

Salesforceサービス利用約款

(第1.0 版)

平成23年 7月 21日

富士ソフト株式会社

お客様(以下「お客様」といいます)は、富士ソフト株式会社(以下「当社」といいます)が提供する、株式会社セールスフォース・ドットコム(以下「SFDC」といいます)のSalesforce CRM(以下「Salesforce」といいます)およびクラウド基盤として提供されているForce.com(以下「Force.com」といいます、総称して「本システム」といいます)を活用したシステムインテグレーションおよびSaaS型サービスを利用するにあたり必要となる本システムのライセンス許諾条件を定める約款(以下「本約款」といいます)に基づき、お客様がSalesforceサービス注文書兼契約書(以下「個別契約」といいます、本約款と個別契約を総称して「本契約」といいます)に署名・捺印をした時点で、本契約の内容を承諾したものとみなします。

なお、お客様は日本に本社を有するまたは日本で設立された法人であることを前提とし、その正式名称は個別契約に記載の通りとします。

第1条(本契約の適用)

本契約は、お客様が必要の都度当社に発注し、当社が受注して提供する本システムのライセンス許諾に関する基本事項および共通事項について定めます。また、本システムの具体的な発注手続きに関しても、本契約記載の通りとします。

2. 当社は適宜本約款を変更することができます。なお当該変更を実施する場合、当社はお客様に対し書面(e-mailを含みます)にて変更後の本約款を通知することとし、お客様が本約款変更内容の発効日若しくは書面(e-mailを含みます)受領日のどちらか遅い日以降も継続して本システムを使用される場合、お客様は当該変更内容に同意したものとみなします。

第2条(本システムの利用者)

本システムはお客様にて特定する利用者(以下「本ユーザ」といいます)のみが利用できることとし、許諾を受けた1ライセンスを複数人で共有使用することはできません。ただし、本ユーザがお客様との雇用関係等を終了し、または役職、職種等を変更する等の理由により、本システムを使用する必要がなくなった場合、当該ライセンスを新しい本ユーザに、再び割り当てることができます。

第3条(使用言語の限定)

本システムは、日本語での使用に限定されます。当社およびSFDCは、何時でも本条の遵守状況につき、本システムを介してリモートで監査を行うことができます。お客様は、この言語の制限を本ユーザに義務付け、通知されまたは認識された当該義務違反を速やかに是正する義務を負います。

第4条(商品特記事項)

お客様は、当社が別途提示し、個別契約に定める本システム毎の特記事項(以下「特記事項」といいます)に同意頂くことを前提に、本システムの利用をお申し込みいただけます。

第5条(申込み)

本システムの利用にあたり、お客様は個別契約に登録事項を記載して申込みます。またお客様は、登録事項に変更が生じた場合、直ちに当社に書面にて通知することとします。当社は、かかる届出が遅れたことによって生じた損害、損失、不利益について責任を負いません。

2. 当社は、利用の登録事項が事実と異なる場合や申請内容に不備がある場合は、利用の申込みを断ることができます。ただし申込み後、5営業日以内に当社所定の書式にて断りの通知をしない場合、本契約が成立したとみなします。

第6条(窓口責任者)

お客様は、本システムの利用の窓口責任者をあらかじめ指定し、個別契約に記載することとします。本システムの利用(ただし、

システムに関する事項を除く)に関する当社との連絡・確認等は、原則として窓口責任者を通じて行います。

2. お客様は、窓口責任者に変更が生じた場合、当社に対し速やかに通知をすることとします。

第7条(システム管理者)

お客様は、本システム利用の内、システムに関する事項の当社との連絡・確認等を行うシステム管理者をあらかじめ定め、個別契約に記載することとします。

2. お客様は、システム管理者に変更が生じた場合、当社に対し速やかに通知をすることとします。

第8条(利用IDおよびパスワードの発行)

本契約後、お客様は当社の指示に従い、本システムの利用IDおよびパスワードを自ら取得することとします。お客様は自己の責において当該利用IDおよびパスワードの使用・管理を行うこととし、当該利用IDおよびパスワードを第三者に利用させたり、貸与、譲渡、売買、質入、公開等を行うことはできません。

2. 利用IDおよびパスワードの管理不十分による情報の漏洩、使用上の過誤、保管不全、第三者の使用および不正アクセス等による損害の責任はお客様が負うものとし、当社は一切の責任を負いません。なお、万が一当該問題が発生した場合、お客様は当社に直ちに書面にて通知をしなければなりません。

第9条(サポート条件)

本システムのサポート条件は、別紙1に定める通りとします。

第10条(機密保持)

本契約において機密情報とは、本契約の履行に際して開示者から被開示者に対して「機密」「Confidential」等と機密である旨を明示のうえ開示された情報または状況から通常開示者の機密情報であると考えられる情報をいいます。ただし、以下の各号に記載のものは機密情報として取り扱いません。

- ① 提供または開示を受けた際に公知となっており、若しくは被開示者において適法に所有していた情報
 - ② 提供または開示を受けた後に、被開示者の責によることなく公知となった情報
 - ③ 提供または開示を受けた後に、被開示者が第三者から機密保持義務を負うことなく適法に入手、若しくは機密情報に依存することなく独自に開発・取得した情報
2. お客様および当社は、機密情報を本契約の履行目的以外の目的に使用しないこととします。
 3. お客様および当社は、相手方の文書、資料などの取り扱いに注意し、機密情報の漏洩防止に努めることとします。
 4. 本契約が終了した場合またはそれ以前に開示者が要求した場合、被開示者は自己の所有または管理下にある開示者の機密情報の全てを、開示者の指示に従い返還または破棄することとします。

第11条(個人情報の取扱)

本システム利用にあたって登録された事項に個人情報が含まれる場合、お客様は、自らの責任において、これらの個人情報の情報主体(登録された事項に関する個人をいいます)から、当社またはSFDCに個人情報が登録されることの同意を得なければなりません。当社およびSFDCは、登録された個人情報に関して、それぞれの情報主体から、かかる同意を得たものとして取り扱うこととし、お客様はこれに同意します。

第12条(保証)

当社はお客様に対し、以下の事項につき保証することとします。

- ① 本システムを合理的に適用のある一般的な業界標準に従った方法で提供すること
- ② 本システムが、<http://www.salesforce.com/jp>を介してアクセスでき、随時更新されるオンライン・ユーザガイドに従い機能すること
- ③ 本システムの機能は、本システムの提供期間中、実質的に低下しないこと
- ④ 本システムが当社の知る限りにおいて、如何なる第三者の知的財産権も侵害しないこと
- ⑤ 本契約履行に関する十分な権利を有していること

第13条(責任制限)

当社は、本契約に規定する条件を除き、本システムに関するサービス、技術、ソフトウェア、機能、コンテンツ、画像、資料、情報等に関し、明示または黙示を問わず、如何なる種類の表明も保証も行いません。

2. 当社は、本システムの提供が天災地変、騒乱、暴動、停電等の不可抗力、システムメンテナンスの実施およびシステム故障若しくはその他如何なる理由により中断された場合に、お客様が負担する可能性のある損害、責任、損失(データ若しくは利益の喪失を含みます)を含む一切の責任を負いません。ただし、当社は可能な限り、システム管理者に対し、システム提供停止の通知をする努力を行うこととします。
3. 当社は、お客様が本システムを利用することにより、お客様とSFDCまたは第三者との間で生じた紛争等について、一切の責任を負いません。

第14条(お客様の義務)

お客様は、本システムの利用に伴い、本ユーザのアカウントにおいて生じる全ての事象に関し責任を負うとともに、適用ある全ての法令を遵守することとします。

2. 本システムを利用してお客様が提供または伝送する情報(コンテンツ)は、お客様の責任で提供されるものであり当社はその合法性および内容等について如何なる保証も行いません。また、それに起因する損害についても如何なる責任も負いません。
3. お客様は、本システムへの無断アクセス・使用を防止する合理的な努力を行うこととし、当該事項を発見した場合には、速やかに当社に通知することとします。
4. お客様は自己の責において、本システムの使用に必要な設備、機器、インターネット利用環境等を用意することとします。
5. お客様は、本システムの利用に伴い自己の責に帰すべき事由で当社、SFDCおよびSFDCのライセンサーに損害を与えた場合、当該損害の賠償を行うこととします。
6. お客様は、自己の責に帰すべき事由で第三者に対して損害を与えた場合、または自己の責に帰すべき事由で第三者からクレームや請求がなされた場合、お客様の責任と費用をもって処理、解決することとします。

第15条(お客様の禁止事項)

お客様は、以下に掲げる事項を行わないこととします。

- ① 本システムを自己の社内業務目的のため以外の目的で使用すること。
- ② 本システムをライセンス、サブライセンス、販売、再販、賃貸、リース、移転、譲渡、頒布、タイムシェアリング、他の商用の利用、または承認された本ユーザ以外の第三者に提供すること。
- ③ スпамを送信し、適用ある法令に反し、反復メールまたは迷惑メールを送信すること。
- ④ 権利侵害的、わいせつ、脅迫的、中傷的、または他に違法若しくは不法な内容を送信または保存すること。これには、子供に悪影響を及ぼすもの及び第三者のプライバシーの権利を侵害するものも含まれる。
- ⑤ ソフトウェアウィルス、ワーム、トロイの木馬、または他の有害なコンピュータコード、ファイル、スクリプト、エージェント若しくはプログラムを含むものを送信または保存すること。

- ⑥ 本システムの完全性若しくは性能または本システムに含まれるデータを妨害し、混乱させること。
- ⑦ 本システムまたはそれに関連するシステム若しくはネットワークへの無権限のアクセスを試みること。
- ⑧ 本システムを改変、複製し、または本システムに基づく派生著作物を創作すること。
- ⑨ 本システムの一部を構成するコンテンツを、お客様の保有するイントラネット上またはお客様の社内業務目的以外において「フレーム」または「ミラー」をすること。
- ⑩ 本システムをディスアSEMBル、リバースエンジニアリングまたはディコンパイルすること。
- ⑪ 以下のような意図をもって本システムにアクセスすること。(A) 競合する製品、サービスの作成、(B) 同様なアイデア、特徴、機能またはグラフィックを使用する製品・サービスの作成、または(C) 本システムのアイデア、特徴、機能又はグラフィックの複製。

第16条(損害賠償の制限)

本契約に起因する訴えに対する当社のお客様への補償範囲は、如何なる場合においても本契約の範囲に限り、その補償額は、本契約に起因するその他一切の訴えに対する当社の賠償責任額と合算して、本契約に基づき当社が実際に受領した当該事由に関する本システムの利用料金または50,000,000円の何れか少ない金額を限度とします。

- 2. 前項の定めにかかわらず、逸失利益、間接的損害、特別損害、偶発的損害、懲罰的損害もしくは結果的損害については、如何なる原因によるものであっても、補償範囲から除くこととします。

第17条(本システムの利用料金)

本システムの利用料金(以下「利用料金」といいます)は、個別契約記載の通りとします。

第18条(利用料金の支払)

お客様は個別契約記載の支払条件に従い、当社指定の金融機関に本システムの利用料金を支払うこととします。

- 2. 前項の支払に必要な振込手数料その他の費用はお客様の負担とします。

第19条(遅延利息)

お客様が、本システムの利用料金その他本契約に基づく債務を前条の支払期日を過ぎてもなお履行しない場合、お客様は、前条の支払期日の翌日から支払日までの日数に、月1.5%の利率で計算した金額を延滞利息として、本システムの料金その他の債務と一括して、当社が指定する期日までに当社の指定する方法により支払うこととします。

- 2. 前項の支払に必要な振込手数料その他の費用はお客様の負担とします。

第20条(知的財産権)

本システムに関する著作権、商標権(ロゴ等含む)、特許権等の知的財産権(以下「本件権利」といいます)は、当社、SFDCまたはSFDCのライセンサーに帰属します。

- 2. 当社は、本件権利を譲渡不能・サブライセンス不可能、本契約に定める範囲内の使用を条件として、お客様に付与します。お客様は本契約に定める範囲を超えて、本件権利を利用(複製、改変、配布等を含む)することはできません。

第21条(フィードバック)

お客様は当社およびSFDCに対し、本システムに関連して、お客様または本ユーザが提供した提案、アドバイス、エンハンスメントの要求、または他のフィードバックを、使用、改変、複製、頒布または本システムに組み込むことができる、非独占的、全世界的、無償、取り消し不能、永久的なライセンスを許諾することとします。

第22条(情報送信)

お客様は、当社および SFDC が当社および SFDC の新製品・システムおよび他のマーケティング・コミュニケーションに関する情報を、お客様がそのような資料の受領拒否の選択を当社に通知しない限り、お客様に送付できることに同意することとします。ただし、お客様は、本システムの操作に関するシステムメッセージおよび他のコミュニケーションの受領の拒否は出来ないこととします。

第23条(第三受益者)

お客様は、SFDCが本契約上の明示的な第三受益者となることを確認します。

第24条(権利義務譲渡の禁止)

お客様は、本契約上の地位その他本契約に基づく権利または義務の全部または一部を他に譲渡することはできません。

第25条(反社会的勢力の排除)

お客様および当社は、自らが「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に規定される暴力団およびその関係団体等(以下「反社会的勢力」といいます)でないこと、反社会的勢力でなかったこと、反社会的勢力を利用しないこと、反社会的勢力を名乗るなどして相手方の名誉・信用を毀損し若しくは業務の妨害を行いまたは不当要求行為をなさないこと、また自らの主要な出資者または役職者が反社会的勢力の構成員でないことを保証します。

第26条(一時停止)

お客様が第18条(利用料金の支払い)に反し利用料金を30日以上支払遅滞した場合、第2条(本システムの利用者)、第3条(使用言語の限定)、第4条(商品特記事項)、14条(お客様の義務)、第15条(お客様の禁止事項)の規定に違反した場合、当社はお客様に通知の上、本システムの提供を中止することがあります。ただし、緊急やむを得ない事情がある場合には通知を必要としないこととします。

2. 前項に基づき当社が本システムの提供を中止している期間についても、お客様は利用料金の支払いをする義務を免れません。

第27条(契約の中途解約)

第5条第2項に基づき本契約が成立した日以降、お客様は理由の如何を問わず、本契約および個別契約の全部または一部を中途解約することはできません。

第28条(契約の解除)

下記各号の事由がある場合、当社は、お客様に通知して本契約を解除することができます。ただし、緊急やむを得ない事由がある場合は、当社はかかる通知を要さないこととします。

- ① 登録事項が事実と相違すると当社が独自の裁量で判断する場合
- ② 利用料金の支払がなく、かつ当社からお客様に30日を指定して是正の催告をしたにもかかわらずこれに応じない場合
- ③ 本契約に定める事項に違反した場合
- ④ 破産・民事再生若しくは会社更生の手続きをなし、または第三者からこれらの申し立てを受けたとき
- ⑤ 仮差押えまたは強制執行若しくは滞納処分を受けたとき
- ⑥ 債務超過に至ったとき、または支払不能に陥ったとき、若しくは不渡手形処分を受けたとき、その他の信用不安事由が生じたとき

- ⑦ 営業停止または営業の取り消し処分を受けたとき
 - ⑧ 当社に重大な損害を与え、または重大な危害を及ぼしたとき
 - ⑨ 合併、会社分割、解散または営業の全部若しくは一部を第三者に譲渡しようとしたとき
 - ⑩ 各号に準ずる重要な事由が発生したとき
2. 前項に伴い本契約の解除が履行された場合、当社はお客様より受領済みの利用料金の返金を行いません。ただし、これをもって当社の損害賠償請求義務が妨げられるものではありません。

第29条(契約の更新)

当社はおお客様に対し、お客様に提供している本システムの各提供期間満了日の60日前までに当該本システムの継続に関する通知をすることとします。お客様が当該通知を受領後、提供期間満了日の30日前までに当社に何らの通知もしない場合、お客様は当該本システムの利用を、1年間自動更新することを約したとみなします。

2. 前項に定める本システムの各提供期間満了日の30日前までに、当社がおお客様に対し、書面で料金改定の通知を行った場合、当社は利用料金の改定を行うことができます。なお、改正後の利用料金は、前項に定める自動更新日に発効することとします。
3. 当社がおお客様に対し、書面(e-mailを含みます)にて特記事項の改定通知を行った場合、当該改定内容は、第1項に定める自動更新日に発効することとします。

第30条(期限の利益)

当社は、お客様に前条に定める事由が生じた場合は、通知により期限の利益を喪失させ、本契約にもとづく一切の債権につき即時弁済を求めることができます。

第31条(本契約の有効期間)

本契約はおお客様による本システムの利用申込日に発効し、本システムに関する全ての債権債務の履行が終了した日をもって終了します。

第32条(残存条項)

本契約が終了した後も第8条第2項(利用IDおよびパスワードの発行)、第10条(機密保持)、第11条(個人情報の取扱)、第12条(保証)、第13条(責任制限)、第14条(お客様の義務)、第15条(お客様の禁止事項)、第16条(損害賠償の制限)、第20条(知的財産権)、第21条(フィードバック)、第22条(情報送信)、第24条(権利義務譲渡の禁止)、第33条(準拠法)、第34条(合意管轄)、第35条(協議解決)および本条の規定はなお有効とします。

第33条(準拠法)

本契約は、効力、解釈および履行を含む全ての事項について、日本国法に準拠します。

第34条(合意管轄)

本契約に関する訴訟については、東京地方裁判所若しくは東京簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第35条(協議解決)

お客様および当社は、本契約に定めのない事項または各条項の解釈に疑義が生じた場合は、信義誠実の原則に従い協議のうえ解決を図ることとします。

以上

別紙1

サポート提供条件

本システムに関するサポート提供条件は、以下に定める通りとします。

第1条(サポート提供範囲)

サポートの提供範囲は、以下に定める通りとします。

サポート内容	本システムの機能に関する質問への回答 ただし、開発サポート(お客様が本システムに関する開発を履行する場合における、API ドキュメントおよびその他のリソースでは完全に解決できない疑問等への対応)は含まれません。
問い合わせ可能な人数	個別契約に定める
受付形態	電話、E-Mail、Web 問い合わせフォーム
受付時間	毎週月曜日から金曜日(祝祭日、当社の年末年始休暇、夏季休暇を除く) 午前10時から午後5時

第2条(回答期限および方法)

お客様から頂いた問い合わせへの回答は、当社が受理した後、原則2営業日以内に、電話またはE-mailにて行います。ただし、本システムの利用方法および一般的な使用方法を越える範囲のご質問の場合、回答までに期日を要する場合があります。

- 前条の定めに関わらず、お客様から頂いた問い合わせ内容への回答が、技術的に困難である場合、両者協議の上、対応を決めることとします。

第3条(一時停止)

当社は、次の各号の場合には、サポート実施の全部または一部を停止することが出来ることとし、これらに対し何らの責任も負担しないこととします。

- 本約款第13条第2項の事由により、サポート実施が不能となったとき
- お客様と当社が別途合意した事由に基づく場合

第4条(除外業務)

次の各号に該当する事由の場合は、サポートの除外業務(以下「除外業務」といいます)とします。

- 第1条に定めるサポート提供範囲以外の業務を実施する場合
 - 当社の「出張旅費規程」に定める「出張」に該当する業務を実施する場合
- お客様が除外業務の実施を希望する場合、当社はおお客様に対し、当該除外業務にかかる追加対価を提示し、両者協議のうえ、当該除外業務の実施を決定することとします。

第5条(再委託)

当社は、当社の責において、サポートの全部または一部を第三者に再委託することができることとします。

第6条(お客様の協力)

お客様は、当社がサポートを円滑に行える様、サポートの実施に必要とされる情報を、お客様の責任において当社に提供することとします。

2. 当社がサポートをお客様の事業所において実施する必要がある場合、お客様は当社に対して、当該事業所への立入を認めることとし、お客様は当該作業実施場所(必要な機器、設備等の作業環境を含みます)を、両者協議のうえ、当社に提供することとします。

以上