

# サポートサービス規約

## 第1節 総則

### 第1条（定義）

本規約において使用する用語の意義は、次の各号に定めるとおりとします。

- (1)「本規約」とは、「サポートサービス規約」をいいます。
- (2)「その他の規程」とは、当社が別途定める、本規約以外の本サービスに関するその他の規程をいいます。
- (3)「本契約」とは、本サービスの実施に関する当社と契約者との間の契約をいいます。
- (4)「無償サポート」とは、本契約のうち、本サービスの代金が発生しないプランをいいます。
- (5)「有償サポート」とは、本契約のうち、本サービスの代金が発生するプランをいいます。
- (6)「本サービス」とは、契約者による本システムの利用をサポートする、当社所定のサポートサービスをいいます。
- (7)「本システム」とは、本サービスの対象となる、契約者が SFDC ライセンスを保有することを前提に SFDC サービス上に構築された契約者管理に係る契約者社内の業務用システムをいいます。
- (8)「本仕様」とは、本成果物の内容、稼働環境、規格、その他本成果物が充足すべき条件として別途合意された仕様をいいます。
- (9)「本成果物」とは、本サービスの履行の過程で又は履行に関連して制作されるコンピュータ・プログラム、リソースファイル及びその他のデータ・ファイル並びにレポート、仕様書、仕様説明書及びその他のドキュメントをいいます。
- (10)「本実施結果」とは、本成果物以外の、本サービスの実施結果をいいます。
- (11)「当社」とは、株式会社システムフォレストをいいます。
- (12)「契約者」とは、当社との間で本契約を締結して本サービスの実施を受ける事業者をいいます。
- (13)「契約希望者」とは、本契約を締結して本サービスの実施を受けることを希望する者をいいます。
- (14)「SFDC」とは、株式会社セールスフォース・ドットコムをいいます。
- (15)「SFDC サービス」とは、SFDC 提供に係る各種クラウドサービスをいいます。
- (16)「SFDC ライセンス」とは、SFDC サービスの提供を受けるために必要なライセンスをいいます。
- (17)「登録事項」とは、契約希望者が本契約の申込みの際に登録する当社所定の情報をいいます。
- (18)「利用環境」とは、ハードウェア、ソフトウェア、インターネット接続回線、セキュリティの確保、SFDC ライセンス、第三者サービスのライセンス等、契約者が本サービスの実施を受けるために必要な環境をいいます。
- (19)「第三者サービス」とは、当社以外の第三者の提供に係るサービスをいい、SFDC サービスの他、フリーソフトウェア及びオープンソースソフトウェアを含むものをいいます。
- (20)「本資料」とは、当社が本サービスを実施するにあたり契約者から提供を受けた、本サービスの実施に必要な資料、情報、コンテンツ等をいいます。

## 第2条（目的）

本規約は、当社に対し、本サービスの実施を委託し、当社がこれを受託することに関し、その契約内容を定めることを目的とします。

## 第3条（適用範囲）

- 1 本規約は、本契約において当社と契約者とに適用されます。契約者は、本規約の全ての内容に同意した上で、本契約を当社と締結するものとします。
- 2 その他の規程は、本規約の一部を構成するものとします。本規約の規定とその他の規程の内容が異なる場合は、本規約が優先して適用されます。

## 第4条（申込）

- 1 契約希望者は、本規約の内容に同意した上で、当社所定の方法により、本契約締結の申込みを行うものとします。契約希望者は、登録事項が、全て正確であることを保証します。
- 2 当社は、当社所定の基準により、契約希望者の申込みの可否を判断し、申込みを認める場合には、その旨及び当社所定の情報を通知します。当該通知に定める契約開始日より、本契約が成立します。
- 3 当社は、契約希望者が以下のいずれかに該当し又は該当すると当社が判断した場合は、契約希望者の申込みを認めないことができます。なお、当社は、上記判断に関する理由を開示する義務は負いません。
  - (1) 当社所定の方法によらずに登録の申込を行った場合
  - (2) 登録事項の全部又は一部につき、虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
  - (3) 本規約に違反するおそれがあると当社が判断した場合
  - (4) 過去に本規約に違反した者又はその関係者であると当社が判断した場合
  - (5) 法人の代表権を有する者の同意を得ていなかった場合
  - (6) その他当社が登録を妥当でないと判断した場合
- 4 契約者は、登録事項に変更が生じた場合は、直ちに当社所定の方法により、登録事項の変更の手続きを行うものとします。これを怠ったことによって契約者が損害を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

## 第2節 本サービス

### 第5条（本サービスの内容）

- 1 当社が提供する本サービスの内容は、当社所定のプランごとに、別紙に定めるとおりとします。なお、本サービスは、本成果物の有無を問わず、事務の遂行を目的とする準委任形態にて全て実施されるものとします。
- 2 以下の各号の作業は、本サービスの対象外とします。なお、当該作業の実施を契約者が希望する場合、その受託の可否及び費用等の契約条件は、当社と協議の上定めるものとします。
  - (1) 本システムの使用に関する契約者の要員の教育
  - (2) 本システムそれ自体の瑕疵の修補

- (3) 本システムのデータ復元
- (4) 本システムの稼働不良に対する原因調査
- (5) 利用環境の整備
- (6) 利用環境の変更への対応
- (7) 本システム又は本成果物以外のソフトウェア、ハードウェア若しくはネットワーク等に起因する障害等への対応
- (8) 契約者又は第三者が本システム又は本成果物の稼働環境の改変・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
- (9) 契約者又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

3 当社は、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、当社が必要と判断する期間、本サービスの提供を制限、中断又は終了する措置を講じることができます。その場合でも、契約者は、当該措置を講じられている期間の本サービスの代金の支払義務を免れません。

- (1) 本システム又は本成果物以外のソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク若しくは通信回線等に起因する障害等が生じた場合
- (2) 契約者又は第三者が本システム又は本成果物の稼働環境の改変・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) 契約者又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) 契約者が本サービスの代金の全部又は一部を未払いの場合
- (5) 契約者が、当社が本サービスを円滑に提供するために必要な協力を遅延し又は実施しない場合若しくは不完全な実施であった場合
- (6) 契約者が本規約のいずれかの条項に違反した場合
- (7) その他、当社の責めに帰すべき事由によらずに本サービスの全部又は一部を中断又は制限する必要がある場合

## 第6条（対応時間・対応窓口・対応地域）

1 本サービスの対応時間は、以下のとおりとします。

- (1) 土、日、祝祭日及び当社が指定する休日を除く、平日の9時から17時30分まで
- (2) 前項の時間帯以外での対応を契約者が希望する場合、その受託の可否及び費用は、別途協議

2 本サービスの対応窓口は、以下のとおりとします。

- (1) クラウドインテグレーショングループ サポートチーム
- (2) 前項の対応窓口以外での連絡を契約者が行った場合、当社はこれに対応しない
- (3) 電話での問い合わせが連続して15分を超える場合は、対応を一度中断する場合がある
- (4) 問合せサイトは <http://www.systemforest.com/support/>

3 本サービスの対応地域は、日本国内とします。

## 第7条（プラン変更）

1 契約者は、本契約の契約期間中、無償プランを有償プランに変更し、又は、有償プラン内において上位のプランに変更する限りで、プランを変更することができます。

2 契約者は、本契約の契約期間中、有償プランを無償プランに変更し、又は、有償プラン内において下位のプランに変更することはできません。そのような変更は、本契約の更新に際してのみ、行うことができます。ただし、当社が特に認めた場合は、この限りではありません。

3 第1項のプラン変更は、契約者が希望し、当社が承認した日より行うことができます。なお、当該変更日が月の途中の場合でも、当該変更日が属する月の本サービスの代金は、変更前のプランの代金の日割計算は行わず、変更後のプランの代金がそのまま適用されます。

## 第8条（条件）

1 契約者は、本契約期間内に限り、本契約で認められた範囲で、当社の定める方法に従い、本サービスの実施を受けることができます。

2 契約者は、本サービスを利用する権利を、第三者に対して、貸与、譲渡、売買、担保提供、その他一切の処分をしてはならないものとします。

3 契約者は、自らの責任と費用において、利用環境を整備するものとします。当社は、契約者が整備する利用環境に関して、一切の責任を負わないものとします。

4 当社は、次の各号につき、いかなる保証も行わないものとします。さらに、契約者が当社から直接又は間接に、本サービスに関する情報を得た場合であっても、当社は、契約者に対し、本規約において規定されている内容を超えて、いかなる保証も行わないものとします。

- (1) 本サービスの利用に起因して利用環境に不具合や障害が生じないこと
- (2) 本サービスが正確かつ完全であること
- (3) 本サービスが永続的に稼働すること
- (4) 本サービスが契約者の特定の目的に適合し、有用であること
- (5) 本サービスが契約者に適用のある法令、業界団体の内部規則等に適合すること

## 第9条（協力）

当社による本サービスの円滑な実施のためには、契約者の有する知識・技術・情報等が重要であることに鑑み、契約者は、本仕様の策定、本仕様の変更又は未確定事項の確定及び本システムに関する情報の提供、照会に対する回答及び会議への参加、その他当社が都度要請する本サービスの円滑な遂行に必要な作業について、迅速かつ的確な対応を行うものとします。契約者がかかる対応を遅延し又は実施しない場合若しくは不完全な実施であった場合、それにより当社に生じた損害の賠償も含めて、かかる遅延又は不実施若しくは不完全な実施について、当社に対して責任を負うものとします。

## 第10条（再委託）

- 1 当社は、当社の責任において、本サービスの一部を第三者に再委託することができます。
- 2 当社は、再委託先に対して、本契約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、契約者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11条（第三者サービス）

当社が、本サービスの実施の過程で又は本サービスの実施に関連して、第三者サービスの利用を提案した場合、契約者は、自らの責任で、当該第三者サービスを検討・評価して、その採否を決定し、契約その他必要な権利関係の処理をするものとします。当社は、第三者サービスに関して、瑕疵その他不具合が存在しないこと及び今後生じないことを保証するものではなく、契約者に対して、上記提案時に、第三者サービスに瑕疵その他不具合が存在すること又は今後生じるおそれがあることについて、故意又は重過失により告げなかった場合を除き、何らの責任を負わないものとします。

## 第12条（運営体制）

1 本サービスの運営体制として、契約者及び当社の各責任者は、次の業務を担当するものとします。

（1）本サービスに関する、相手方への連絡、報告、指示、確認等

（2）本サービスに関する、相手方との進捗状況確認、本サービスの内容確定、問題解決等の打合せ

2 契約者及び当社は、相手方の責任者が、本サービスの実施につき著しく適当でないと認めた場合、相手方に対し、その理由を明示し、必要な措置を取るよう求めることができます。

## 第13条（本資料）

1 契約者は、当社に対し、本サービスを実施するために当社が必要とする本資料を、当社の求めに応じて直ちに提供するものとします。

2 当社は、本資料を、善良なる管理者の注意義務をもって管理するものとします。

3 当社は、本契約が終了したとき、または契約者が要求したときに、本資料を返還又は破棄するものとします。なお、本資料の提供及び返還又は破棄にかかる費用は、契約者及び当社は、協議してこれを定めます。

4 本資料の内容に誤りがあった場合、提供の漏れがあった場合その他本資料が適切に提供されなかった場合、これらによって生じた代金の増大、本サービスの遅延、瑕疵などの結果について、当社は責任を負いません。

## 第14条（納入）

1 当社は、本成果物につき、別途合意した納期までに制作して納入するものとします。

2 当社は、本成果物の納入に際し、契約者に対して、必要な協力を要請することができます。契約者は、当社から協力を要請された場合には、直ちにこれに応じるものとします。

3 本成果物の滅失、毀損等の危険負担は、納入前については当社が、納入後については契約者が、それぞれこれを負担します。

## 第15条（報告）

1 当社は、本実施結果につき、別途合意した実施期間内に実施して報告するものとします。

2 当社は、本実施結果の報告に際し、契約者に対して、必要な協力を要請することができます。契約者は、当社から協力を要請された場合には、直ちにこれに応じるものとします。

## 第16条（本成果物の検査）

- 1 契約者は、本成果物の納入を受けたときは、3日以内、本成果物が、本仕様と一致するかについて、当社の定める方法により検査するものとし、その検査結果を、当社に通知するものとし、
- 2 前項の検査により、本成果物に本仕様との不一致（以下「瑕疵」といいます。）が確認されなかった場合、契約者は、当社に対し、検査に合格した旨、前項の通知を行うものとし、
- 3 第1項の検査により、本成果物に瑕疵が確認された場合、契約者は、当社に対し、具体的かつ合理的な理由を示して、検査に不合格となった旨、第1項の通知を行うものとし、
- 4 前項の通知を受けて、当社は、自己の費用負担において、合理的期間内に、当該瑕疵を修正し、本成果物を再度納入するものとし、
- 5 第2項及び第3項の通知が検査期間内に行われなかった場合、第3項の通知に具体的又は合理的な理由が示されていない場合、又は本成果物の利用が開始された場合、当該検査期間の経過をもって、本成果物は検査に合格したものとみなします。

### **第17条（本実施結果の確認）**

- 1 契約者は、本実施結果の報告を受けたときは、3日以内に、善良なる管理者の注意義務に従って本サービスが実施されたかについて、当社の定める方法により確認するものとし、その確認結果を、当社に通知するものとし、
- 2 前項の確認により、善管注意義務違反が確認されなかった場合、契約者は、当社に対し、本サービスの実施が完了した旨、前項の通知を行うものとし、
- 3 第1項の確認により、善管注意義務違反が確認された場合、契約者は、当社に対し、具体的かつ合理的な理由を示して、善管注意義務違反が確認された旨、第1項の通知を行うものとし、
- 4 前項の通知を受け、当社は、自己の費用負担において、合理的期間内に、本サービスを再度実施するものとし、
- 5 第2項及び第3項の通知が確認期間内に行われなかった場合又は第3項の通知に具体的又は合理的な理由が示されていない場合、当該確認期間の経過をもって、本サービスの実施は完了したものとみなします。

## **第3節 代金**

### **第18条（支払）**

- 1 契約者は、当社に対し、本サービスの対価として、当社所定の代金を、当社所定の支払方法に従って、当社所定の支払期日までに支払うものとし、
- 2 本サービスの実施の過程で、備品・ハードウェアの購入代、第三者サービスのライセンス料・利用料、交通費、宿泊費、その他実費が生じる場合、代金とは別に、契約者がこれを支払うものとし、
- 3 契約者の事情により、本契約期間中に契約者が本サービスの提供を受けられなくなった場合又は受ける必要がなくなった場合でも、契約者は、代金の支払義務を免れることができません。
- 4 契約者が、代金の支払を遅延した場合、年14.6%の割合による遅延損害金を当社に支払うもの

とします。

#### **第19条（超過代金）**

1 契約者が、契約中の有償サポートのプランにおける対応時間を超過した本サポートの実施を当社に求め、当社がそれを実施した場合、当社所定の超過代金を支払うものとします。

2 前項の超過代金は、当該超過代金が発生した月における代金と共に、前条の定めに従って支払うものとします。

### **第4節 保証及び責任**

#### **第20条（権利帰属）**

1 契約者は、本サービスの履行の過程で又は本サービスの履行に関連して創作若しくは獲得した一切の発明、発見、創作、考案、情報等（本成果物を含みこれに限りません。以下「本創作物」といいます。）に関する、特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、不正競争防止法上の権利、その他一切の財産的若しくは人格的権利（以下「知的財産権等」といいます。）が、原始的に当社に帰属することに同意します。

2 前項の規定に拘わらず、関連する法令の適用によって、契約者が本創作物に関する知的財産権等を保有するものと認められた場合であっても、本創作物に関する知的財産権等（著作権法第27条及び28条に規定する権利を含み、関連する法令の適用によって譲渡し得ないものとされた権利を除きます。）は、その創作時に直ちに当社に移転されたものとします。

3 契約者は、当社又は当社より許諾を受けた第三者（発注者を含み、これに限られません。）に対して、関連する法令の適用によって譲渡し得ないものとされた知的財産権等（著作者人格権を含みます。）を行使しないものとします。

4 本条第1項及び第2項に規定した当社の権利を確保し、又は、その対抗要件を具備するために、契約者は、当社が、単独で、特許出願、著作権の登録、その他の手続きを遂行することに同意します。また、契約者は、当社より別途要請があった場合には、上記の手続きに関連して必要となる書類を速やかに当社に交付し、その他必要となる協力をするものとします。

5 契約者は、本成果物に係る代金を完済することを条件に、自社内で自社の業務に利用する範囲で、本成果物を利用することができます。

6 本成果物に係るドキュメント、記録媒体その他有体物の所有権は、当該有体物に係る代金を完済したときに、当社から契約者へ移転します。

#### **第21条（第三者の権利侵害）**

1 本サービスが、第三者の権利を侵害するものであるとして、第三者から何らかの訴え、異議、請求等の紛争が提起され場合、契約者及び当社は、直ちにこれを相手方に通知するものとします。

2 契約者は、前項の紛争の処理にあたり、当社に対し、実質的な参加の機会及び紛争を処理するために必要な権限を与え、並びに必要な協力をを行うものとします。

3 第1項の紛争によって契約者に生じた損害について、当社は、本規約に定める範囲内で、これを賠償するものとします。

4 前項に拘らず、契約者が本条第1項若しくは第2項に違反した場合、当社は責任を負いません。

## 第22条（瑕疵担保責任）

1 本成果物について、検査に合格した後に瑕疵が発見された場合、契約者及び当社は、その原因について協議、調査を行うものとします。協議、調査の結果、当該瑕疵が当社の責に帰すべきものであると確認できた場合で、瑕疵を特定した請求が検査合格後3ヶ月以内に契約者から通知がなされた場合に限り、当社は、合理的期間内に、当社の費用負担において、瑕疵を修正するものとします。ただし、瑕疵が軽微でかつ修正に過分の費用を要する場合は、かかる責任を負わないものとします。

2 前項の協議、調査の結果、当該瑕疵が当社の責に帰すべきものであると確認できなかった場合、又は、以下の各号に該当する事由によって生じたことが確認できた場合、当社は、当該瑕疵について、何ら責任を負わず、契約者は、協議・調査によって当社に生じた費用（瑕疵の修正が瑕疵の原因の判明の前に行われたときは、その修正に要した費用を含みます。）を、当社に支払うものとします。なお、契約者が、当社に対して、契約者の費用負担において、当該瑕疵を修正するよう求めた場合、当該修正の応諾の可否及びこれにかかる費用、納期、その他の契約条件については、別途協議するものとします。

（1）契約者の指示、設計又は本資料に起因する場合

（2）本成果物以外又は当社の権限の及ばないソフトウェア、ハードウェア若しくはネットワーク等に起因する場合

（3）契約者又は第三者が本成果物又は利用環境の改変・修理・追加・目的外使用・移管・連結をしたことに起因する場合

（4）契約者又は第三者の責めに帰すべき事由に起因する場合

3 当社は、第1項に定める合理的期間内の瑕疵の修正を、その責めに帰すべき事由により行わなかった場合に限り、契約者に対して、当該瑕疵に起因して契約者に生じた損害を賠償するものとします。なお、損害賠償の範囲は、本契約に定める範囲内に限られるものとします。

4 本成果物の瑕疵に関する当社の責任は、本条に定める範囲内に限られるものとします。

## 第23条（紛争処理及び損害賠償）

1 契約者は、本契約に関連して当社に損害を与えた場合、当社に対し、その損害を賠償するものとします。

2 契約者が、本契約に関連して第三者からクレームを受け又は第三者との間で紛争が生じた場合、契約者は、直ちにその内容を当社に通知すると共に、契約者の費用と責任において、当該クレーム又は紛争を処理し、その進捗及び結果を当社に報告するものとします。

3 当社は、本サービスの実施に際して、自己の故意又は重過失により契約者に損害を与えた場合についてのみこれを賠償するものとします。本規約における当社の各免責規定は、当社に故意又は重過失が存する場合には適用しません。

4 当社が契約者に対して損害賠償義務を負う場合（前項の場合又は法律の適用による場合等）、賠償すべき損害の範囲は、契約者に現実に発生した通常の損害に限る（逸失利益を含む特別の損害は含みません。）ものとし、賠償すべき損害の額は、本契約の解除の有無を問わず、賠償請求の直接の原因となった本サービスに関して、当該損害発生時までに契約者が当社に現実に支払った代金相当額を限度とします。



なお、本条は、債務不履行、瑕疵担保責任、原状回復義務、不当利得、不法行為その他請求原因を問わず、全ての損害賠償等に適用されるものとします。

## 第5節 一般条項

### 第24条（個人情報）

1 本条において「開示者」とは、個人情報を開示した者をいい、「受領者」とは、個人情報を受領した者をいい、「個人情報」とは、個人に関する情報の内、特定の個人を識別することができる情報（当該情報だけでは特定の個人を識別できなくても、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別できるものを含みます。）をいいます。

2 受領者は、自らが保有し同程度の重要性を有する情報を保護するのと同程度の注意義務をもって、受領した個人情報の取扱い及び保管を行うものとします。

3 受領者は、本契約以外の目的で個人情報を使用してはならないものとします。

4 受領者は、本契約のために客観的かつ合理的に必要な範囲に限り、個人情報の複製を行うことができます。

5 受領者は、個人情報を流出させてはならず、また、開示者の事前の書面による承諾なしに、第三者に個人情報を開示してはならないものとします。ただし、以下の各号に定める者に限り開示することができます。

（1）本契約のために必要最小限の自己の役員及び従業員（ただし、本サービスのために客観的かつ合理的に必要な範囲の個人情報に限ります。）

（2）弁護士、公認会計士等の法律上の守秘義務を負う専門家

（3）開示者が事前に書面により承諾した第三者（ただし、当該第三者が本契約における受領者の義務と同等の義務を課すことを条件とします。）

6 受領者は、開示者から要求があった場合又は本契約が終了した場合には、開示者の指示に従い、開示者から受領した全ての個人情報を、速やかに開示者に返還又は破棄するものとします。

7 受領者は、万一開示を受けた個人情報が流出した場合には、直ちに開示者にその詳細を報告し、流出の拡大を防止するために客観的に合理的な措置をとるものとします。当該措置に要する費用は、受領者の負担とします。ただし、開示者の責めに帰すべき事由による場合は、この限りではありません。

8 受領者は、司法機関又は行政機関等から個人情報の開示を求められたときは、速やかに、その事実を開示者に通知し、開示者から要請がある場合には、その開示範囲を狭めるための努力を尽くした後、個人情報を開示することができます。開示者が法的救済を求めるときは、合理的範囲内で開示者に協力するものとします。

### 第25条（秘密保持）

1 本条において「開示者」とは、本契約の当事者のうち、秘密情報を開示した者をいい、「受領者」とは、秘密情報を受領した者をいい、「秘密情報」とは、開示者の技術、営業、業務、財務、組織、その他の事項に関する全ての情報の内、情報が提供される媒体（書面、光ディスク、USBメモリ及びCD等を含むが、これらに限らないものとします。以下同じ。）又は情報を含む電磁的データ（電子メール、電

子ファイルの送信又はアップロード等により開示される場合の電子メール及び電子ファイルを含むが、これらに限られないものとします。以下同じ。)に秘密である旨が明示されている情報をいいます。また、情報が口頭若しくは視覚的方法により開示される場合は、開示時点で秘密である旨が口頭又は視覚的方法により明示され、かつ当該開示の日から10日以内に、秘密であることが書面又は電子的手段で通知された情報をいいます。ただし、以下のいずれかに該当する情報は、秘密情報には該当しません。

- (1) 開示された時点で公知である情報
- (2) 開示された後に受領者の責めに帰すべき事由なく公知となった情報
- (3) 開示される以前に受領者が正当に保持していた情報
- (4) 秘密情報を使用することなく受領者が独自に取得した情報
- (5) 受領者が権利を有する第三者から適法に取得した情報
- (6) 開示者から秘密保持の必要な旨書面で確認された情報

2 受領者は、自らが保有し同程度の重要性を有する情報を保護するのと同程度の注意義務をもって、受領した秘密情報の取扱及び保管を行うものとします。

3 受領者は、本契約以外の目的で秘密情報を使用してはならないものとします。

4 受領者は、本契約のために客観的かつ合理的に必要な範囲に限り、秘密情報の複製を行うことができます。

5 受領者は、秘密情報を流出させてはならず、また、開示者の事前の書面による承諾なしに、秘密情報を第三者に開示してはならないものとします。ただし、以下の各号に定める者に限り開示することができます。

(1) 本契約のために必要最小限の自己の役員及び従業員(ただし、本サービスのために客観的かつ合理的に必要な範囲の秘密情報に限ります。)

(2) 弁護士、公認会計士等の法律上の守秘義務を負う専門家

(3) 開示者が事前に書面により承諾した第三者(ただし、当該第三者が本契約における受領者の義務と同等の義務を課すことを条件とします。)

6 受領者に対する秘密情報の開示は、開示者による当該秘密情報に関する権利の譲渡又は実施の許諾とはみなされません。

7 受領者は、開示者から要求があった場合又は本契約が終了した場合には、開示者の指示に従い、開示者から受領した全ての秘密情報を、速やかに開示者に返還又は破棄するものとします。

8 受領者は、万一開示を受けた秘密情報が流出した場合には、直ちに開示者にその詳細を報告し、流出の拡大を防止するために客観的に合理的な措置をとるものとします。当該措置に要する費用は、受領者の負担とします。ただし、開示者の責めに帰すべき事由による場合は、この限りではありません。

9 受領者は、司法機関又は行政機関等から秘密情報の開示を求められたときは、速やかに、その事実を開示者に通知し、開示者から要請がある場合には、その開示範囲を狭めるための努力を尽くした後、秘密情報を開示することができます。開示者が法的救済を求めるときは、合理的範囲内で開示者に協力するものとします。

## 第26条 (契約期間)

1 本契約の契約期間は、第4条(申込)2項に定める契約開始日より1年間とします。

2 本契約の契約期間満了日の1ヶ月前までに、当社又は契約者より本契約を終了させる旨の書面による通知がない限り、本契約は同一条件で1年間更新されるものとし、以降も同様とします。

## 第27条（解約）

- 1 当社及び契約者は、何ら責任を負うことなく、本契約をいつでも解約することができます。
- 2 前項に拘わらず、契約者が、有償サポートの契約期間中に前項により本契約を解約する場合は、有償サポートの残期間分の本サービスの代金を、解約日限りで一括して支払うものとし、（有償サポートの残期間分の本サービスの代金を支払済の場合は、当該支払済の代金について、当社は返金しないものとし、）。

## 第28条（期限の利益喪失及び解除）

- 1 契約者及び当社は、相手方が本契約に違反し、相当期間を定めて催告したにも拘わらず是正されない場合には、相手方の本契約上の債務は期限の利益を失い、契約者及び当社は、直ちに本契約を解除することができます。
- 2 契約者及び当社は、相手方が次の各号の一に該当した場合には、何らの催告なくして、相手方の本契約上の債務は期限の利益を失い、契約者及び当社は、直ちに本契約を解除することができます。
  - (1) 支払停止、支払不能に陥った場合
  - (2) 自ら振り出しもしくは裏書した手形、小切手の不渡りを1回でも出した場合
  - (3) 差押え、仮差押え、仮処分、競売の申立て、公租公課の滞納処分その他公権力の処分を受けた場合
  - (4) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立てを受け、またはなした場合
  - (5) その他信用状態が悪化した場合
  - (6) 解散又は事業の全部若しくは重要な部分の譲渡決議をした場合
  - (7) 事業を廃止した場合
  - (8) 監督官庁より事業停止命令を受け、または事業に必要な許認可の取消処分を受けた場合
  - (9) その他事業の継続が困難になった場合
  - (10) 株主構成、役員の変動等により会社の実質的支配関係が変化し従前の会社との同一性が失われた場合
  - (11) 相手方に対する重大な背信行為があった場合
- 3 当社が、有償サポートの契約期間中に第1項又は前項により本契約を解除する場合、契約者は、解除日以降の残期間分の本サービスの代金を、解除日限りで一括して支払うものとし、（有償サポートの残期間分の本サービスの代金を支払済の場合は、当該支払済の代金について、当社は返金しないものとし、）。
- 4 契約者が、有償サポートの契約期間中に第1項又は前項により本契約を解除する場合、契約者は、解除日以降の残期間分の本サービスの代金の支払義務を免れるものとし、（有償サポートの残期間分の本サービスの代金を支払済の場合は、当該支払済の代金について、当社は返金するものとし、）。ただし、本契約の解除日までの契約期間に係る本サービスの代金の支払義務は、免れないものとし、。

## 第 29 条（反社会的勢力との関係排除）

- 1 本条において「反社会的勢力」とは、次の各号のいずれかに該当する者をいいます。
  - （1）暴力団及びその関係団体又はその構成員
  - （2）暴力、威力又は詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する団体又は個人
  - （3）その他、前各号の該当者に準ずる者
- 2 契約者及び当社は、次の各号に定める内容について、表明し、保証するものとします。
  - （1）自らが反社会的勢力に該当せず、かつ将来に渡っても該当しないこと
  - （2）自らが反社会的勢力と不適当な関係を有さず、かつ将来に渡っても不適当な関係を有しないこと
- 3 契約者及び当社は、相手方が前項に違反したことが判明した場合、相手方に対して、催告なくして、本契約の全部又は一部を解除することができます。
- 4 前条第 3 項及び第 4 項は、本条における解除においても準用します。

## 第 30 条（権利義務の譲渡）

契約者及び当社は、相手方の書面による事前の承諾なく、本契約に基づく権利又は義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、承継、その他の処分をすることはできないものとします。

## 第 31 条（完全合意）

本規約は、本契約に関連する当社及び契約者の完全なる合意を構成し、本契約の締結以前に当社及び契約者間でなされた本契約に関連する書面、口頭、その他いかなる方法による合意も、全て本規約に取って代わられます。

## 第 32 条（分離可能性）

本規約の規定の一部が、法令又は裁判所により違法、無効又は不能であるとされた場合においても、当該規定のその他の部分及び本規約のその他の規定は有効に存続し、また、違法、無効又は不能であるとされた部分については、当該部分の趣旨に最も近い有効な規定を無効な部分と置き換えて適用し、若しくは当該部分の趣旨に最も近い有効な規定となるよう合理的な解釈を加えて適用します。

## 第 33 条（規約の変更）

- 1 当社は、その理由を問わず本規約をいつでも任意に変更することができるものとし、契約者はこれに同意します。
- 2 本規約の変更は、当社所定の方法によって契約者へ通知します。
- 3 本規約の変更は、前項の通知において指定した日付より効力を生じるものとします。
- 4 契約者が本規約の変更を同意しない場合、契約者の唯一の対処方法は、本契約を中途解約するのみとなります。契約者が第 2 項の通知において指定した日付までに本契約を中途解約しない場合、本規約の変更同意したものとみなします。

## 第 34 条（存続条項）

本契約の終了後といえども、第8条（条件）第3項、第9条（協力）、第11条（第三者サービス）、第13条（本資料）第4項、第18条（支払）第4項、第20条（権利帰属）、第21条（第三者の権利侵害）、第22条（瑕疵担保責任）、第23条（紛争処理及び損害賠償）、第24条（個人情報）、第25条（秘密保持）、第30条（権利義務の譲渡）、第31条（完全合意）、第32条（分離可能性）、本条（存続条項）、第35条（準拠法）、第36条（合意管轄）、第37条（協議解決）並びにその他各規定の趣旨に照らし当然に存続する権利及び義務は、なお有効に存続します。ただし、第25条（秘密保持）の存続期間は、本契約終了後1年間とします。

### **第35条（準拠法）**

本契約の準拠法は、日本法とします。

### **第36条（合意管轄）**

本サービスに関連して契約者と当社の間で紛争が生じた場合、熊本地方裁判所人吉支部を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

### **第37条（協議解決）**

本規約の解釈に疑義が生じた場合、または本規約の定めのない事項については、契約者及び当社は、誠意をもって協議し解決するものとします。

以上

2015年5月 1日 制定

2016年10月12日 改訂

別紙 サポートメニュー一覧

	支援・作業内容	無償サポート		Bronze サポート 10,000 円/月		Silver サポート 30,000 円/月		Gold サポート 50,000 円/月	
		完了予定時間：お問い合わせから 3 営業日以内 ※上記作業ボリュームにより変動の場合がございます。							
		対応	時間	対応	時間	対応	時間	対応	時間
1	各種設定問合せに対するご回答 ※弊社での設定ご支援はございません	○	制限なし	○		○		○	
2	標準・カスタム項目修正			○	5 時間 迄/月	○	8 時間 迄/月	○	15 時間 迄/月
3	レポート修正			○		○			
4	ダッシュボード修正			○		○			
5	ご利用ユーザー登録・修正・無効化			○		○			
6	ロール階層設定			○		○			
7	AppExchange ツールインストール			○		○			
8	ビューの修正			○		○			
9	標準・カスタム項目新規設定				○				
10	レポート新規設定				○				
11	ダッシュボード新規設定				○				
12	ビューの新規設定				○				
13	ワークフロー新規設定および修正				○				
14	メールテンプレート新規設定および修正 ※メール本文はお客様ご用意				○				
15	AppExchange ツール新規設定および修正					○			
16	データインポート ※インポートデータのメンテナンスは含みません					○			
17	登録データメンテナンス					○			

※有償サポートの月上限時間を超えない場合は、翌月以降に残時間を繰り越すことはできません。

※有償サポートの月上限時間を超えての当月内作業ご依頼の場合は、当月のみご契約サポートを追加ご契約いただく必要があります。

※無償サポート範囲は、salesforce に関するお問い合わせに対し、ご回答させていただくサービスになります。当社側で設定支援を行うものではございません。