

SalesforceCRM 構築 サポートサービス規約 (2023 年 10 月 1 日版)

SalesforceCRM 構築 サポートサービス規約 (以下「本規約」といいます。) は、クラウド・スパイス株式会社 (以下「当社」といいます。) の提供するライセンスサービスにつき、同サービスの提供を受けるお客様 (以下「お客様」といいます。) に対する同サービスの導入又はご利用を支援する本サービスのご利用条件を定めるものです。お客様は本サービスご利用のための注文書を当社に提出することで本規約の定めに従うことに同意したものとみなされます。

第 1 条 (定義)

次の用語の意義はそれぞれ当該各号に定めるところに従います。

- ① ライセンスサービス
当社の提供するオンラインアプリケーション製品及びこれに付随するオンラインサービスの総称
- ② SalesforceCRM 構築サポートサービス
別紙の第 1 に定めるサービス
- ③ 本サービス
SalesforceCRM 構築その他これらのサービスに付随関連するサービスであって本規約に基づき提供されるもの
- ④ サポート対象ライセンスサービス
本サービスの対象となるライセンスサービスであって注文書で指定されたもの
- ⑤ 注文書
本サービス利用申込みのためにお客様が当社に提出する別途当社が定める書式に従った書面
- ⑥ 本契約
注文書によって本規約の定めに基づき成立する本サービスの利用契約

第 2 条 (本契約の成立及び本サービス内容)

- 1 お客様は、本サービスの利用を申し込む場合、本規約に同意のうえ、当社が別途定める注文書を提出するものとし、当社が書面又は電磁的な方法によって注文書の内容に対し同意を行った場合には本注文書及び本規約記載の条件に従って本契約が成立します。なお、本規約及び注文書 (本条において、注文書の内容に対して当社が修正を要望し、お客様が当該修正について合意を行った事項も含む。) の記載に齟齬がある場合、注文書記載の条件が優先するものとします。
- 2 当社は、善良なる管理者の注意義務をもって本サービスを履行します。但し、本契約に明示的に規定されている場合を除き、当社は本サービスの実施による成果についていかなる保証も行いません。
- 3 本契約の契約期間は注文書に記載の期間に従います。
- 4 当社は、本サービスの一部 (第 6 条に定める特定個人情報を扱うサービスを含みません。) を、SalesforceCRM 構築 データ処理規約の「5. 復処理者」に記載の再委託を実施する前に別途電子メールでお客様に次の各号の情報を通知した第三者に再委託することができます。

- ① 第三者の名称、住所、及び事業目的
 - ② 第三者の代表者氏名
 - ③ 第三者の資本金・売上・純利益又はこれらに相当する情報（但し、ウェブ上で公開されている情報に限ります。）
 - ④ 第三者の取得している認証がある場合は当該認証（プライバシーマーク、ISMS その他の認証であってこれらの認証に相当するものを指します。）
 - ⑤ 第三者に再委託する本サービスの範囲
- 5 前項に定める電子メール上の通知による再委託を行う場合で、当該再委託の対象となる第三者に変更が生じる場合、当社は、当該変更の前に当該第三者に関する前項各号の情報をお客様に通知します。
 - 6 第4項の再委託を行う場合、当社は、当社再委託先に対し、本契約上当社がお客様に対して負うのと同等の義務を負わせます。
 - 7 本サービスの実施によって、お客様におけるライセンスサービスの利用環境に更新又は変更が生じ、これによってお客様に不利益が生じたとしても、当社は一切の責任を負いません。

第3条（対価）

- 1 当社はお客様に対し、契約期間の開始日（以下「請求日」といいます。）から2週間以内に注文書に記載の金額を本サービスの対価の額を明記した請求書を送付します。
- 2 契約期間中の消費税率変更により、税率変更日以降に契約期間が終了する SalesforceCRM 構築サポートサービスの料金金額の変更後の税率に基づき計算された消費税額に不足が生じた場合、当社はお客様に対し、当該税率変更日以降に、不足金額の請求書を送付します。この場合の請求日は別途当社が定めます。
- 3 お客様は、請求書に記載された前2項の金額を、請求日の属する月の翌月末日限り、当社が別途指定する銀行口座に現金振込みの方法により支払います。振込手数料はお客様の負担とします。
- 4 前3項の規定にかかわらず、当社がお客様に対し、当社又は当社が指定する者（以下「請求人」といい、ライセンスサービスの利用規約に記載の販売店等を指します。）に対し、注文書に記載の金額（消費税を別途加算します。）を本サービスの対価として支払うべきことを通知した場合には、お客様は請求人に対して本サービスの対価を支払うものとします。
- 5 前項の規定に基づきお客様が請求人に対して本契約の対価の支払いを行うべき場合、お客様は、請求人との間で別途合意した支払条件に従います。
- 6 当社の責に帰すべき本契約違反の場合を除き、支払済の対価は返金しません。
- 7 当社は、お客様が第2項乃至第5項に基づく対価の支払いを行わない場合、又は請求人が当社と合意した条件に基づく当社への支払いを行わない場合には、当該支払いが行われるまで本サービス及びサポート対象ライセンスサービスの提供を停止することができ、これによりお客様に生じた損害につき当社は一切責任を負いません。
- 8 お客様が第2項乃至第5条に基づく対価の支払を行わない場合、支払期日から支払の日まで年14.6%の遅延利息を請求できるものとします。

第4条 (秘密保持)

- 1 お客様及び当社は、相手方から秘密であることを明示されて開示された情報（以下「秘密情報」といいます。）を、開示した相手方の書面による事前承諾無く、本契約の目的以外に使用し、従業員、役員、その他本契約の履行のために開示が必要な者以外の第三者に開示又は漏洩しません。
- 2 前項にかかわらず、下記の情報は秘密情報に含まれません。
 - ① 開示された時点で既に公知となっている情報
 - ② 開示された時点で開示を受けた者が既に保有していた情報
 - ③ 第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に入手した情報
 - ④ 開示を受けた後に開示を受けた当事者の責めに帰すべからざる事由により公知となった情報
 - ⑤ 開示された情報によらずに自ら創出又は開発した情報
- 3 第1項にかかわらず、お客様及び当社は、本契約の義務を履行するために必要な範囲で、次の各号に定める第三者に秘密情報を開示することができます。
 - ① 本契約上自己が負うのと同等の秘密保持義務を負わせた親子会社
 - ② 法令上の守秘義務を負う弁護士、公認会計士、又は税理士
 - ③ 裁判所、監督官庁、金融商品取引所その他受領者を規制する権限を有する公的機関等であって開示の根拠となる法令、裁判、規則若しくは命令が存する場合
 - ④ 第2条第4項に従い当社が本サービスの一部を再委託する第三者

第5条 (顧客データの保護)

本サービス上当社が処理するお客様のデータに個人データが含まれる場合、当該個人データの処理につき、当社は前条第1項、前条第3項、及びSalesforceCRM構築 データ処理規約の定めに従います。本契約を締結した場合、お客様はSalesforceCRM構築 データ処理規約にも同意したものとみなされます。

第6条 (特定個人情報)

- 1 当社は、本サービスの履行のため「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（平成25年5月31日法律第27号。以下「法」という。）に定める「特定個人情報」（以下「特定個人情報」という。）を扱う場合には、以下の事項を遵守します。
 - ① 特定個人情報を扱う作業は、お客様の営業所又は事務所内の指定場所（以下「お客様指定場所」という。）でのみで行い、その取扱いについてはお客様の指示に従い、本サービスの履行の目的でのみ特定個人情報を扱います。
 - ② 本サービスの処理のために閲覧した特定個人情報について、第三者及び本サービスに従事しない当社の従業員又は役員には、一切、開示又は漏洩しません。
 - ③ 特定個人情報の記録された媒体（法第2条第9項の「特定個人情報ファイル」を含みますがこれに限りません。）、複製物をお客様指定場所から外部に持ち出しません。

- 2 当社は前項に定める事項を遵守するため、本サービスの全部又は一部に関与する当社の従業員又は役員に対し、前項により当社が負う義務と同じ義務を負担させ、その遵守を徹底します。
- 3 第2条第4項にかかわらず、当社は、ライセンスサービスのうち特定個人情報を取り扱うものについては、その全部又は一部を当社の従業員又は役員以外の者に行わせず、第三者に委託しません。

第7条（解除及び期限の利益の喪失）

- 1 お客様及び当社は、相手方に次の各号のいずれかに該当する事由が生じたときには、何らの催告なしに直ちに本契約の全部又は一部を解除することができ、また、相手方当事者は当該契約に基づく金銭債務の履行について期限の利益を喪失し、当該債務は直ちに支払期限を迎えるものとし、なお、本条の解除権の行使は相手方に対する損害賠償の請求を妨げません。
 - ① 本契約の違反があり、その違反について相手方から20日以内に是正を求める催告を受けたにもかかわらず、是正がなされなかった場合。
 - ② 支払の停止があったとき、又は差押、仮差押、競売、仮処分、破産手続開始、再生手続開始、会社更生手続開始、若しくは特別清算開始の申立てがなされた場合。
 - ③ 振出し若しくは引き受けた手形、又は振り出した小切手が不渡りとなった場合
 - ④ 公租公課の滞納処分等を受けた場合。
 - ⑤ その他この契約を継続し難い重大な背信行為が認められる場合。
- 2 お客様又は当社は、前項の事由が発生した場合、又は第8条（反社会的勢力の排除）により、相手方が本契約の全部又は一部を解除したときは、相手方に対し負担する一切の金銭債務につき当然に期限の利益を喪失し直ちに全額について弁済します。

第8条（損害賠償）

お客様及び当社は、相手方の故意又は過失に起因して損害を被った場合には、その請求原因の如何を問わず、通常損害（逸失利益を含みません。）に限り、相手方に対し、その被った損害の賠償を請求することができます。但し、当該損害賠償請求の額は、相手方の故意又は重大な過失に起因して損害を被った場合を除き、第3条（対価）に基づき、事故発生の直近1年間に当社に支払われる委託料の額を上限とします。

第9条（反社会的勢力の排除）

- 1 お客様又は当社は、自らが、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又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下、「暴力団員等」と総称します。）に該当しないこと、及び下記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表明し保証します。
 - 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又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利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、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
 - ⑤ 役員又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 お客様又は当社は、自ら又は第三者を利用して、暴力を用いる不当な要求行為、脅迫的な言動、風説の流布、偽計又は威力を用いて、相手方の信用を毀損し、又は業務を妨害する行為その他これらに準ずる行為を行わないことを確約します。
 - 3 お客様又は当社は、相手方が前各項に違反し、又は第1項の規定に基づく表明及び保証に関して虚偽の申告をしたことが判明し、取引の継続が不適切であると認めた場合、何らの催告なしに直ちに本契約又はサポート対象ライセンスサービスの利用契約の全部又は一部を解除することができます。なお、解除権の行使は相手方に対する損害賠償の請求を妨げません。
 - 4 お客様又は当社は、前項の規定により本契約又はサポート対象ライセンスサービスの利用契約の全部又は一部を解除した場合、相手方に損害が生じても、何らこれを賠償又は補償することを要しません。

第10条（本サービスに関する権利）

- 1 当社は本サービスに関する全ての権利及び利益（全ての関連する知的財産権、特に著作権法第27条及び第28条の権利を含みます。）を留保するものとし、本契約に明示的に規定される場合を除き、本契約に基づきお客様にいかなる権利を許諾するものではありません。
- 2 本サービスの実施過程によって生じた発明その他の知的財産権又はノウハウ等に係る特許権その他の知的財産権（特許その他の知的財産権を受ける権利を含む。但し、著作権は除く。）、ノウハウ等に関する権利（以下、特許権その他の知的財産権、ノウハウ等に関する権利を「特許権等」と総称する。）は、当社に帰属します。なお、本サービスの実施過程によって生じた特許権等については、本契約の期間中に限り、お客様に対して本サービスを利用するのに必要な範囲において通常実施権を許諾します。
- 3 本サービスの実施過程によって生じた著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含みます。）は、当社に帰属します。当社は、本契約の期間中に限り、お客様に対して本サービスを利用するのに必要な範囲で、その利用を許諾します。

第11条（契約終了後の処理）

第7条（解除）又は前条により本契約の全部又は一部が解除された場合、その他本契約が終了した場合といえども、第4条（秘密保持）に定める当事者の義務、第6条（特定個人情報）に定める当社の義務、第9条（反社会的勢力の排除）の定め及び次条の定めは存続します。

第12条（管轄）

本契約に関して生じた一切の紛争は、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。

別紙

第1 SalesforceCRM 構築サポートサービス

導入サポートサービスは、お客様が注文書で選択した「プラン」に基づき、以下の支援業務を提供します。

1 業務内容

お客様が注文書で選択した「プラン」に基づき、「最大サービス提供時間」を上限とし契約期間内で作業を実施します。業務の作業内容は注文書に記載されます。

2 提供方法

- ① 「サポートサイト」、マニュアル（動画を含む。）の無償提供の他に、「電子メール」及び「Web 会議」で支援業務を提供します。

	サポート対応時間	備考
Slack	365日24時間 ※当社の営業日 17:00 迄のお問い合わせは、翌々営業日 17:00 迄に一次回答を行います。	当社指定のチャンネルにご連絡下さい。 Slack チャンネルは原則サポートサービス契約期間中のみ開設し、サポート契約の満了時に閉鎖します。
電子メール	365日24時間 ※当社の営業日 17:00 迄のお問い合わせは、翌々営業日 17:00 迄に一次回答を行います。	当社指定のアドレスにご連絡下さい。
Web 会議	月曜日～金曜日の 10:00～17:00 土日祝日、年末年始及び当社が指定する日を除きます。）	原則当社指定の WEB 会議システムを利用します。事前の日時予約が必要です。

- ② サービス提供のために必要な移動工数、交通費、宿泊費等の必要経費が発生する場合、当社はお客様に予め必要な費用の額を明示し、お客様の了解を得た上で、お客様に対して費用を請求することができます（遠隔地の方のため、交通費などの費用がかからない「WEB 会議」を利用することができます）。