が課される場合
 - (2) 正当な権限を有する捜査機関から令状の提示がある場合
 - (3) 裁判所または行政機関等から正式な開示要求を受けた場合
3. 本条の規定は、本約款に基づく契約終了後 1 年間存続します。

第9条 個人情報の取扱い

1. BluePort は、サポートサービス提供にあたりお客様から取得した個人情報（氏名、連絡先、メールアドレス、問い合わせ内容、システム環境情報等）を BluePort のプライバシーポリシーに基づいて適切に管理し、本サービスに関する業務目的以外での使用は行いません。
2. BluePort は、効果的なサポート提供のため、お客様の問い合わせ内容やシステム環境情報を記録・保存することがあります。これらの情報は、お客様のサポート履歴の管理、同様の問題に対する効率的な解決策の提供、およびサービス品質向上のためにのみ使用されます。
3. BluePort は、より効果的な技術サポートを提供するため、必要に応じて Atomi Systems との間で、問い合わせ内容、エラー情報、システム環境などの技術情報を共有することがあります。
4. プライバシーポリシーは、提供元のウェブサイトでご確認いただけます。

第10条 賠償

1. お客様におよび BluePort は、本約款に基づく義務の履行において、自らの過失により相手方に損害を与えた場合、その損害について賠償責任を負います。賠償責任は、相当因果関係のある直接的な損害に限られるものとします。
2. 前項の定めにかかわらず、本約款に関連して BluePort がお客様に対して負う損害賠償の総額は、損害発生時から遡って 12 か月間にお客様が実際に BluePort に支払ったサービス料金の合計額を超えないものとします。ただし、BluePort の故意または重大な過失によって生じた損害については、この賠償額の上限は適用されません。

3. BluePort は、本ソフトウェアの使用または使用不能から生じる間接的損害、特別損害、結果的損害（事業利益の損失、事業の中断、データの損失等を含みますが、これらに限定されません）について、BluePort がそのような損害の可能性を事前に知らされていた場合であっても、一切の責任を負いません。ただし、BluePort の故意または重大な過失による場合は、この限りではありません。

第11条 免責事項

1. 本サービスは本契約に明示された範囲内でのみ提供されるものであり、BluePort はその完全性、正確性、問題解決の確実性に関していかなる保証も行いません。BluePort は問い合わせに対して最大限の努力をもって対応しますが、すべての技術的問題が解決されることを保証するものではありません。お客様は、自らの判断と責任において本サービスを利用するものとします。
2. BluePort の合理的な管理の及ばない事由により発生したお客様の損害（直接的損害および間接的損害、事業利益の損失、事業の中断、データの損失等を含むがこれらに限定されない）について、BluePort は一切の賠償責任を負いません。これには、通信回線の障害、第三者によるシステムへの不正アクセス、自然災害等の不可抗力、サポート担当者の不在、大量の問い合わせ発生による一時的な対応遅延等が含まれますが、これらに限定されるものではありません。
3. 本サービスの提供にあたり、BluePort の助言や指示に基づいてお客様が行った操作により生じたデータの損失、システム障害等の損害について、BluePort は責任を負いません。本サービスを受ける前に、お客様自身でデータのバックアップを取得することを強く推奨します。
4. 本サービスを通じて提供された情報、アドバイス、解決策の利用結果について、BluePort は一切の責任を負いません。最終的な判断はお客様の責任において行うものとします。
5. 法律により保護されている権利や保証は、本条の免責規定にかかわらず、お客様に保障されます。

第12条 提供の制限

1. BluePort は、次の各号に定める事由が生じた場合、何らの責任を負うことなく、BluePort が必要と判断する期間、本サービスの提供を制限または中断する措置を講じることができます。その場合でも、お客様は、当該措置を講じられている期間のサービス料金の支払義務を免れません。
 - (1) 本ソフトウェア以外のソフトウェア、ハードウェアもしくはネットワーク等に起因する障害等が生じた場合
 - (2) お客様または第三者が本ソフトウェアまたは稼働環境の改変・修理・追加・移管・連結をしたことに起因する障害等が生じた場合

- (3) お客様または第三者の責めに帰すべき事由に起因する障害等が生じた場合
- (4) お客様が、BluePort が本サービスを円滑に提供するために必要な協力を適時かつ適切に実施しなかった場合
- (5) その他、BluePort の責めに帰すべき事由によらずに本サービスの全部または一部を中断または制限する必要がある場合

第13条 本サービスの廃止

- 1. BluePort は、経営判断その他の理由により、お客様の事前の承諾を得ることなく、本サービスの提供を終了、もしくは特定の機能の提供を中止することができます。サービス終了に伴い、お客様が本サービスを使用する権利は消滅するものとします。
- 2. BluePort は、前項に基づき本サービスの提供を終了する場合、原則として終了予定日の3 か月前までにお客様に電子メールまたは BluePort のウェブサイト上での告知その他の方法により通知します。ただし、以下の場合においては、この通知期間を短縮、または事後通知とすることがあります。
 - (1) システム障害等の技術的問題により継続が困難となった場合
 - (2) 法令の改正、行政指導等により継続が困難となった場合
 - (3) 地震、火災、洪水等の自然災害または戦争、内乱、テロ等の不可抗力により継続が困難となった場合
 - (4) その他、BluePort が商業的に合理的な努力を払っても予見または回避できない事由が発生した場合

第14条 契約の解除

- 1. お客様は、BluePort に所定の書面で通知することにより、本約款に基づく契約を解除することができます。この解除通知は、契約終了月の前月末日までに行わなければなりません。ただし、お客様と BluePort との間で書面等による合意がある場合には、この通知期限を変更することができるものとします。前月末日までに解除の通知がない場合は、本契約は1年間を契約期間として自動的に更新されるものとします。なお、お客様からの書面による要望があり、BluePort がこれを承諾した場合には、複数年を契約期間として更新することができます。また、契約解除後は本サービスの使用権が消滅します。ただし、パッケージ版ライセンスに関する本契約の更新は、契約期間満了時点で有効な全てのライセンスを対象とするものとし、一部のライセンスのみを対象から除外して更新（ライセンス数の減算）することはできないものとします。
- 2. お客様が本約款上の義務を履行しない場合、BluePort はお客様に対して相当の期間（14 日以上）を定めて是正を求めることができます。その期間内に是正がなされない場合、BluePort は書面等による通知をもって、本約款に基づく契約を解除し、本サービスの提供を終了することができるものとします。

3. 前項にかかわらず、お客様が第 5 条第 1 項に定める支払期限から 1 か月を経過してもサービス料金を支払わない場合、BluePort は通知をもって直ちに本約款に基づく契約を解除することができます。この場合において、お客様が解除後に再度本サービスの使用を希望するときは、当初の契約開始日または直近の更新日に遡って契約が継続していたものとみなし、その期間に対応するサービス料金をお客様に請求することができるものとします。
4. BluePort はお客様が以下のいずれかの事由に該当した場合、事前の催告なく、直ちに本サービスの提供を停止または本約款に基づく契約を解除することができるものとします。
 - (1) 財産状況の悪化
 - ① 差押え、仮差押え、仮処分、強制執行、競売の申立てを受けたとき
 - ② 破産手続、民事再生手続、会社更生手続等の開始申立てがあったとき、またはそれらのおそれが認められるとき
 - ③ 手形・小切手の不渡りを出したとき、または支払不能状態に陥ったとき
 - (2) 事業状態の重大な変更
 - ① 監督官庁から営業停止または営業許可取消等の処分を受けたとき
 - ② 解散、会社分割または合併を決議したとき
 - ③ 事業の全部または重要な一部を第三者に譲渡したとき
 - (3) 契約上の重大な違反
 - ① BluePort に対する背信行為があったとき
 - ② 公序良俗に反する行為があったとき
 - ③ 第 15 条第 1 項各号の事由に該当したとき
 - ④ その他上記に準ずる重大な事由が発生したとき
5. 本条に基づき本約款に基づく契約が解除された場合、BluePort は既に受領したサービス料金をお客様に返金する義務を負わないものとします。

第15条 地位譲渡禁止

お客様は BluePort の書面等による事前の承諾がない限り、本約款に基づく契約上の権利および義務並びに本約款に基づく契約上の地位を第三者へ譲渡し、または担保に供することはできません。

第16条 本約款の変更

1. BluePort は、民法第 548 条の 4（定型約款の変更）の規定に基づき、お客様の一般の利益に適合する場合、または契約の目的に反せず、かつ変更の必要性、変更後の内容の相当性等を考慮して合理的と認められる場合には、本約款（別紙を含む）を変更することができるものとします。

2. 本約款を変更する場合、BluePort は以下の方法で対応します。
 - (1) 変更内容および変更の効力発生日を、効力発生日の少なくとも 30 日前までに BluePort のウェブサイト上に掲載します。重要な変更については、登録されたメールアドレス宛てに通知を行うことがあります。
 - (2) お客様が変更の通知後も本サービスを継続して使用される場合、または効力発生日までに契約解除の手続きを行わない場合、変更後の規約に承諾したものとみなします。
 - (3) 変更内容に承諾されない場合は、効力発生日前までに本約款に基づく契約を解約することができます。

第17条 反社会的勢力の排除

1. お客様及び BluePort は、自社、自社の株主・役員その他自社を実質的に所有し、もしくは支配するものが、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から 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また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「暴力団員等」といいます）に該当しないこと、および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) 暴力団員等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) 暴力団員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等、不当に暴力団員等を使用していると認められる関係を有すること
 - (4) 暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等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暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. お客様および BluePort は、暴力団員等と取引関係を有してはならず、事後的に、暴力団員等との取引関係が判明した場合には、これを相当期間内に解消できるよう必要な措置を講じます。
3. お客様および BluePort は、相手方が本条の表明または確約に違反した場合、何らの通知または催告をすることなく、直ちに本約款の全部または一部について、履行を停止し、または解除することができます。この場合において、表明または確約に違反した当事者は、相手方の履行停止または解除によって被った損害の賠償を請求することはできません。
4. お客様および BluePort は、相手方が本条の表明または確約に違反した場合、これによって被った一切の損害の賠償を請求することができます。

第18条 完全合意

本約款は、本サービスに関連するお客様および BluePort 間の完全なる合意を構成し、本サービスに関するお客様および BluePort 間の事前の合意、表明及び了解に優先します。

第19条 分離可能性

本約款のいずれかの条項が法的に無効または法的強制力がないと判断された場合においても、本約款のその他の条項は引き続き有効かつ強制力を有するものとします。

第20条 準拠法および紛争解決

1. 本約款は、日本法を準拠法とします。
2. 本約款に関する一切の紛争（裁判所の調停手続を含む）については、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。
3. 前項の規定にかかわらず、本約款に関する紛争について、お客様と BluePort の間で書面等による合意がある場合には、被告の本店所在地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所を管轄裁判所とすることができるものとします。

第21条 協議

お客様および BluePort は、本約款に定めがない場合および本約款の条項の解釈について疑義が生じた場合は、民法その他の法令および慣行に従い、誠意をもって協議し、解決するものとします。

付則

2022 年 9 月 1 日 制定

2025 年 9 月 25 日 改定

別紙 1 保守サポートサービス範囲

1. ソフトウェアのバージョン区分は以下のとおり定義します。
 - (1) バージョン番号は「X.Y.Z」の形式で表記し、X はメジャーバージョン、Y はマイナーバージョン、Z はリビジョン番号を示します。
 - (2) メジャーバージョンアップ(X)、マイナーバージョンアップ(Y)、リビジョンアップ(Z)は、それぞれの番号の変更を伴うアップデートを指し、変更の規模と影響範囲に応じて区分されます。
2. 本サービスの範囲事項については、次の各号に定めるとおりですが、これらに限定されるものではありません。BluePort は、サービス向上のため、サービス内容を随時追加・変更・改善することがあります。
 - (1) 本ソフトウェアの機能・操作・説明書に関するメール問い合わせへの、別紙 2 に定める対応時間内での回答
 - (2) BluePort 所定の方法による、本ソフトウェアに関する情報の提供
 - (3) ユーザー専用サポートサイトを通じた以下のサービス
 - ① メジャーバージョンアップ、マイナーバージョンアップまたはリビジョンアッププログラムの提供
 - ② 電子ユーザーマニュアルの提供
 - ③ 汎用的サンプルコンテンツの提供
 - ④ セミナーアーカイブの提供
 - ⑤ 本ソフトウェア機能紹介動画の提供
 - ⑥ その他 BluePort が随時追加するサポートコンテンツ
 - (4) 本ソフトウェアに関する定期的なセミナーの開催（オンラインまたはオフライン）
 - (5) 本ソフトウェア導入後原則 1 回、本ソフトウェア操作方法に関するレクチャーの実施（オンラインまたはオフライン）
 - (6) AI 機能の無償提供
 - (7) その他 BluePort が提供する本ソフトウェアに関連するサポートサービス
3. 本サービスの範囲外の事項については、次の各号に定める通りです。当該作業の実施をお客様が希望する場合、その受託の可否及び費用は、BluePort と協議の上定めるものとします。
 - (1) お客様指定の場所への出張作業
 - (2) 本ソフトウェアの使用に関するお客様の要員の教育
 - (3) 本ソフトウェアの瑕疵の修補（本ソフトウェアのエンドユーザー使用許諾規約第 11 条に基づく保証の範囲内となるもの）
 - (4) 本ソフトウェアのデータ復元
 - (5) 本ソフトウェアの稼働不良に対する原因調査

- (6) 本ソフトウェアを使用するためにお客様において必要なソフトウェア、ハードウェア、もしくはネットワーク等の環境の整備、変更への対応
 - (7) 本ソフトウェアを使用するコンピューターの変更、OS 変更、コンピューター故障等に伴うライセンス認証の強制解除
 - (8) 本ソフトウェア以外のソフトウェア、ハードウェアもしくはネットワーク等に起因する障害等への対応
 - (9) お客様または第三者が本ソフトウェアまたは稼働環境の改変・修理・追加・目的外使用・移管・連結をしたことに起因する障害等への対応
 - (10) お客様または第三者の責めに帰すべき事由に起因する障害等への対応
 - (11) お客様が本ソフトウェアのオリジナル媒体（インストール用ディスクやマニュアル、USB キー、およびライセンス証書等）を紛失、損傷時の代替品提供
4. 本サービスは、本ソフトウェアの最新バージョンおよび、その直前のバージョンのみを対象とします。これらのバージョンに関する全てのアップデートも保守サポートの対象に含まれます。
5. BluePort が本ソフトウェアの新バージョンをリリースした場合、それまでの最も古いサポート対象バージョンは、リリース日から 6 か月後に本サービスの対象外となります。BluePort は、新バージョンのリリース時に、サポート対象外となるバージョンとそのサポート終了予定日をメールおよび本サイト等で告知するものとします。

別紙 2 サポート対応窓口及び問い合わせ要領

1. 本サービスの対応時間は、土、日、祝祭日および BluePort が指定する休日を除く、平日の午前 10 時から午後 5 時までとします。なお、当該時間帯以外での対応をお客様が希望する場合、その受託の可否及び費用については、別途協議するものとします。
2. 前項の定めにかかわらず次の各号に定める場合においては、BluePort は一時的に本サービスの対応を中断または制限することができるものとします。なお、BluePort は当該事象が解消され次第、速やかに通常に対応体制に復帰するよう努めるものとします。
 - (1) システム障害等の技術的問題により継続が困難となった場合
 - (2) 法令の改正、行政指導等により継続が困難となった場合
 - (3) 地震、火災、洪水等の自然災害または戦争、内乱、テロ等の不可抗力により継続が困難となった場合
 - (4) その他、BluePort が商業的に合理的な努力を払っても予見または回避できない事由が発生した場合
3. 本サービスの対応はメールにて行います。連絡先：support@blue-port.co.jp
4. お客様は、問い合わせを行う際に、以下の情報を BluePort に提供するものとします。
 - (1) サポート ID またはユーザー ID
 - (2) 会社名
 - (3) 担当者名
 - (4) 利用中のコンピューターの OS
 - (5) 本ソフトウェアのバージョン
5. その他
 - (1) 前各項に定める情報が不足する場合、BluePort は追加情報の提供を求めることができるものとし、お客様は合理的な範囲でこれに応じるものとします。
 - (2) BluePort は、本別紙に定める連絡先を変更する場合、事前にお客様に通知するものとします。