

# eセールスマネージャー サービス約款

ソフトブレン株式会社（以下、「当社」といいます）は、当社が定めたこのeセールスマネージャー サービス約款（以下、「本約款」といいます）によって、eセールスマネージャー（以下、「本件ソフトウェア」といいます）を使用したCloud サービスを提供致します。

## 総則

### 第1条（目的）

1. 当社は、本約款において、当社及び当社が指定した業者が管理する電気通信設備を介して電気通信回線に接続された自動公衆送信装置（以下、「本件サーバー」といいます）上で、本件ソフトウェア及び関連サービスの全部又は一部を契約者に利用させるサービス等（以下、「本件サービス」といいます）を提供する際に必要な条件を次条以下に定めるものとします。但し、第1章以下及び個別に契約条件が提示された場合は、各章の定め及び当該個別の契約条件が優先するものとします。
2. 本件サービスには以下のサービスが含まれるものとします。
  - (1) eセールスマネージャー サービス
  - (2) (1) に付随または関連して提供される各種ソフトウェア及びサービス
  - (3) 導入及び運用支援サービス
  - (4) サポートサービス
  - (5) アドオン機能の開発、利用サービス
3. 当社は、以下の場合に契約者の事前の了承を得ることなく本約款を変更することがあり、この変更を行う場合は、その効力発生時期に先立って、当社ウェブサイト又は当社が提供する手段を通じて、変更を行う旨及び変更後の本約款の内容並びに変更後の本約款の効力発生時期その他本約款の変更に伴う取扱いに関する事項を周知します。
  - (1) 本約款の変更が、契約者の一般の利益に適合するとき
  - (2) 本約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更にかかる事情に照らして合理的なものであるとき

### 第2条（定義）

本約款における用語は、別に定義するものを除き以下のとおりの意味を有するものとします。

- (1) 「データ」とは、契約者による本件サービスの利用に伴い、本件サーバー及びこれに接続される外部記憶装置に記録される全てのテキストファイル、音声ファイル、画像ファイルその他一切の電磁的記録をいいます。
- (2) 「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等（文書、図画もしくは電磁的記録に記載され、もしくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項（個人識別符号を除きます。）をいいます。）により特定の個人を識別することができるもの（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することができることとなるものを含みます。）及び個人識別符号が含まれるものをいいます。
- (3) 「利用条件」とは、見積書又は契約申込書の交付とそれに対する承諾その他の方法により本件サービスの利用について当社と契約者が合意した内容をいいます。
- (4) 「書面」とは、原則として紙の媒体に出力されたものを指すものとします。但し、本約款等によって当社が個別に指定する場合は、その方法を含むものとします。
- (5) 「通知」とは、書面によるもの他、当社から契約者の担当者（第33条第3項で契約者が指定する者を含み、これに限られない）に対して電子メールその他当社所定の方法を含むものとします。
- (6) 「トライアル」とは、当社が指定する本件サービスの全部又は一部について、本件サービスの本番利用と同一又は類似の条件で契約者が試用できるサービスをいいます。

### 第3条（契約の申込み）

1. 本件サービスの利用を申し込む場合は、当社の定める契約申込書、又は当社所定の注文書に当社所定の事項を記載して捺印の上、当社の事業所又は指定する団体・組織に提出して行うものとします。
2. 当社は、前項の申込方法に代えて、当社指定のWebサイト上で申し込みが可能な方法を提供することができるものとします。
3. 本件サービスに対するトライアルの申込みの効力は、試用の範囲に限られるものとし、本番利用の申込みとは別個のものとなります。
4. 契約者は、本件サービスの利用を申し込む際に当社へ提供する契約者に関する情報について、その真正性を保証するものとします。

### 第4条（契約申込の承諾）

1. 契約者から第3条による契約の申込みがあったときは、当社が当社の裁量により承諾の意思表示をした場合には本件サービスの利用に関する契約（以下、「本契約」といいます）が成立します。
2. 本件サービスに対するトライアルを希望する者からトライアルの申込みがあったときは、当社が当社の裁量により承諾の意思表示をした場合に限り、当該申込者は別途当社が定める期間、本件サービスのトライアル利用をすることができるものとします。トライアルには、その性質に反しない限り原則として本約款が適用されるものとします。なお、当社は、契約者がトライアルを利用していた場合であっても、本番利用の申込みを承諾する義務を負わないものとします。
3. 前項によりトライアルを開始した後であっても、当社はその裁量によりいつでもその利用承諾を撤回し、もしくは将来に向かって取り消すことができるものとします。当社は当該撤回や取消しの理由について契約者に通知する義務を負わず、また、契約者に損害が生じたとしても、当社は一切の責任を負いません。

### 第5条（契約申込の受付とサービスの開始）

1. 当社が契約申込を承諾した場合、利用者に対してサービス区分、契約期間、申込内容等、提供するサービスの概要を通知します。
2. 当社は、前項の通知と同時、もしくは速やかに契約者に対し本件サービスへのアクセスが可能となる認証情報を提供するものとします。
3. 契約者は、認証情報を第三者に貸与したり、第三者と共有しないものとします。但し、契約者の負担と責任において、契約者の親会社、子会社と本件サービスを共同利用することを妨げないものとします。
4. 契約者及び当社は、認証情報を第三者に開示しないようにするとともに、第三者に漏洩することのないよう管理するものとします。
5. 契約者は、本条第3項但書の場合を含め、契約者の認証情報により本件サービスが利用されたときには、契約者自身の利用とみなされることに同意するものとします。但し、当社の故意又は重大な過失により認証情報が第三者に利用された場合にはこの限りではありません。
6. 契約者が利用者数の追加申込を行った場合、その効力は当社が利用者数の追加手配を行った日から生じるものとします。但し、契約者が申込日を含む将来の日付を別途指定し当社と合意した場合は、当該合意した日付を効力発生日とします。
7. 利用者数が増加した場合、増加した人数分の契約期間は、利用条件の定めに従い、効力発生日又は契約者及び当社が別途合意した日から増加前の利用者数にかかる契約期間の終期までとします。

### 第6条（対価）

1. 契約者は、当社又は当社が指定する者に対し、実際のサービス利用の有無にかかわらず、利用条件に定める契約期間にかかる本件サービスの対価として利用条件に定める対価を、契約期間の最初の月の翌月末（更新の場合は更新後の契約期間の最初の月の翌月末）まで一括して支払うこととします。但し、契約期間のうちサービス開始日が属する月については無料とするものとし、その他支払について利用条件に別途記載がある場合は利用条件の記載が優先するものとします。
2. 利用者数が増加した場合、増加の効力発生日が属する月の翌月末まで一括して、増加した利用者数に対する契約期間にかかる本件サービスの対価を支払うものとします。
3. 前2項に定める対価の支払方法や頻度等は、利用条件において変更できるものとします。

4. 前項で定める支払方法が金融機関口座への振込送金による方法である場合、振込手数料については契約者が負担するものとし、別途書面による明確な合意がない限り負担先の変更はできないものとします。
5. 本件サービスの対価の支払債務は、本契約が成立した時にその全部について発生するものとし、また、サービス廃止の場合を除き、途中解約や実際のサービス利用の有無に関わらず、既に支払済みの対価について当社は払い戻しを一切行わないものとします。

#### 第7条（使用態様、契約期間及び更新）

1. 本約款に基づいて当社が契約者に付与する唯一の権利は、本件サーバーに携帯通信端末等を用いてアクセスし、本件サーバー内にある契約者専用につけられた本件ソフトウェア（以下、「契約者環境」といいます）を利用する非独占的権利であることをここで確認します。
2. 本サービスの契約期間は、第5条（契約申込の受付とサービスの開始）第1項に基づき定めるサービス開始日から開始し、サービス開始日が属する月の翌月1日から起算して利用条件にて定める契約期間（最短契約期間は1年間）が経過するまでとします。また、契約者又は当社が相手方に対し、契約期間満了日の1ヶ月前までに、更新しない旨の通知を行わない限り、当該契約は自動的に同一条件（但し、対価について契約期間を複数年とすることを条件として適用された割引は除きます。）でさらに1年間更新し、その後も同様とします。但し、当社が指定する一部のサービス、及び更新の期間その他の条件について当社と契約者の間で別途合意したときは当該指定サービスの定めもしくは合意内容に従うものとします。
3. 別途利用条件に明示的に定めた場合を除き、サービス開始日又は更新日における最新の当社所定の定価表が適用されるものとします。
4. 本条第2項後段の定めにかかわらず、適用される定価表が、更新前と更新後で増額変更となる場合、契約期間満了日の2ヶ月前までに当社から契約者に通知した場合に限り、更新後の定価表に応じた対価（但し、更新前の期間における該当する対価の最大5%増の対価とします。）を適用できるものとします。対価が5%よりも増額される場合、当社は3ヶ月以上前に契約者に通知することで、更新後の定価表が適用されるものとします。ただし、別途利用条件に明示的に定めた場合には、本項で定める期限を伸長又は短縮することができるものとします。
5. 契約者は、利用条件に定める契約期間中（本条第2項により更新された場合は、更新後の期間）に解約する場合は、解約申込時点での利用者数で、当該契約期間の満了までに発生する対価に相当する額を当社に一括で支払うものとします。
6. 第5条第7項の利用者数の追加の申込みがされた場合、その効力発生日の属する月については当該追加分の対価を無料とするものとし、当該月の翌月請求分から対価が生じるものとします。
7. 利用者数の削減は一部解約として解約に準じて取扱うものとします。
8. 利用者数の増減の申込みがされた場合、当社は当社担当者が利用者数の増減の設定をするために契約者環境にアクセスすることができ、契約者はこれを許諾するものとします。
9. 本サービスの契約期間満了後、契約者は自己の責任において、当社から許諾又は提供された全てのサービスの利用を直ちに終了し、当社から貸与を受けた物全てを返還することとします。

#### 第8条（著作権その他の権利）

1. 契約者は、本件ソフトウェア及び本件サービスに関連して当社が契約者に提供する一切の資料（以下、「本件ソフトウェア等」といいます）に関する著作権、商標権及びその他の全ての知的財産権が当社又はその他のライセンサー（以下、「ライセンサー」といいます）に独占的に帰属することを確認します。
2. 本契約において明示的に許諾される場合を除き、契約者に対して本件ソフトウェア等に関するいかなる権利も許諾されないものとします。
3. 契約者は、当社及びライセンサーの本件ソフトウェア等に対する著作権その他の全ての知的財産権を保護することに同意し、本件ソフトウェア等が他のいかなる個人、企業又は法人に対しても開示されることを防ぐため、必要な全ての措置を講じることとします。
4. 契約者は、本契約において明示的に許諾される場合を除き、本件ソフトウェア及び本件サービスに関して使用、複製、改変、リバースエンジニアリング、リバースアセンブル、又はリバースコンパイルその他これに類する行為をすることはできません。

## 第9条（提供の中止）

1. 当社は、次の場合には、本件サービスの提供を中止又は停止することがあります。当社は、当該中止又は停止に伴い、契約者に損害が生じた場合であっても、一切責任を負わないものとします。
  - (1) 契約者が支払期日を経過しても本件サービスの対価を支払わない場合その他本約款に違反した場合
  - (2) 当社の本件サービスの提供設備の保守上又は工事上やむを得ない場合
  - (3) 電気通信事業者等が電気通信サービスを中止した場合
  - (4) 本件サービスの使用の制限を行なっている場合
  - (5) 天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあり、それにより本件サービスの提供が困難となり、又はそのおそれがあると当社が判断する場合
  - (6) その他当社が合理的に必要と判断する場合
2. 当社は、前項の規定により本件サービスの提供を中止又は停止するときは、あらかじめその旨を契約者に通知することとします。但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

## 第10条（提供の廃止）

1. 当社は、都合により本件サービスの提供の全部又は一部を一時的に又は永続的に廃止することがあります。その場合であっても、契約者は、残りの本契約を解除することはできず、また、当社は、当該廃止に伴い、契約者に損害が生じた場合であっても、一切責任を負わないものとします。
2. 当社が、前項の規定により本件サービスの提供の全部又は一部を廃止するときは、契約者に対し廃止する日の3ヶ月前までに通知することとします。この場合、当社は、その裁量に基づき、契約者・当社で代金を協議の上、本件ソフトウェアを記録媒体に複製して契約者に提供するなどして、契約者がその後も継続的に使用できるような措置をとることがあります。但し、当社は本件サービスの提供廃止後の契約者による本件ソフトウェアの使用について、一切責任を負いません。

## 第11条（保証）

1. 当社は、本約款において明示的に規定される場合を除き、本件サービスに関して、商品性及び特定目的適合性の暗黙の保証を含め、明示的にも黙示的にも、事実上及び法律上の保証は、一切行わないものとします。
2. 本件サービスに関する責任分界点は当社が開示するホワイトペーパーに掲載するものとし、責任分界点で定めた当社サービスの提供範囲において必要な情報セキュリティ対策を実施することを保証します。
3. 本件サービスのうち、本件ソフトウェアに付随して当社から提供される第三者が運営もしくは権利保有する各種ソフトウェア及びサービス（以下、「第三者サービス」といいます）について、当該第三者による保証又は責任に関する定めがある場合は、契約者は当該定めに従うものとします。このとき、本約款で別段の定めがなく、かつ当社に故意又は重過失がない限りは、当社は一切の責任を負わないものとします。

## 第12条（地位承継、変更届出）

1. 契約者が第三者と合併した場合等において、契約者の権利義務を包括的に承継した者は、承継の日から1ヶ月以内の当社営業日（承継の日を算入せずに1ヶ月とします。但し、当該日が、土曜、日曜、祝休日の場合は、直前の当社営業日まで）までに承継したことを証明する書類を添えてその旨を当社に通知していただきます。1ヶ月以内に代表者の届出がないときは、当社が本契約に関して代表者を指定いたします。
2. 契約者は、その商号、住所、代表者又は本件サービス利用者に変更があったときは速やかにその旨を当社に通知するものとします。

## 第13条（解除）

1. 契約者又は当社は、相手方が本約款のいずれかの条項に違反し、相当期間を定めた催告を受けたにもかかわらず、書面による通知後相当期間をもって違反が是正されないときは、本契約を解除することができるものとします。

2. 契約者又は当社は、相手方に次の各号に該当する事由の一が生じたときには、何らの催告なしに直ちに本契約を解除することができるものとします。但し、第9号の事由が生じたときには、契約のうち当該事由が生じた部分についてのみ解除することができるものとします。
  - (1) 支払の停止があったとき又は仮差押、差押、仮処分、競売、破産、会社更生手続開始、再生手続開始もしくは特別清算開始の申立を受けたとき
  - (2) 手形交換所の取引停止処分を受けたとき
  - (3) 本約款の違反が重大又は是正が不能の場合
  - (4) 相手方の信用を著しく損なう行為(相手方から相当の期間を定めた書面による催告を受けたにもかかわらず、その期間内にかかる違反を是正しない場合を含むがこれに限らない)を行ったとき
  - (5) 契約者が第19条(権利義務の譲渡)に反して、当社の書面による承諾を得ずに本約款により生ずる一切の権利義務の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、もしくは引受けさせ、又は担保に供したとき
  - (6) 解散、会社分割、事業譲渡、又は合併の決議をした場合
  - (7) 資産、信用又は事業に重大な変化が生じ、本契約に基づく債務の履行が困難となるおそれがあると認められた場合
  - (8) 民法第542条第1項各号の事由が生じたとき
  - (9) 民法第542条第2項各号の事由が生じたとき
  - (10) 災害その他の不可抗力により当社のサービス提供能力を超えた状況に陥り、当社が円滑に本件サービスを提供できないと合理的に認められる場合、
  - (11) その他前各号に準ずる事由が発生した場合
3. 当社が前項に基づき本契約を解除する場合、解除対象のサービスにかかる債務であって、未払いのもの(履行期が到来しているか否かにかかわらず、残存期間に対応する対価全額の支払いにかかる債務を含む。)があるときは、契約者は、当社に対し、解除の効力発生日までに、当該債務を全て履行するものとします。
4. 本条に基づく本契約の解除は、損害賠償の請求を妨げないものとします。
5. 契約者又は当社が本条第1項及び第2項各号のいずれかに該当した場合、相手方に対して負担する一切の債務について、当然に期限の利益を失い、当該債務を直ちに一括して弁済しなければならない。
6. 当社と契約者の同意により、契約者が第三者と共同の契約者環境を利用している場合、当該第三者が本約款のいずれかの条項に違反したときは、本条第1項の例によるものとします。

#### 第14条(契約者の責任)

1. 契約者は、本件サービスの利用に伴い第三者に対して損害を与えた場合又は第三者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。契約者が本件サービスの利用に伴い第三者から損害を受けた場合又は第三者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
2. 当社は、契約者がその故意又は過失により当社に損害を被らせたときは、契約者に対し当該損害の賠償を請求することができるものとします。

#### 第15条(損害賠償)

1. 本約款に定められた責任制限に関する事項を除き、当社は、本約款に違反して契約者に損害を与えた場合、債務不履行責任、不法行為責任その他請求原因の如何を問わず、故意又は重過失のある場合に限り、契約者に直接かつ現実に生じた通常の損害につき賠償する責任を負うものとし、特別の事情から生じた損害(当社の予見の有無を問わない。)及び契約者の逸失利益については、一切責任を負わないものとします。また、当社が責任を負う場合の契約者に対する損害賠償額は、当該違反にかかる各サービスの対価として受領した合計額(但し、契約期間が12ヶ月を超える場合は直近12ヶ月分相当額)を限度とします。
2. 本条の規定その他本約款の規定にかかわらず、第10条所定の手続きに従い当社が全部又は一部の提供を廃止した場合は、当社の債務不履行とならず、損害賠償責任を負わないものとします。

#### 第16条(遅延損害金)

契約者は、本約款に基づく契約者の支払義務について支払期日を経過してもなお支払がない場合、支払期日の翌日から支払い完了の日までの日数について、当社に対して、年14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。

#### 第17条（機密情報等）

1. 当社は、本件サービスの利用により本件サーバーに蓄積された契約者のデータにつき、契約者の同意なくしてこれにアクセスせず、かつ、第三者がこれに不正にアクセスすることを防御すべく、善良なる管理者の注意義務をもってこれを保管するものとします。但し、裁判所からの証拠提出命令など、法的に認められた形（以下、「法令等」といいます）で契約者データの提供を要請された場合又は本契約上必要とされかつ緊急を要する場合に、当社は契約者の事前の同意なく必要最小限の範囲で契約者のデータにアクセス（複製等を含む）できるものとしますが、法令等により制限される場合を除き、当社は事後速やかに契約者にその旨を通知し、必要に応じ報告を行うものとします。
2. 本件サーバー、本件ソフトウェア又は本件サービスの不具合により、前項の契約者のデータが漏洩され契約者が損害を被った場合、当社は契約者に対し、本件サービスの対価として当社が契約者より受領した金額（但し、当該金額が12ヶ月分の月額利用料を超える場合は12ヶ月分の月額利用料相当額）を限度として、契約者に現実に発生した通常かつ直接の損害に限りこれを賠償するものとし、その他の事由に基づく損害及び前記金額を超える損害については、当社は一切その責めを負わないものとします。
3. 契約者は、本件ソフトウェア及び本件サービス並びにその情報について機密を保持するとともに、契約者の従業員、代理人等契約者の関係者にかかる機密を保持させ、本約款に別段の定めある場合を除き、その一部をも複製したり開示して第三者の利用の便に供してはならないものとします。
4. 契約者及び当社は、本契約に関連して相手方より開示を受けた技術上又は営業上その他一切の情報（第1項の対象となるデータを含む。以下、「秘密情報」といいます）を、本契約の履行の範囲内でのみ使用するものとし、秘密情報を開示した者（以下、本条において「開示者」といいます）の書面による事前の同意なく、本契約の履行のため当該秘密情報を知る必要のある、秘密情報を開示された者（以下、本条において「被開示者」といいます）の役職員及び弁護士、税理士、会計士その他の専門的アドバイザーを除く第三者に開示し、又は漏洩してはならないものとします。但し、次の各号のいずれかに該当する情報は、「秘密情報」に該当しないものとします。
  - (1) 既に一般に入手可能なもの
  - (2) かかる情報を知るに至った当事者の責めに帰すことなく一般に入手可能となったもの
  - (3) 法令等により開示が要求されるもの（かかる開示が要求される限度で）
  - (4) それを受領した時点で、自ら既に保有しているもの
  - (5) かかる情報を知るに至った後に正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負うことなく知得したものの、又は公知になったもの
  - (6) 自ら独自に開発したもの
5. 被開示者は、秘密情報を厳重に管理するものとし、漏えいを防止するため、合理的な安全管理体制を構築することとします。
6. 被開示者は、第4項にかかわらず、法令等に基づいて開示が義務付けられている場合、必要最小限の範囲で、当該法令等に基づく開示先に対して秘密情報を開示することができるものとします。この場合、法令等により制限される場合を除き、被開示者は事前に（事前の対応が著しく困難なときは事後速やかに）、開示者に対し、開示の事実及び開示した秘密情報の内容を通知するものとします。
7. 当社は、契約者が本件サーバー上に蓄積し、あるいは契約者から当社に提供され又は取扱いを委託された個人情報については、本件サービスの円滑な提供及び当社が契約者から個別に許諾を得た目的の範囲を超えて取り扱わないこととします。
8. 当社は、前項に定める個人情報を厳重に管理するものとし、漏えいを防止するため、合理的な安全管理体制を構築することとします。
9. 当社は、第7項に定める個人情報の取扱いを第三者に委託する場合、委託者として当該第三者を合理的に監督するものとします。
10. 本条及び本約款のその他の規定にかかわらず、当社は、以下のような契約者の本件サービスの利用状況データを本件サービスの改善、新商品、サービスの開発のために必要な範囲で利用し、又は、第三者に提供することができるものとし、契約者はこれをあらかじめ承諾するものとします。
  - (1) 利用ライセンス数

- (2) アクセスする端末の種別、OS やバージョン
- (3) 各機能のアクセス履歴
- (4) 各機能におけるデータの登録件数
- (5) 各機能の設定情報や設定値
- (6) 各機能のアドオン機能の有無

11. 本条における両当事者の秘密保持義務は、本契約の終了後も3年間効力を有するものとします。

#### 第18条（反社会的勢力の排除）

1. 契約者及び当社は、相手方に対し、自己又は自己の役員、実質的に経営権を有する者もしくは従業員等（以下、「役員等」と総称します）が、現在、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反社会的勢力（以下、「反社会的勢力」と総称します）に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相互に確約します。
2. 契約者及び当社は、相手方に対し、自ら又は第三者を利用して次の各号に該当する行為を行わないことを確約します。
  - (1) 暴力的な要求行為
  - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
  - (4) 風説を流布し、偽計を用いもしくは威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
  - (5) その他前各号に準ずる行為
3. 契約者及び当社は、相手方が次の各号のいずれかに該当し、又は該当すると合理的に認められる場合には、何らの催告を要しないで、本契約の全部又は一部を書面により解除することができるものとします。
  - (1) 第1項又は前項に違反する場合
  - (2) 自己又はその役員等が、反社会的勢力に対し、出資、貸付、資金又は役務提供等をして反社会的勢力と何らかの取引をしている場合等、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与をしていると認められる関係を有する場合
  - (3) 自己又はその役員等が、自己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等、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場合
  - (4) 自己又はその役員等が、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有する場合
  - (5) その他前各号に準ずる場合
4. 前項の規定により本契約を解除した場合、契約者又は当社は、かかる解除により相手方に損害が生じてもその損害を賠償する責任を負わず、かつ相手方に対し、かかる解除により被った損害の賠償を請求できるものとします。

#### 第19条（権利義務の譲渡）

契約者は、あらかじめ当社の書面による承諾を得ない限り、本約款により生ずる一切の権利義務の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、もしくは引受けさせ、又は担保に供してはならないものとします。

#### 第20条（協議）

1. 本約款及びそれに付随する契約に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、信義誠実の原則に従い契約者・当社協議し、円満に解決を図るものとします。
2. 前項の協議を行う場合であって、当社が求めるときは、契約者及び当社は、当該協議を行う旨の合意を書面にて行うものとします。

#### 第21条（準拠法・合意管轄）

本契約は日本の法律を準拠法とし、本契約又はそれに付随する契約に関し紛争が生じた場合には、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

## 第1章

本章は、第1条（目的）第2項で定める本件サービスのうち、〈eセールスマネージャーサービス〉及びこれに付随して提供される各種ソフトウェア及びサービス（以下、総称して「esm サービス」といいます）に適用されます。

### 第22条（禁止行為）

esm サービスを利用するにあたって、以下の行為を禁止とします。

- (1) 猥褻、賭博、暴力、残虐などの情報を発信、送信の仲介、受信するなどの公序良俗に反する行為
- (2) 犯罪行為もしくは犯罪のおそれのある行為
- (3) 他人の著作権、商標権等その他の権利を害する行為もしくは害するおそれのある行為
- (4) 他人の財産、プライバシーを害する行為もしくは害するおそれのある行為
- (5) 他人の名誉、信用を毀損する行為もしくは毀損するおそれのある行為
- (6) 他人に嫌悪感を与え、又は民族・人種差別につながるおそれのある行為
- (7) 有害プログラムを含んだ情報（コンピュータウイルス等）を発信、送信の仲介、受信する行為
- (8) スпамメールの送信、ポートスキャン等のクラウド基盤を共同利用している他のクラウド利用者のサービス提供の低下やデータ喪失等につながるおそれがある行為
- (9) その他法令等に違反する行為

### 第23条（データの取り扱い）

1. 契約者は自己が使用を許諾されたサーバー内のデータ領域（データ保管空間）内でなされた一切の行為及びその結果について、当該行為を自己が為したか否かを問わず、一切の責任を負うものとします。
2. 当社は契約者が登録したデータの内容につき、何らの保証も行わず、その責任を負わないものとします。
3. 契約者は、自己が使用を許諾されたデータ領域（データ保管空間）に起因又は関連する紛争等は自己の責任において解決するものとし、当社又はその他の第三者に迷惑を掛けず、かつ何らの損害等も与えないこととします。
4. 契約者は個人情報を取得・利用して、esm サービスを利用する場合には、個人情報の主体から同意を得なければならないものとします。

### 第24条（バックアップ）

当社は、当社が必要と判断した場合、サーバーの故障・停止などの不測の事態に備えて、契約者の登録したデータの複写を保管することとします。但し、これにかかわらず、esm サービスに登録するデータについては、契約者自身の責任で管理とバックアップを行うものとします。これらのデータの正確性、品質、完全性、適法性、信頼性、適切性、及び知的財産の帰属又は使用权については、当社ではなく、契約者のみが責任を負うものとします。当社は、契約者がesm サービスに登録したデータの削除、修正、破棄、損害、損失、又は不具合について、一切責任を負わないものとします。

### 第25条（サーバー等設備の障害）

1. 当社は、本件サーバー、本件ソフトウェア及びesm サービスの不稼働を含む稼働不良に対する原因調査及び修復を自己の費用と責任で、速やかに行うものとします。但し、原因調査及び修復に最善の努力を尽くしても解決しない場合、あるいは、契約者の故意又は過失に基づく場合については、当社は一切責任を負わないこととします。
2. 当社は、本件サーバー又はesm サービスの提供又は利用について障害があることを知ったときは、可能な限り速やかに、当社ウェブサイトへの掲示、電子メール等による通知など、当社が提供できる適切な手段で、契約者にその旨を通知するものとします。



3. 当社は、本件サーバー等設備のうち、インターネット接続サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理又は復旧を指示するものとします。
4. 当社は、本件サーバー等設備の設置、維持及び運用にかかる作業の全部又は一部(修理又は復旧を含みます)を当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

#### 第26条 (使用制限)

当社は、天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあるときは、災害の予防もしくは救援、交通、通信もしくは電力の供給の確保、又は秩序の維持に必要な通信その他の公共の利益のために、緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、esmサービスの利用を制限することができるものとします。

#### 第27条 (契約終了後の処理)

1. 当社は、本契約が終了した場合、直ちに契約者環境を停止するものとし、契約者の求めの有無にかかわらず、esmサービスの利用により本件サーバーに蓄積された契約者のデータ(第17条(機密情報等)第10項に基づき当社が作成した情報を除きます。以下本条において同じです。)を、当該契約の終了の翌月末に消去するものとします。
2. 当社は、契約者の求めがある場合、esmサービスの利用により本件サーバーに蓄積された契約者のデータの消去に関する証明書を発行します。
3. esmサービスの利用により本件サーバーに蓄積された契約者のデータの引渡しは、本件サービス外のものとして、有償による対応とします。

#### 第28条 (債務不履行)

1. 第15条(損害賠償)の規定にかかわらず、当社の責に帰すべき事由により、契約者がesmサービスを全く使用できない状態(以下、「使用不能」といいます)に陥った場合、当社は、本約款で定める場合を除き、当社が契約者における使用不能を知った時刻から起算して24時間以上その状態が継続した場合に限り、1料金月の基本料金の30分の1に利用不能の日数を乗じた額(円未満切り捨て)を限度として、契約者に現実に発生した損害の賠償請求に応じるものとします。
2. 第15条(損害賠償)の規定その他本約款の規定にかかわらず、本件サーバー等設備にかかる電気通信事業者又はその他の電気通信事業者の提供する電気通信役務に起因して契約者が使用不能となった場合、当社は、損害賠償の責任を負わないものとし、例外的に、当社がかかる電気通信役務に関し当該電気通信事業者又はその他の電気通信事業者から損害賠償を現実に受領した場合には、その損害賠償額を限度として、第1項に準じて契約者の損害賠償の請求に応じるものとします。

## 第2章

本章は、第1条(目的)第2項で定める本件サービスのうち、〈導入及び運用支援サービス〉に適用されます。

#### 第29条 (導入及び運用支援サービスの内容)

当社は、esmサービスの導入及び運用を支援するためのサービスとして、契約者に対して本条各号のうち利用条件に定める業務を提供します。

##### (1) 導入支援サービス

esmサービスを利用するための設定支援

##### (2) システム管理者向けシステム操作資料の提供

esmサービスの概要、基本操作方法及び管理者機能の概要等を記載したシステム操作説明資料の提供

##### (3) 設定代行サービス

esmサービスの利用や運用を支援するための設定代行

##### (4) その他契約者と当社間で合意した業務

### 第 30 条（導入及び運用支援サービスの実施）

1. 当社は利用条件の定めに従い、善良なる管理者の注意義務をもって導入及び運用支援サービスを提供し、有期のサービスについては、提供完了後に契約者に対して作業報告書を交付します。
2. 契約者は、前項のサービスの提供に必要な資料、情報、及び当社が契約者に対して合理的に要請した支援、便益等を当社に提供するなど、当社がサービス提供するために必要な協力を無償で行うものとします。
3. 前項で契約者が提供する資料、情報には、本件サーバーに蓄積された契約者のデータなど、本約款上機密情報等となる情報も含まれることがあるものとし、契約者は、当該資料、情報について、当社がサービス提供するために必要な範囲で当社がこれを利用（アクセス、複製、改変を含みこれらに限られない）することについて同意するものとします。
4. 前 2 項で定める契約者の協力及び同意を当社が得られないことによって第 1 項のサービスの提供が遅延、未完了となったとしても、当社は一切の責任を負わないものとし、当社は、有期のサービスについては期間満了後に次条で定める対価を全て請求できるものとします。

### 第 31 条（対価）

第 6 条（対価）第 1 項の定めにかかわらず、契約者は、利用条件で異なる定めをした場合を除き、作業報告書を受領した月の翌月末までに当社に対し、利用条件に定める方法により、本章で定める導入及び運用支援サービスの対価として、利用条件に定める金額を支払うものとします。

## 第 3 章

本章は、第 1 条（目的）第 2 項で定める本件サービスのうち、〈サポートサービス〉に適用されます。

### 第 32 条（サポートサービスの内容）

1. 当社は契約者に対し、esm サービスが通常装備している機能に関して、サポートサービスとして、以下に定める業務（以下、「サポート業務」といいます）を提供します。
  - (1) esm サービスの操作方法の質問に対する照会対応・助言
  - (2) esm サービスの稼働不良に対する調査
  - (3) esm サービスの修正、修正版の提供、及び適用作業（適用作業は、次条で定める時間内に当社が当社の事業所において作業できる場合に限り、サポートサービスとして提供されるものとします。）

### 第 33 条（サポートサービスの実施）

1. 当社は、善良なる管理者の注意義務をもって、サポートサービスを提供します。
2. 当社は、当社が別途指定する対応時間及び方法をもって、サポートサービスを提供するものとします。
3. 契約者は、当社所定の方法によりサポートサービスの受領に関する担当者を指定するものとします。
4. 当社は、前項で指定された契約者の担当者に対し、電子メール又は当社指定の Web サイトを用いて必要な助言・回答を行うことにより、サポートサービスを提供するものとします。当社は、当該担当者以外からのお問い合わせについて、助言や回答をする義務を負わないものとします。
4. 当社は、遠隔操作によるサポートサービス（以下、「リモートサポート」といいます）を提供する場合があります。この場合、契約者は、指定システムに対する当社によるアクセスを許可する等、当社の求めに応じ、必要な協力を行うものとします。
5. esm サービスの稼働不良が生じている場合、契約者は、当社の求めに応じ、必要な情報を当社に開示することを含め、稼働不良の原因の特定のために必要な協力や許諾を行うものとします。
6. esm サービスの稼働不良が生じている場合、特定された原因が esm サービス以外のものである場合、当社は契約者に対してその旨を通知することにより、当該稼働不良に関するサポート業務は終了とします。特定された原因が esm サービスにある場合、当社は、サポートサービスとして、契約者に対し、esm サービスの修補、修正版の提供等により当該原因の除去に努めます。但し、当社が

合理的な努力を行っても当該原因が除去できない場合、当社と契約者はその対応について誠実に協議するものとします。

#### 第 34 条（特別対応）

当社が以下の対応を行った場合、契約者は当社に対し、当社が別途指定する追加の対価及び費用を支払うものとします。

(1) 時間外対応

契約者の要望により対応時間以外にサポート業務を行った場合

(2) オンサイト対応

契約者の要望により、当社の担当者が当社の事業所以外の場所でサポート業務を行った場合

以上

2024年9月30日 制定