

「顧客管理ソフトウェア」保守サービス規約

本利用規約（以下「本規約」といいます。）には、本サービスの提供条件、トピラシステムズ株式会社（以下「当社」といいます。）と本サービスを利用されるお客様（以下「本サービス利用者」といいます。）との権利義務関係、及び当社、本サービス利用者、及び第三者の間の権利義務関係が定められています。本サービスの利用に際しては、本規約の全文をお読みいただいた上で、本規約に同意いただく必要があります。

第1条（本規約の適用範囲及び変更）

- 1 本規約は本サービスの提供及びその利用に関し、当社と本サービス利用者との間の権利義務関係を定めることを目的とし、本サービス利用者、当社との間の本サービスの利用に関わる一切の關係に適用されます。
- 2 当社は、本サービスを利用いただいた本サービス利用者につき、本規約に同意したものと取り扱うことができるものとします。
- 3 当社は、本サービス利用者その他第三者の事前の承諾を得ることなく、当社が必要と判断したときに、本規約を変更することがあります。当社は、当社ウェブサイト上に規約の改定内容等を掲載することをもって告知し、その後、本サービス利用者が本サービスを利用した場合、本規約の改定を承認したものと取り扱うことができるものとします。
- 4 本規約の内容と、本規約外における本サービスの説明等（但し、第3条に定める申込書の「注意事項」に記載された内容は除く。）とが異なる場合は、本規約の規定が優先して適用されるものとします。

第2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ころによるものとします。

- (1) 「本ソフトウェア」とは、別紙に定める「保守業務対象ソフトウェア」及びCTIアダプタをいいます。
- (2) 「システム環境」とは、本ソフトウェアが稼動するために必要なハードウェア、オペレーティングシステム、ネットワーク環境（ハードウェア及びソフトウェアを含む）、電源装置などをいいます。
- (3) 「本サービス」とは、システム環境の下で本ソフトウェアを使用するお客様がオプションとして加入いただくサービスであって、本ソフトウェアを円滑に使用・運用するために、本規約で定める条件に従って当社が提供する本ソフトウェアの保守作業支援のサービスをいいます。
- (4) 「本サービス提供契約」とは、当社と本サービス利用者との間で締結される本サービスに関する契約であって、当該契約の内容が本規約の規定、及び第3条に定める申込書の「注意事項」の記載によって規定されるものをいいます。

第3条（本サービスの提供契約）

お客様が、本サービスの提供を受けようとする場合、当社が別途定める本サービスの申込書（以下「申込書」といいます。）を当社に提出するものとします。当社は、お客様よりいただいた申込書の内容を確認の上で申し込みの手続が完了した場合は、当該手続の完了を、電話、FAX、電子メールその他の方法によってお客様に通知致します。この通知をもって、当社とお客様との間で本サービス提供契約が成立し、お客様は本サービス利用者となります。

第4条（保守業務内容）

当社は、本サービス利用者に対して、次の各号の保守業務を提供します。

- (1) 当社は、本サービス利用者からの本ソフトウェアの操作方法に関する問い合わせ及び本ソフトウェアの機能不良又は不具合により障害が発生した場合の問い合わせに対して可能な範囲で電話、電子メール、又はFAXで助言します（以下「本保守業務」といいます。）。
- (2) 当社は、本保守業務で本ソフトウェアが良好に稼動しない場合、当社が適切と判断する方法により本サービス利用者との協議の上、当社の従業員又は当社の指定する技術者（以下「技術者」という）を本ソフトウェアが設置されている場所へ派遣し、本ソフトウェアに発生している障害を是正する措置を実施します。但し、本サービス利用者は、当該派遣及び当該措置に必要な料金を第5条の規定に従って当社に別途支払うものとします。

第5条（保守業務料金体系及び支払条件）

- 1 別紙に定める保守業務基本料金は申し込み当月分を無料とします。
- 2 本サービス利用者は、別紙に定める保守業務基本料金の、申し込み日の翌月1日から1年分を本サービスの利用申し込み日の翌月末日までに当社に支払うものとします。
- 3 本サービス利用者は、第7条2項に基づき本サービス提供契約を更新した場合は、別紙に定める保守業務基本料金の、当該更新日から1年分を更新日の属する月の末日までに当社に支払うものとします。
- 4 本サービス利用者は、前条の（2）号に基づき技術者が本ソフトウェアの設置されている場所へ訪問する場合の旅費、交通費、宿泊費、訪問作業費及び交換が必要な機器又は部品等の費用を別紙に定める保守業務基本料金とは別に、当該作業実施日の翌月末日までに当社へ支払うものとします。
- 5 本サービス利用者は、当社が別途指定する場合を除き、本条に定める料金及び費用の支払いを当社の指定する銀行口座への振り込みにより支払うものとします。但し、振込手数料は本サービス利用者が負担するものとします。
- 6 本サービス利用者が本規約上の支払債務の履行を怠った場合、本サービス利用者は完済までの期間につき、支払金額に年率14.6%の割合で遅延金を加算して支払うものとします。但し、本サービス利用者が本規約上の支払債務の履行を二回以上怠った場合、当社は、事前の書面による通知を行なった後、本サービス利用者の債務履行完了までの間、本サービスの提供を中止することができます。

- 7 本サービス利用契約に基づき当社が受領した料金その他の対価は、いかなる理由があっても、本サービス利用者に返却されないものとします。

第6条（保守業務提供条件）

- 1 Windows 10以降のオペレーティングシステムの環境下で本ソフトウェアを使用した場合、本保守業務対象外とします。（Windows vista(32bit版、64bit版)、Windows7(32bit版、64bit版)、Windows8(32bit版、64bit版)、Windows8.1(32bit版、64bit版)、Windows10(32bit版、64bit版)は本保守業務対象とします。）
- 2 本サービス利用者は、本保守業務を当社へ依頼する場合は、別紙に定める保守業務対応受付窓口へ電話、電子メール、又はFAXにて申込むものとします。
- 3 本サービス利用者は、システム環境が影響して機能不良及び不具合箇所が発生している場合等、本保守業務の実施の結果、本サービス利用者の指摘する当該事象について、本ソフトウェア導入時と同等機能・性能に必ずしも復旧できない場合があることにあらかじめ同意するものとします。
- 4 当社は、別紙に示す営業時間内に保守業務を実施するものとします。但し、当社の判断により、保守業務の実施が必然的に別紙に示す営業時間外に至った場合はこの限りではないものとします。
- 5 本サービス利用者は、本ソフトウェアの使用説明書などに記載される適切な使用環境を確保すると共に、技術者が安全に本保守業務又は第4条（2）号の業務を実施遂行できる環境を確保するものとします。
- 6 技術者は、本サービス利用者の作業所内に立ち入り保守業務を実施する場合、本サービス利用者の作業所内規則を守り秩序維持に心がけるものとします。
- 7 本サービス利用者は、本ソフトウェアが稼動している環境下の情報やデータなどについて、本サービス利用者の費用と責任において複製、バックアップその他の保護対策を実施するものとします。
- 8 次の各号のいずれかに該当する場合は、当社は第4条に定める保守業務の実施義務を免ぜられるものとします。
 - (1) windows10以降のオペレーティングシステムの環境下で本ソフトウェアを使用したことに起因する障害（Windows vista(32bit版、64bit版)、Windows7(32bit版、64bit版)、Windows8(32bit版、64bit版)、Windows8.1(32bit版、64bit版)、Windows10(32bit版、64bit版)は保守業務の実施業務を含みます。）
 - (2) 本サービス利用者自らもしくは第三者による改造や取扱使用説明書などに規定されている操作方法以外の操作により起因する障害。
 - (3) 本ソフトウェアが格納されている機器等の落下、電磁的影響その他強い衝撃などに起因する障害。
 - (4) 本ソフトウェア以外の製品に起因して本ソフトウェアの機能不良又は不具合箇所が発生した場合の障害。
 - (5) 天災及びその他の不可抗力に起因する障害。
 - (6) 保守業務が高所や危険地域の立ち入りを必要とする場合及び技術者の身体ならびに生命の危険を及ぼす恐れのある場合。

第7条（契約期間）

- 1 本サービス提供契約の効力は、第3条に定める申込の手続きの完了をもって発効するものとします。
- 2 本サービス提供契約の発効後、申込書の「お申込日」の翌月1日から1年が経過するまでの期間を本サービス提供契約の最低契約期間とします。但し、契約期間満了日の前月末日までに本サービス利用者から、当社の定める書面による契約終了の通知がない限り本契約は自動的に1年間更新するものとし、以降も同様とします。
- 3 本サービス提供契約が終了した場合であっても、本サービス利用者とは当社との間においては、第8条は本サービス提供契約の終了後2年間、第1条1項、2項、4項、第2条、第5条6項、7項、第6条2項、6項、7項、本項、第9条2項、第13条、第14条、第15条、第16条2項、第21条、第22条、及び第23条の規定は引き続き有効に存続するものとします。

第8条（秘密保持）

- 1 本規約において秘密情報とは、次の情報をいいます。
 - (1) 本サービス利用者又は当社（以下、「開示者」といいます。）が、書面もしくはサンプル等の有体物により本規約の他の当事者（以下、「受領者」といいます。）に開示した技術上又は営業上の情報。但し、電子メール、FAX、記憶媒体等の電子文書による開示は、書面による開示とみなします。
 - (2) 開示者が、開示の時点で秘密である旨を明確にした上で、口頭により、又はプロジェクター等の視覚的手段により受領者に開示した技術上又は営業上の情報。
- 2 前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当する場合は、秘密情報から除外するものとします。
 - (1) 開示者より開示を受けた時点で既に公知である情報。
 - (2) 開示者より開示を受けた時点で受領者が既に知得していた情報。
 - (3) 開示者より開示を受けた後に、受領者の責に帰すことのできない事由により公知となった情報。
 - (4) 正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負わずに受領者が知得した情報。
 - (5) 開示を受けた情報によらずに受領者が独自に開発した情報。
- 3 受領者は、秘密情報を秘密に保持し、開示者の事前の書面による承諾なしに、第三者に開示・漏洩してはならないものとします。また、受領者は、秘密情報を、本サービス提供契約の履行をする上で必要な目的についてのみ用い、当該目的以外の目的で使用してはならないものとします。
- 4 前項の規定にかかわらず、受領者は、秘密情報を善良な管理者の注意義務をもって管理し、受領者が本規約に基づき負担するのと同様の義務を遵守させることを条件として、秘密情報を知る必要のある必要最小限の関係者に開示することができるものとします。

第9条（本ソフトウェアの変更）

- 1 当社は、インターネットを介して、本ソフトウェアのアップデート、更新、修正、その他の変更を本サービス利用者に配信します。
- 2 前項の規定にかかわらず、本ソフトウェアのアップデート、更新、修正、その他の変更の結果、本サービス利用者に対して何らかの損害が発生したとしても、当社は当該損害に対して一切の責任を負わないものとします。

第10条（暴排条項）

- 1 本サービス利用者は、現在及び将来にわたって、次の各号のいずれかに該当しないことを表明し確約するものとします。
 - (1) 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（以下「暴排法」といいます。）に規定するものをいいます。）
 - (2) 暴力団員（暴排法に規定するものをいいます。）、暴力団構成員、準構成員
 - (3) 暴力団関係企業
 - (4) その他反社会的な行為や反社会的な行為により利益を得ることを目的とする個人及びその構成員
- 2 当社は、本サービス利用者が前項（1）～（4）号のいずれかに該当する場合には、何らの催告を要することなく、本契約を解除することができるものとします。
- 3 当社が前項の規定により契約を解除した場合には、当社はそれにより本サービス利用者が生じた損害の一切について賠償する義務を負わず、本サービス利用者は当社に生じた損害を全て賠償する責任を負うものとします。

第11条（契約の解除）

- 1 本サービス利用者が下記各号の一に該当する場合には、当社に対するすべての債務（但し本規約による債務に限定されない。）は、当然に期限の利益を失い、債務がある場合、本サービス利用者は直ちに債務全額を現金にて当社に支払うものとします。
 - (1) 本規約に定める義務の全部又は一部に違反したとき
 - (2) 差押え、仮差押え、仮処分、強制執行もしくは競売の申立があったとき、又は租税公課を滞納し督促を受けたとき
 - (3) 監督官庁から行政指導、営業停止又は営業免許もしくは営業登録の取消の処分を受けたとき
 - (4) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始その他法的倒産手続開始の申立があったとき、又は解散（法令に基づく解散も含む）、清算（特別清算を含む）もしくは内整理の手続に入ったとき
 - (5) 営業の廃止、休止、変更、又は営業の全部もしくは重要な一部の譲渡の決議をしたとき
 - (6) 手形又は小切手を不渡りとしたとき、その他支払停止状態に至ったとき
 - (7) 主要な株主又は経営陣の変更がなされ、当社が本契約を継続することを不適当と判断したとき
 - (8) 本サービス利用者が法令又は本規約に違反し、その他本サービス利用者として相応しくない行為を行ったと当社が合理的に判断したとき
 - (9) 自ら又は第三者を利用して、当社の業務を妨害した場合、又は、妨害するおそれのある行為をした場合
 - (10) 自ら又は第三者を利用して、当社、当社の従業員、又は技術者に対して、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いるなどした場合
 - (11) 自ら又は第三者を利用して当社の名誉、信用等を毀損し、又は、毀損するおそれのある行為をした場合
 - (12) 自ら又は第三者を利用して、自身や、その関係者が反社会的勢力等である旨を関係者に認知させるおそれのある言動、態様をした場合
- 2 本サービス利用者が前項各号の一に該当する場合、当社は、何らの責任を負うことなく、本サービス利用者に対する何らの通知・催告なしに、直ちにサービス提供契約及び本サービス利用者とは別の他の契約の全部若しくは一部につき、その履行を停止し、又は契約を解除して、それによる損害の賠償を本サービス利用者へ請求することができるものとします。

第12条（本サービスの提供の中断・停止）

- 1 当社は、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合、本サービス利用者に対して事前の通知をすることなく、本サービスの利用を一時的に中断又は停止する場合があります。
 - (1) システムの保守、システム障害対応、天災等の不可抗力、その他技術上の理由により本サービスの提供を中断する必要があると判断した場合
 - (2) 本サービスの変更、機能拡張等を行う場合
 - (3) その他、当社が停止又は中断を必要と判断したとき
- 2 前項について、本サービスの中断又は停止に伴い、本サービス利用者へ損害、損失その他の不利益が生じた場合でも、当社はその責任を負わないものとします。

第13条（権利の帰属）

本ソフトウェア及び本サービスに関する知的財産権は全て当社又は当社にライセンスを許諾している者に帰属しており、本規約に基づく本サービスの利用は、本ソフトウェア又は本サービスに関する当社又は当社にライセンスを許諾している者の知的財産権につき使用を許諾することを意味するものではありません。

第14条（本サービスの内容の変更、終了）

- 1 当社は、当社の都合により、本サービスの内容を変更し、又は提供を終了することができます。
- 2 当社は、本条に基づき当社が行った措置に基づき本サービス利用者その他の第三者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第15条（保証の否認及び免責）

- 1 当社は、本サービスが本サービス利用者の特定の目的に適合すること、期待する機能・商品的価値・正確性・有用性を有すること、本サービス利用者による本サービスの利用が本サービス利用者に適用のある法令又は業界団体の内部規則等に適合すること、及び不具合が生じないことについて、何ら保証するものではありません。
- 2 当社は、第4条における保守業務を実施した後も不具合箇所が是正されない場合、繰返し是正措置を実施するものとなりますが、当該不具合箇所の是正を保証はいたしません。
- 3 当社は、当社による本サービスの利用不能（サーバーの不具合、毀損、滅失による利用不能を含みますがこれに限られません。）若しくは本サービスの変更、本サービス利用者の保有するデータ（本ソフトウェアが稼動している環境下の情報やデータを含みますがこれに限られるものではありません。）の削除、毀損若しくは消失、本サービスの利用による登録データの消失、又は機器の故障若しくは損傷その他の本サービスに関して本サービス利用者が被った損害（以下「利用者損害」といいます。）につき、賠償する責任を一切負わないものとします。
- 4 何らかの理由により当社が責任を負う場合であっても、当社は、利用者損害につき直近1年間に受領した第5条の保守業務基本料金の合計額を超えて賠償する責任を負わないものとし、また、付随的損害、間接損害、特別損害、将来の損害、及び逸失利益にかかる損害については、賠償する責任を負わないものとします。
- 5 本サービスに関連して、本サービス利用者同士、又は本サービス利用者と第三者との間において生じた取引、連絡、紛争等については、当社は一切責任を負わないものとします。

第16条（利用者情報の取扱い）

- 1 当社による本サービス利用者の利用者情報の取扱いについては、当社が別途規定する個人情報保護方針（<http://tobila.jp/privacy>）の定めるによるものとし、本サービス利用者はこの個人情報保護方針に従って当社が本サービス利用者の利用者情報を取扱うことに同意するものとします。
- 2 当社は、本サービス利用者が当社に提供した情報、データ等を、個人を特定できない形での統計的な情報として、当社の裁量で、利用及び公開することができるものとし、本サービス利用者はこれに異議を唱えないものとします。

第17条（通知／連絡）

本サービスに関する問い合わせその他本サービス利用者から当社に対する連絡又は通知は、当社の定める方法で行うものとします。

第18条（セキュリティ）

当社では、当社から本サービス利用者へ送付するメールに、ウィルスファイルが添付されないように細心の注意を払っています。但し、差出人を偽る等により、当社からの連絡と見せかけるウィルスメールが送られる場合がありますので、たとえ当社からのメールであっても、不審なメールの場合には、開封なさらないようにして下さい。また、このような場合には、当社までご連絡いただきますようお願い致します。

第19条（誠実協議義務）

本サービスの利用に関して、本規約により解決できない問題が生じた場合には、当社と本サービス利用者との双方誠意をもって話し合い、これを解決するものとします。

第20条（不可抗力）

当社によるサービス提供契約における義務の履行が、地震、水害、火災、政府の行動又は規制、戦争、暴動、ストライキ、その他遅延当事者の合理的な支配を超えた出来事によって不可能になった場合、その責任は免責されるものとします。

第21条（権利義務等の譲渡禁止）

本サービス利用者は、当社の書面による事前の承諾なしに、本サービス利用契約上の地位及び本サービス利用契約又は本規約によって生じる権利義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡してはならないものとします。

第22条（分離可能性）

本規約のいずれかの条項又はその一部が、消費者契約法その他の法令により無効又は執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

第23条（準拠法、管轄裁判所）

- 1 本規約及びサービス利用契約の準拠法は日本法とします。
- 2 本規約又はサービス利用規約に起因し、又は関連する一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所にします。

平成26年 4月 1日制定

平成28年11月30日改定

愛知県名古屋市中区錦二丁目5番12号
トビラシステムズ株式会社

別紙

1. 保守業務対象ソフトウェア
トビラシステムズ株式会社が開発・販売を行う「顧客管理ソフトウェア」のフルバージョン又は CTI バージョン
2. 保守料金
保守業務基本料金 「顧客管理ソフトウェア」 1 ライセンスにつき月額 1,000 円 (別途消費税)
3. 営業時間
平日 午前 9 時～午後 6 時
4. 保守業務対応受付窓口
トビラシステムズ株式会社
TEL 050-5533-3720
FAX 052-253-7692
Mail pla-con@tobila.jp