

遠鉄システムサービス株式会社 クラウドサービス ご利用契約約款

2012 年 10 月 1 日 制定・施行

2019 年 8 月 9 日 改訂・施行

2020 年 3 月 31 日 改訂・施行

遠鉄システムサービス株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「クラウドサービス」（以下「本サービス」といいます。）は、以下に定める利用規約（以下、「本約款」といいます。）の内容に従うものとします。契約者は本サービスご利用のお申込をされた時点で、本約款の条項を承諾するものとします。本サービスの利用は、この約款の内容を契約者が承諾していることを前提としています。

第 1 章 総則

第 1 条（定義）

本約款において、用語の定義は以下の通りとします。

1. 「本サービス」

当社が提供するプロダクトサービス及び当社のビジネスパートナーとして提携しているベンダーが提供するプロダクトサービス。

2. 「サポート」

当社が本約款に従い、契約者に本サービスを正常かつ円滑に使用できるよう支援するサポートサービス及びコンサルティングサービス。

3. 「契約者」

本約款を承諾の上、当社所定の手続きに従い本サービスの利用を申し込んだ法人・団体。

4. 「端末設備」

契約者ならびに本サービスを利用するユーザーご自身が設置する各種サーバ、端末設備、その他通信設備及び通信網

5. 「課金開始日」

この約款の第 14 条（利用契約の成立）に規定する「サービス開始日」とする。

6. 「サービス期間」

契約者が本サービスを受けることが出来る期間

7. 「営業日」

当社が本サービスに対する各種お申込、お問い合わせ、通知等（以下、併せて「お申込等」

といひます)の受付を行う日。(土日祝日ならびに当社の指定する休日を除く日の9:00 から12:00、13:00 から17:00 まで(以下、「営業時間」といひます)をその1日とします。営業日以外の日および、営業時間外になされたお申込等については、次に到来する営業日になされたものとみなされます。)

第2条 (契約者への通知)

1. 当社から契約者への通知は、電子メール、書面又はホームページ(<https://www.ess.co.jp/>)への掲載等、当社が適当と判断する通信手段によって行ひます。
2. 前項の規定に基づき、当社から契約者への通知を電子メールで行う場合には、契約者の電子メールアドレスを保有するサーバに到着したことをもって、通知が完了したものとみなします。
3. 本条第1項の規定に基づき、当社から契約者への通知をホームページへの掲載で行う場合には、当社が定めたホームページに掲載されたときをもって通知が完了したものとみなします。

第3条 (約款の適用)

当社は本約款に基づき、本サービスとサポートの提供をいたします。別途個別の利用契約を締結した場合は個別の利用契約の規定が本約款に優先して適用されるものとします。また、当社のビジネスパートナーのプロダクトサービスを利用する場合は本サービスに関してはビジネスパートナーの約款を適用し、サポートに関しては本約款が適用されるものとします。

第4条 (約款の変更)

1. 本約款は、民法第548条の2第1項に定める定型約款に該当し、本約款の各条項は、契約者の一般の利益に適合する場合または変更を必要とする相当の事由があると認められた場合には、民法第548条の4の定型約款の変更の規定に基づいて変更するものとします。この場合、本サービスの提供条件は変更後の新規約によるものとします。
2. 前項の変更を行う場合、当社は、変更後の新規約の内容を契約者に対して通知するものとします。但し、当社は契約者に予告期間無しに、第27条(契約者の支払い義務)に規定する利用料金を改定することがあります。

第2章 契約内容

第5条 (本サービスの内容)

契約者は本約款に基づいて、本サービスとサポートを利用することができるものであり、本サービスに関する知的財産権及びその他の権利を取得するものではありません。

第6条（サービスの提供区域）

本サービスの提供区域は、日本国内とします。（但し、一部離島等での提供ができない区域もあります。）

第7条（サポートの目的）

当社は、契約者が本サービスを正常かつ円滑に使用できるよう本契約に従い本サービスのサポートを行います。

第8条（サポート方式）

サポート方式は緊急対応サポート方式とします。

当社は、契約者の連絡に基づき緊急にサポートを要する場合は、速やかに以下方法にてサポート業務を行います。

1. 電話での対応が望ましいと当社が判断した場合は、電話対応にてサポート業務を行います。

2. 担当技術者を派遣する事が望ましいと当社が判断した場合は、別途定めた利用料金に基づき担当技術者を契約者に派遣して必要なサポート業務を行います。

その他前項の規定に係わらず、当社の判断によりサポート作業が必要な場合は、契約者の承諾の上サポート作業を行います。また、作業については当社または、当社が指定した業者が行います。

第9条（サポート業務の内容）

サポート業務内容は以下の通りとします。

1. 本サービスの障害発生時における電話での対応
2. 本サービスの障害の修復及び運用試験
3. 本サービス修正のための保守作業

第10条（サポート業務の範囲以外）

契約者から依頼を受けた障害の内容が、以下のいずれかに該当する場合は本約款でいうサポート業務の範囲外とし、当社はサポートの業務の責任を負いません。

1. 契約者が本サービスの動作環境を変更した場合及びオペレーティングシステム並びにハードウェアの設定を当社の許可無く変更した場合
2. 契約者が「善良な管理者」の範囲を逸脱して使用した場合
3. オペレーティングシステムを含むハードウェア障害やネットワーク障害
4. 契約者側にて設置された端末設備に関しての障害
5. その他当社・契約者協議の上、本契約でのサポート業務の範囲外と認められた場合

第11条（サポートに対する協力）

1. 契約者は、当社が本サービスのサポートを円滑に行えるよう万全を期し、次の通り当社に協力するものとします。
2. 契約者は、サポート担当技術者が本サービスのサポート作業を行うために必要な質疑応答に対し判断しえる範囲で対応し、又作業協力をするものとします。
3. 契約者は、サポート担当技術者が本サービスのサポート作業を行うため、契約者の事務所内に立ち入ることを認めるものとします。
4. サポート作業にあたり必要とする電力等は、契約者が負担するものとします。
5. 契約者が前項に定めるサポートに対する協力を怠ったときは、当社は本契約を解約できるものとします。

第12条（利用期間）

1. 本サービスの最低利用期間は、課金開始日から起算して12ヶ月とします。
2. 最低利用期間経過後の利用期間は1年単位の更新とします。

第3章 利用契約

第13条（利用申し込み）

利用契約の申し込みをする契約者は、本約款を確認して同意したうえで、当社が別に定める申込関連様式に必要事項を記入して当社に提出するものとします。

第14条（利用契約の成立）

1. 本サービスの利用契約は、申込承認日に成立するものとします。
2. 当社が通知する「サービス開始日」をもって本サービスが開始されるものとします。

第15条（申込を承認しない場合）

当社は、利用契約の申込者が次のいずれかの項目に該当する場合には、利用契約の申込を承認しない場合があります。

1. 利用契約の申込に際し、虚偽の届け出をしたことが判明した場合
2. 申込者が利用契約の義務を怠るおそれがあると当社が判断した場合
3. 当社の競合他社等、事実上の秘密を調査する目的で契約を行おうとしていることが判明した場合
4. 第20条（サービスの緊急停止）のいずれかの事由に該当するおそれがある場合
5. その他、当社が利用契約の締結を適切でないと判断した場合

第4章 契約変更

第16条（契約の継続）

当社は、契約者より契約解除の申し出がない場合、又は第19条（サービスの停止）に該当する事由がない場合は、本サービスの契約を自動的に継続するものとします。

第17条（契約者の名称等の変更）

契約者は、その氏名、名称、住所、担当者、連絡用メールアドレス等に変更があったときは、変更が生じたときから7日以内に、当社の定める手段でその旨を当社に通知するものとします。

第18条（契約内容の変更）

1. 契約者が利用契約の種類及び内容を変更しようとするときは、当社指定の手続きにより、当社に対して変更を申し出るものとし、当社から当該申出を承諾する旨の通知を発信したときに効力が生じるものとします。但し、第15条（申込を承認しない場合）の各項のいずれかに該当する場合には、当社は変更を承諾しない場合があります。この場合は、当社は契約者にその旨、通知します。
2. 前項に基づき、契約者が契約内容を変更する場合において、新料金を適用するものとします。

第5章 提供の停止、中止及び終了

第19条（サービスの停止）

当社は、契約者が次の項目のいずれかに該当する場合には、本約款に基づく本サービスの提供を何ら事前に通知および勧告することなく停止することがあります。

1. 利用料金又は遅延損害金等を支払期限が経過してもなお支払わないとき。
2. 利用契約の申込書に虚偽の事項を記載したことが判明したとき。
3. 手形又は小切手が不渡りになったとき。
4. 差押え、仮差し押さえ若しくは仮処分があったとき又は競売の申出があったとき。
5. 破産、特別清算、会社更正、又は民事再生手続開始の申立てがあったとき。
6. 解散又は営業の全部若しくは重要な一部を第三者に譲渡しようとしたとき。
7. 法令に違反し公序良俗に反する態様において当社サービスを利用したとき又はそのおそれがあるとき。
8. その他当社が契約者として不適当と判断したとき。

第20条（サービスの緊急停止）

1. 当社は、著しい負荷や障害がシステムに与えられ正常な本サービス提供を行えないと判断した場合、契約者への本サービスの一部若しくは全てを強制的に緊急停止する場合があります。契約者の利用が合法的でかつ技術的に問題なく、当社の定めるいずれの禁止事項にも抵触しないものであっても、契約者は、当社の事由に基づく緊急停止を認めるものとします。
2. 当社は、本サービスの利用に伴うシステム稼働が契約者に著しい損害を与える可能性を認知した場合、契約者に通告なく、システムの緊急停止を行う場合があります。契約者はこのような緊急停止があることをあらかじめ承諾するものとします。
3. 当社は、原則として契約者からの本サービスの緊急停止要請を受け付けません。
4. 本サービスの緊急停止が出来なかったことによって契約者が損害を被った場合でも、当社は一切の賠償責任を負いません。

第21条（サービスの中止）

当社は、次の各号に該当する場合には、利用契約に基づく本サービスの提供を中止することがあります。

1. 本サービス用の設備の保守上又は工事上やむを得ないとき
2. 本サービス用の設備にやむを得ない障害が発生したとき
3. 天災、その他の不可抗力又は、当社の責に帰すことが出来ない事由が発生したとき若しくは発生するおそれがあるとき
4. 当社が本サービスの運用の全部または一部を中止することが望ましいと判断するとき

第22条（サービス開始の遅延）

当社がやむを得ない事由によりサービスの開始時期を遅らせる場合は書面または、電話等の適切な方法をもってその旨を通知します。

第23条（サービスの廃止）

1. 当社は、都合により利用契約に基づく本サービスの一部又は全部を廃止することがあります。なおこれにより契約者に損害が発生した場合当社は一切の責任を負いません。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの廃止をするときは、契約者に対し廃止の2ヶ月前までに当社の提供する手段によりその旨を通知します。ただし、天災その他不可抗力等の、当社の責に帰すべきではない事由により廃止せざるを得ない場合は、この限りではありません。

第24条（契約者からの解約）

1. 契約者は当社に対し、当社の定める手段で通知することにより利用契約を解約することができます。当該解約の効力は、契約満了日より起算し3ヶ月以上前に申し出た場合に発生するものとします。

ただし、解約希望日の申し出がない場合又は、解約希望日を過ぎて当該通知が当社に到着した場合には、当該通知が当社に到着した日の属する月の末日をもって効力が発生するものとします。但し当該通知が当社に到着したその日からその月の末日までの期間が10営業日未満の場合、当該通知が当社に到着した日の翌月末日をもって効力が発生するものとします。

2. 契約者は、前項の規定にかかわらず、第19条（サービスの停止）の事由が生じたことにより本サービスを利用することが出来なくなった場合において、当該サービスに係わる契約の目的を達することが出来ないと認めるときは、利用契約を解約することができます。当該解約の効力は当該通知が当社に到着した日の属する月の末日をもって効力が発生するものとします。但し当該通知が当社に到着したその日からその月の末日までの期間が10営業日未満の場合、当該通知が当社に到着した日の翌月末日をもって効力が発生するものとします。

3. 契約者は、第4条（約款の変更）の規定に基づく本約款の変更を承諾できない場合にも、当該利用契約を解約することができます。当該解約の効力は当該通知が当社に到着した日の属する月の末日をもって効力が発生するものとします。但し当該通知が当社に到着したその日からその月の末日までの期間が10営業日未満の場合、当該通知が当社に到着した日の翌月末日をもって効力が発生するものとします。

第25条（当社からの解約）

1. 当社は、第19条（サービスの停止）の規定により本約款に基づく本サービスの利用を停止された契約者が速やかにその事由を解消しない場合若しくは、第31条（契約者の義務）のいずれかの項目に違反した場合は、利用契約を解約することがあります。

2. 当社は、契約者が第19条（サービスの停止）のいずれかに該当する場合で、その事由が当社の業務の遂行上支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定にかかわらず、同条に定める本サービスの停止をすることなく利用契約を解約することがあります。

3. 当社は、契約者が本約款に違反している場合、および当社が契約者に違反の通知をした後、契約者が速やかに違反を解消しない場合には、利用契約を解約することがあります。

第26条（権利等の譲渡禁止）

契約者は当社サービスの提供を受ける権利及び利用契約上の地位を第三者へ譲渡、または承継させることができません。

第6章 利用料金等

第27条（契約者の支払い義務）

1. 契約者は、別途定めた利用料金を当社の指定する方法で支払うものとします。
2. 利用料金の支払い義務は、第14条（利用契約の成立）の規定により利用契約が成立したときに発生します。
3. 利用料金は、第1条5項に規定する課金開始日から発生します。
4. 第12条（利用期間）に定める最低利用期間内において利用契約を解約した場合でも、契約者は第12条（利用期間）に定める最低利用期間分の利用料金の残金相当を当社へ支払うものとします。

第28条（利用料金の請求）

1. 当社は、契約者に対し本サービスの提供を開始した後、速やかに契約者に対して利用料金を請求します。
2. 前項の定めにより利用料金の請求を受けた契約者は、請求書に指定する支払い期限までに消費税相当額を加算した利用料金を支払うものとします。なお、振り込み手数料等の料金は契約者負担とします。

第29条（利用料金の払い戻し）

1. 第19条（サービスの停止）の規定により本サービスの提供が停止された場合における当該停止期間の利用料金は、当社から本サービスが提供され続けたものとして取り扱います。
2. 第23条（サービスの廃止）の規定により本サービスが廃止された場合において、当社は、契約者が支払い済みの、本サービス廃止日から起算して当該契約満了日までの期間に相当する利用料金を払い戻します。
3. 利用契約が第24条第1項に基づき契約者から解約されたときは、当社は、すでに受領した利用料金の払い戻し等は一切行わないものとします。
4. 利用契約が第25条（当社からの解約）に基づき当社から解約されたときは、当社は、すでに受領した利用料金の払い戻しは一切行わないものとします。

第30条（遅延損害金）

契約者は当社サービスの料金等の支払いを遅延した場合は、遅延期間につき遅延金に対する年率14.5%の割合で算出した遅延損害金を当社に支払うものとします。

第7章 義務及び責任

第31条（契約者の義務）

1. 契約者は、本サービスを利用するにあたり、各サービス上に登録する情報を契約者の責任において保管するものとします。
2. 当社が契約者の本サービス利用方法が不適切であると判断した場合には、契約者は、当社の技術上あるいは運用上の勧告に従い適切な対処を行うものとします。
3. 契約者は、「ネチケット」呼ばれる、インターネットの利用上の慣習に従い、第三者と共有するインターネットを相互に快適に利用することにつとめるものとします。
4. 契約者は、この約款の規定を遵守する義務が生じます。

第32条（自己責任の原則）

1. 契約者は、本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を受けた場合、自己の責任と費用をもってこれを処理解決するものとします。
2. 契約者が、本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、前項と同様とします。
3. 契約者は、契約者の責に帰すべき事由により当社に損害を被らせたときは、当社に対し、当該損害を賠償する義務を負います。
4. 当社は契約者が当社サービス内に登録したデータにつき、何らの保証も行わず、その責任を負わないものとします。

第33条（ソフトウェア等の管理）

契約者は当社サービスの提供に関し、契約者に提供するソフトウェアがある場合、以下の条件を守るものとします。

1. 契約者はソフトウェアを第三者に対し貸与、譲渡、使用許諾その他の処分をしないこと。
2. ソフトウェアを善良な管理者の注意をもって管理すること。
3. ソフトウェアの利用に関しては第38条（ソフトウェア等の著作権等）の規定を遵守すること。

第34条（アカウントの管理）

1. 契約者は、当社が契約者に対し付与するID及びパスワードについて全面的な管理責任を負うものとします。
2. 契約者は、ID又はパスワードを第三者（契約者の代表管理者以外）に利用させてはけません。
3. 契約者は、ID又はパスワードが窃用されるか又は窃用される可能性があることが判明した場合には、直ちに当社にその旨を連絡するとともに、当社からの指示がある場合には

これに従うものとします。ID又はパスワードが窃用され、又は第三者に利用されたことによる損害は契約者の負担とし、当社は責任を負いません。

第35条（秘密保持）

1. 当社は、本サービスの提供する上で知り得た契約者の秘密を日本国における法令、条例、法律等に基づいた場合を除いて正当な理由なく第三者に漏らしません。
2. 本条の規定は、利用契約の終了後も有効に存在するものとします。

第36条（免責）

当社は、契約者が本サービスの利用によって第三者との間で法律的又は社会的な係争関係に置かれた場合でも、これら係争の一切の責任を負わないものとします。

第37条（損害賠償の制限）

本サービスの利用に関し、この契約に基づき当社が損害賠償義務を負う場合、当社は、契約者に現実に生じた通常の直接損害に対して、契約者が当社に本サービスの対価として過去1年間に支払った総額を限度額として、賠償責任を負うものとします。但し、逸失利益及び間接損害等の特別の事情により生じた損害については、当社は賠償責任を負いません。

第38条（ソフトウェアの著作権等）

1. 契約者に提供されるソフトウェア及びその他の各種情報（以下「ソフトウェア等」といいます。）については、その著作権、ノウハウ等の知的所有権のすべてを当社または、当社にソフトウェア等の利用を許諾した第三者が所有します。
2. 契約者はソフトウェア等を当社サービス利用の目的のみに利用することができ、これ以外の目的での利用はできません。

第39条（再委託）

当社は契約者に対する当社サービスの提供に関して必要となる業務の全部又は一部を当社の判断にて第三者に再委託することができます。この場合、当社は、当該再委託先に対し、第35条（秘密保持）と同等の義務を負わせるものとします。

第8章 雑則

第40条（準拠法）

この約款（この約款に基づく利用契約も含む）に関する準拠法は、日本法とします。

第41条（個人情報の保護）

契約者が本サービスを利用して個人情報を取り扱う場合には、契約者は、個人情報の保護に関する法律、主務官庁のガイドライン、地方条例、その他関連書法令を遵守しなければなりません。

第42条（合意管轄裁判所）

契約者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合、静岡地方裁判所浜松支部を第一審の合意管轄裁判所とします。

第43条（協議義務）

この約款に定めない事項については、当社と契約者は、誠意を持って協議し、解決するよう努力するものとします。

以上