

ElecONE サービス規約

本規定は、ElecONE 株式会社（以降「サービス提供者」と呼称）およびその再販業者（以降「ビジネスパートナー」と呼称）が、登録小売電気事業者、発電事業者及び電力アグリゲーター（以降「ユーザ」と呼称）向けに提供する ElecONE 需給管理・収支管理・アグリゲーションサービス（以降「ElecONE サービス」、もしくは「本サービス」と呼称）の内容を規定するものです。

第1章 ElecONE サービスに関する一般規定

第1条 サービス提供者の提供するサービス

ElecONE サービス、および関連するサービスを提供いたします。

提供するサービスの範囲は、標準パッケージについては、「サービス申込書（新規サービスライセンス）」で定義し、詳細はサービス説明書もしくは提案書に記載されたものに従います。導入後カスタマイズが追加された場合は、別途「サービス申込書（カスタマイズ）」に定義し、追加カスタマイズマニュアルに記載されたものとします。

第2条 契約の成立と開始

- サービス提供者は、ブラウザ・インターフェース、業務アプリケーション、データの暗号化、転送、アクセス及び保管等のサービスを、提供します。
- ユーザは、本サービスの「申込書（新規サービスライセンス）」もしくは「申込書（追加サービスライセンス）」を提出し、サービス事業者が受領した事実をもって本サービスの契約（以降「本契約」と呼称）が成立し同時に本規約に従うことに同意したことになります。
- ユーザの承諾の元、本サービスを使用するユーザの従業員や提携事業者（卸し、販売店、取次店等）およびユーザの供給先である需要家等（以降「エンドユーザ」と呼称）も本規約に同意したことになります。

第3条 プライバシーポリシー、セキュリティポリシー、およびコンプライアンス管理規定

サービス提供者のプライバシーポリシー等は、<https://www.elecone.jp/> のリンクからご覧いただけます。

第4条 ユーザの責任

- ユーザは、パスワード/アカウントの無断使用、不正アクセス、もしくはセキュリティ違反を発見した場合またはその疑いがある場合には、直ちにサービス提供者に連絡しなければなりません。
- エンドユーザによる本サービスのプログラムおよびコンテンツ（ストーリー、記事、テキスト、画像、その他のマルチメディアデータを含む）（以降「本ソフトウェア」と呼称）のコピーや頒布行為を発見した場合またはその疑いがある場合、ただちにそれらの行為を中止させるよう最善を尽くさなければなりません。
- サービス提供者（およびそのビジネスパートナー）は、以下について責任を負いません。
 - ユーザの通信環境におけるデータへの無断アクセスもしくは改変
 - 本サービスで送信もしくは受信される情報（サービス提供者が実際に受信したかどうかにかかわらず。）やデータ
 - 本サービスを介してなされた取引
 - 本規約の違反に基づく結果

第5条 アカウント情報およびデータ

- 本サービスにユーザおよびエンドユーザが投入したデータ、ユーザが本サービスで設定することで第三者（一般送配電気事業者や広域機関、日本卸電力取引所など）から投入されたデータ、それらのデータに派生して生成されたデータ（以降「ユーザデータ」と呼称）はユーザに帰属するものとします。
- サービス提供者は、本規約に定める場合を除き、ユーザの事前の許可なく、ユーザデータおよびユーザまたはユーザのアカウントに関するいかなる情報も、監視、編集または開示することはありません。
- サービス提供者は、使用方法やユーザ・トラフィックのパターンのような情報を集約的な形式で分析したり、その統計的な分析結果を第三者に提供することはありますが、かかる情報にエンドユーザや個人を識別するような情報は含まれません。
- ユーザのインターネット・プロトコル・アドレスは、ユーザによる指定の無い限り、ユーザの本サービスのアカウントから送られるユーザデータと一緒に送

信されるものではありません。

- サービス提供者は、サービス上または技術的な問題の解決のため、または本規約に規定する場合には、ユーザの承認がある前提でユーザのアカウントおよびユーザデータにアクセスすることがあります。
- ユーザデータの正確性、品質、正当性、合法性、信頼性、適切性、著作権の侵害の有無については、サービス提供者でなく、ユーザが全責任を負うものとします。
- サービス提供者は、本データの抹消、改変、破壊、損害、損失もしくは保存の失敗に関して、一切責任ないし義務を負いません。

第6条 財産権

- 本規約で許諾されたライセンス使用権および第35条第5項において知的財産権がユーザに留保されたカスタマイズされたソフトウェアを除いて、本ソフトウェアに関する権利、権限は、ユーザに付与されません。サービス提供者は、本ソフトウェアに関する著作権やその他の知的財産権を含む全財産権を保持します。但し、ユーザデータは除きます。
- 本規約に記載されている「ElecONE」、「ElecONE 需給管理・収支管理・アグリゲーションサービス」は、サービス提供者の商標もしくは登録商標です。

第7条 第三者サイトへのリンク

サービス提供者は、ユーザおよびエンドユーザへの便宜提供の為に、第三者のサービスへのリンクを掲載する場合があります。この場合、サービス提供者が保証するサービスを除き、本サービスからリンクされるインターネット上のいかなるサイトについても、何らの保証もいたしません。サービス提供者は、ユーザ向けの便宜としてのみリンク環境を提供するものであり、そのようなサイトから利用可能なコンテンツ、製品その他の内容について、一切責任を負いません。

第8条 第三者との取引

ユーザおよびエンドユーザが、第27条の権利によりサービス提供者が掲載した広告等を通じて自ら行った第三者との間の通信・購入およびプロモーションに関して、何らの義務または責任も負いません。

第9条 支払方法

- ユーザは、サービス提供者（およびそのビジネスパートナー）から発行される請求書にもとづき、需要案件数・発電所件数・電力容量単位数に応じた月額料金（申込書に記載済事項）を課金月の月末締め、翌月月末営業日迄に、サービス提供者（またはそのビジネスパートナー）が指定する銀行口座に振込むことを原則とします。その際の振込手数料は、ユーザが負担するものとします。
- サービス提供者（またはそのビジネスパートナー）の指定により、ユーザの銀行口座から口座振替とする場合があります。この場合、本サービスに申し込みしていただく条件として、口座振替依頼書をサービス提供者（またはサービス提供者が指定するその他の者）へ提出していただきます。
- サービス提供者（およびそのビジネスパートナー）が認める場合には、「一括年間前払い」が選択可能です。この場合はサービス提供者（およびそのビジネスパートナー）から発行される請求書に基づき、指定銀行へ振込みいただくものとします。
- ユーザがサービス提供者のビジネスパートナーを通して本サービスの申込みをし、かつ、そのビジネスパートナーが料金回収を行う場合は、そのビジネスパートナーの指定する支払方法に従ってお支払いいただく場合があります。

第10条 料金

- 料金は、ユーザが、サービス提供者（及びそのビジネスパートナー）に提出した「サービス申込書（新規サービスライセンス）」に記入した開始月から課金とします。以降解約の規定に従う月まで課金とします。
- 課金対象数は、課金対象月の月末日の需要案件数、発電所件数或いは電力容量単位数とします。需要案件数・発電所件数・電力容量単位数とは、本サービスにおける電力供給契約者数と定義します。
- 本サービス利用の初月需要案件数・発電所件数・電力容量単位数は、予めサービス提供者とユーザの間で決定した数量と定義し、これに対して課金を開始いたします。予め決定した数量が、開始月時点で実際の数量が上回る場合は、その数量により課金をいたし、下回る場合は、課金開始月以降の実際の月

末日数量がこの初回に決定した数量を上回るまで、この数量は維持され、以降については、実際の月末日数量により、「サービス申込書(新規サービスライセンス)」に記載された料金テーブルに従い課金します。

4. サービス内容が大幅に改良される場合、サービス単価が改定される場合があります。この場合、事前に3ヶ月前にユーザへ通知するものとします。事前に一括支払いが実施された場合は、その期間の範囲では新たな料金は適用されず費用の増減は発生しません。以降の期間では新しい料金が適用されます。

第11条. 更新

契約期間満了の3ヶ月前までに、ユーザ又はサービス提供者(またはそのビジネスパートナー)から解約の意志表示がない場合には、自動的に1年単位で本契約を更新いたします。更新後の料金も需要案件数・発電所件数・電力容量単位数に応じての更新となります。その他の付加サービスについては、別途のご利用申し込みに応じて加算請求いたします。

2. ユーザは登記上の会社名、住所、Eメールアドレス、担当者、電話番号などの請求に必要な情報に変更が発生した場合、直ちに、サービス提供者(またはそのビジネスパートナー)に更新情報を通知する義務があるものとします。

第12条. 未払いと停止

サービス提供者(もしくはビジネスパートナー)は、ユーザから支払期限内に支払いがされない場合(銀行口座振替ができない場合を含む。)は、ユーザの本サービスの利用を停止および本契約を解約する権限を有します。なお、本条に定める権限で本契約を解約した場合にも第13条を適用します。サービスの利用停止を行った後、ユーザによる利用再開の請求があった場合、利用再開可否の判断はサービス提供者に委ねられるものとします。ユーザの利用停止期間が30日を越えた場合、サービス提供者はユーザのデータの消失等について責任を負いません。

サービス利用料の未払いは、遅延負担金としてサービス利用料の年間10%の利息を加算してお支払いいただきます。なお、本条に定める権限で利用停止となった期間についてもサービス利用料は発生するものとします。

第13条. サービス利用最低期間

ユーザは、本サービスを課金開始日より、最低36ヶ月間使用し、相当する料金を支払うことに合意するものとします。ユーザは、最低利用期間内に解約した場合であっても、初回課金開始日より36ヶ月分の利用料金を支払うことに同意します。

この場合の課金対象となる需要案件数・発電所件数・電力容量単位数は解約月前月末日における数とします。

第14条. 使用、保管、その他の制限

サービス提供者は、ユーザとの契約内容に基づき、本サービスの使用に関しての一般的取扱方法や制限(ユーザデータが保持される最大日数や、サービス提供者のサーバ上にユーザのために割り当てられる最大ディスクスペースなど)を設けたり、これを変更することができます。

変更する場合は、変更日の3ヶ月前にユーザへ通知することとします。

第15条. ユーザの行為

ユーザは、本サービスに関して、適用されるすべての法律、条約および規則に従うものとします。さらに、以下に述べる目的で本サービスを使用してはなりません。

- 1) 本サービスを使ってまたは本サービスに、違法、いやがらせ、中傷、悪用、攻撃、不法行為、名誉毀損、脅迫、悪意、プライバシーの侵害、下品、猥褻またはあらゆる種類の不快な内容を送信すること、あるいは何らかの形で未成年者に有害な内容を送信および掲示すること。
- 2) 商標、著作権、パブリシティ権など第三者の知的財産権その他の権利を侵害する可能性のある内容を送信すること。
- 3) ソフトウェアウイルス、トロイの木馬、ワーム、時限爆弾、キャンセルボット、スパイウェアなど悪影響を及ぼすまたは有害なコンピュータ・コード、ファイルもしくはプログラムを送信すること。
- 4) 本サービスに接続されているサーバやネットワークを混乱させ、妨害すること。
- 5) パスワード・マイニングその他の手段により、本サービス、他人のアカウント

©ElecONE Inc. All Rights Reserved.

もしくはコンピュータシステム、または本サービスに接続しているネットワークへ未承認アクセスを試みること。

第16条. サービスの停止と終了

サービス提供者(もしくはビジネスパートナー)は、ユーザが本規約に従わない場合には、その裁量により、ユーザのパスワードやアカウントを無効にしたり、本サービスの利用を停止、終了させ、本サービス内のデータの削除および廃棄をすることがあります。

第17条. 解約

ユーザからの本サービス利用の解約は、サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)宛てに毎月最終営業日の17:00前迄に、書面、メール、FAXいずれかの方法により、通知をした場合、3か月後月末を解約日とします。末日17:00以降の解約通知に関しては、4か月後月末の解約となります。

なお「36か月サービス利用最低期間」を満たずに解約する場合、残金の一括支払いを負う義務が生じます。サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)は、解約日以降は、ユーザのアカウント内に保管されたデータを維持する義務を負わず、かかるデータをユーザその他の者に転送する義務は一切負いません。

第18条. 契約の継承

サービス提供者およびユーザは、本契約が成立後、その権利と義務を第三者へ継承することは原則できません。但し、相互に事業継承の申し入れを行い合意し、覚書を締結した場合に限り、本契約の権利と義務を第三者に継承することができます。この場合、本規約の内容は継続して順守することとします。

第19条. 許諾範囲

サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)は、本ソフトウェアを、ユーザの電力小売事業・発電事業・アプリケーション事業およびその業務受託事業にのみに使用し表示する、非独占的、譲渡不能ライセンスを許諾するものです。社外に本サービスを提供することで対価を得るような再販目的に使用する場合は、サービス提供者(もしくはビジネスパートナー)への事前申し入れ、かつサービス提供者(もしくはビジネスパートナー)との業務提携契約もしくは販売代理店契約の締結により、別途サービス料の取り決めが必要です。本規約により明確に許諾されたもの以外のすべての権利は、サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)に留保されています。

第20条. 許諾範囲を超える利用の制限

別途、業務提携契約もしくは販売代理店契約を締結する場合を除き、以下の事項は制限されます。但し、ユーザがサービス提供者の許諾を書面をもって得ている場合を除きます。

- 1) 本サービスの再販および承認範囲をこえる使用
- 2) 本コンテンツの複製し、または第三者にライセンス許諾、販売、移転、利用可能化、頒布および譲渡
- 3) ネット上で本サービスへ「リンク」をはること、他のサーバその他のインターネットベースの機器上で本サービスからアクセス可能なコンテンツを「フレーム」することおよび「ミラー」すること

第21条. ユーザアカウント

1. ユーザアカウントは、本サービスにアクセスするために必要であり、本サービスに登録された権限を有するユーザ及びエンドユーザのみが、アクセスおよび使用を許されます。
2. ユーザアカウントを利用可能とするには、管理者権限を有するユーザによりユーザアカウント情報を登録していただきます。
3. ユーザおよびエンドユーザはそれぞれのユーザアカウントが不正に使用されないよう善管注意義務があります。

第22条. クッキー

クッキーとは、ブラウザがコンピュータ・ハードディスク上に設定するファイルであり、以前に本サービスを訪れたかどうかをサービス提供者に知らせるために使用されます。サービス提供者は、ユーザ名を保存したり検索したりするのを容易にするためパーシステント・クッキーを使用する場合があります。サービス提供者は、個々のセッション中、暗号化された認証情報を記録するためにのみ、セッション・クッキーを発行します。セッション・クッキーには、ユーザ名、ユーザ・

パスワードのどちらも含まれません。

第 23 条. 補償

ユーザは、ユーザによる本サービス(本コンテンツを含む)の誤った使用もしくはユーザの本規約違反により、またはこれと関連して発生する請求、費用、損害、損失、義務、出費(弁護士費用を含む)について、サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)ならびにその親会社、子会社、関連会社、役員、取締役、従業員、代理人およびエージェントに補償を求めません。また損害を生じさせません。

第 24 条. 完全な保証のないこと

サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)は、本サービスおよび本ソフトウェアに関し、信頼性、適時性、品質、適合性、真実性、常に使用可能であること、正確性および完全性について保証をしません。サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)は、本サービスの正常動作に最大限の努力をばらう義務がありますが、以下についての完全な保証をいたしません。

- 1) 本サービスの使用が、安全であり、タイムリーであり、中断されないものであり、他のハードウェアおよびソフトウェアのシステムやデータと互換性があること。
- 2) 本サービスが、ユーザの要求または要望に完全に適していること。
- 3) ユーザが投入し保管されているデータが完全に正確で信頼性があること。
- 4) エラーまたは欠陥が完全に修正されること。
- 5) 本サービスおよび本サービスを利用可能にするサーバに、ウイルスその他の有害な要素が完全に存在しないこと。
- 6) 第三者の情報盗取等により生じた、サービス提供者が管理していない、公衆電話回線、専用電話回線、インターネット網等の通信経路におけるパスワード、取引情報その他の情報の漏洩が発生すること。

第 25 条. インターネット遅延

インターネットは、インターネットの利用度や電子取引等のデータ通信量などにより、制限されたり、遅れたりすることがあります。サービス提供者は遅延や遅延によるデータ損失等について責任を負いません。

第 26 条. 責任および責任の限定

1. アプリケーションのデグレージョンや重大な不具合による障害に起因する損害賠償請求が発生した場合、サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)の責任は、当該請求の原因事実発生前の1ヶ月間にユーザが実際にサービス提供者(およびそのビジネスパートナー)に支払った金額を上限とします。また、サービス以外の要件定義、初期構築(もしくは導入)、および追加カスタマイズに起因する損害賠償請求が発生した場合についても、同様に支払った金額を上限とします。
2. サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)は、いかなる者に対しても、本サービスからまたは本サービスに関連して発生する直接損害以外の、間接的損害、懲罰的損害、特別の損害、付随的損害、結果的損害その他のあらゆる種類の損害(データ、売上、利益、利用その他の経済的便宜を得られなかったことを含む)について、一切の責任を負いません。なおかつ、ユーザがサービスの対価を支払っていない期間(無償提供期間)については、サービス提供者は一切の責任を負いません。
3. 損害賠償の程度は、障害が発生した事後にサービス提供者とユーザとの協議をもって合意するものとします。
4. インフラの障害については、インフラベンダが、夫々のサービス約款もしくはサービス規約等に基づき対応し、サービス提供者は直接、間接を問わず、一切の責任を負いません。但し、サービス提供者は、ユーザに対して、本サービスが復旧するために最大限の支援の努力を行います。

第 27 条. サービス提供者の権利

サービス提供者は、以下の事項についての権利を留保します。

- 1) 本サービス各画面のヘッダ、フッタ中への権利表記、各種告知、ロゴ表記などの目的の占有的な使用
- 2) 本サービス各画面の左最下部の矩形領域部分への各種通知などの占有的な使用
- 3) 本サービス画面のボディ最上部の全幅ポートレットへの緊急通知などの占有的な使用

©ElecONE Inc. All Rights Reserved.

第 28 条. 現地の法律および輸出管理

1. サービス提供者は、日本国内において本サービスの管理および運営を行っており、日本国輸出規制および管理法に服しています。サービス提供者は、本サービスが他地域で使用可能であることまたはかかる使用が適切であることを保証しません。
2. 本サービスを日本国以外から利用する場合、適用されるあらゆる法律(他国の輸出入規制を含む)を遵守することは、ユーザの責任となります。日本国法に違反する本ソフトウェア及び本サービスの流用は禁じられています。本ソフトウェア及び本サービスを利用することで得られるいかなる情報も、直接的、間接的にかかわらず、輸出禁止措置の対象国やそれらの国の人々のために取得されてはならず、これらに向けて出荷、移転または再輸出されてはなりません。

第 29 条. 提案等に関するサービス実装後の権利

サービス提供者は、ユーザから提供された本サービスについての提案、アイデア、フィードバック、勧告または他の情報(以下「サブミッション」という)に関する事項につき、サービスに実装した場合、これらのシステムサービスのすべての権利、権限(関連するすべての知的財産権を含む)を所有します。ユーザは、サービス提供者がそのようなサブミッションを所有することに同意するものとします。サービス提供者は、その権限により、かかるサブミッションを使用することができます。

第 30 条. 通知

サービス提供者は、本サービス上における一般告知手段により、またはサービス提供者のアカウント情報に記録されたユーザの電子メールアドレスまたは住所に、電子メールを送信、または郵送により、各種情報を、ユーザに通知することができます。また、ユーザは、いつでも以下に電子メールを送信すること、または郵送することによって、提案、アイデア、フィードバック、勧告または他の情報に関する事項につき、サービス提供者に通知(サービス提供者が現実に受領したときに通知がなされたものとみなす)することができます。

ElecONE 株式会社

〒104-0033

東京都中央区新川2-1-7 セルコンスクエア2階

電子メール: support@elecone.jp

第 31 条. 規約の変更

サービス提供者は、本規約の条項、本サービスについてのポリシーをいつでも変更する権利があります。本規約の改訂は、改訂版を本サービス上に掲示することによりお知らせいたします。ユーザは、定期的に本規約の改訂をチェックする責任を負うものとします。ユーザは、変更後に本サービスを継続して1か月以上ご利用いただいた場合には、変更同意したものとみなされます。

第 32 条. 一般

1. 本規約は、ユーザとサービス提供者との間の契約であり、いかなる法域の抵触法の規定にかかわらず、日本法に準拠するものとします。本規約または本サービスに関連する紛争、訴訟、請求および訴因は、日本国東京に所在する裁判所に提起されなければなりません。但し、サービス提供者は、ユーザの所在地に訴訟を提起することができます。
2. サービス申込書の特記事項は、本規約の条項、条件に追加および変更を加える効力を有します。
3. 本規約の条項のいずれかが、管轄を有する裁判所により無効または強制不能と判断された場合には、当該条項は、無効または強制不能とされた条項の意向をできるだけ反映する内容で解釈されるものとし、他の条項は有効に存続します。
4. 本規約または本サービスの利用を理由に、ユーザとサービス提供者間のジョイント・ベンチャー、パートナーシップ、雇用および代理店関係があるものではありません。

第2章 ElecONE サービスの内容に関する規定

第33条 本サービスの範囲

1. 本サービスは、電力小売事業・発電事業運営を構成する以下のシステムアプリケーションブロックにより構成されます。
 - 1) 標準サービス
 - 1-1) 基本サービス(ユーザが使用するための最低構成要素)
 - 1-2) オプションサービス(ユーザのニーズにより選択する要素)
 - 2) カスタマイズサービス(ユーザが専用に開発委託する要素)
 - 3) インフラサービス(前2項が稼働する為の前提となるインフラ要素)
2. 標準サービスには、基本サービスとオプションサービスがあり、基本サービスは、分離不能な最適構成要素で構成されます。基本サービスの機能は、サービス申込書に記載されたものとして定義されます。オプションサービスは、契約お申し込み時に選択することが可能です。選択されたオプションサービスの機能は、サービス申込書に記載されたものとして定義されます。
3. 標準サービスに存在しない要件が発生する場合は、カスタマイズとして、追加サービス申込書に記載され、サービス対象として定義いたします。カスタマイズの機能は、別途カスタマイズマニュアルにて規定します。
4. インフラサービスとは、ElecONE サービスを稼働させるクラウドサービス環境を指します。

第3章 ElecONE サービスに付帯する役務に関する規定

本章以下は、本サービス以外の役務を提供する場合のみに適用します。大規模案件、カスタマイズ発生案件向けには、別途業務委託基本契約、業務委託個別契約を締結する場合があります。

本章以下を適用する場合は、本サービスが標準サービスで構成され稼働する場合に適用します。

第34条 導入コンサルティング

1. 本サービスの円滑な導入にあたり、電力小売事業全般にわたり、ユーザの事業立上支援を提供します。
2. 事業立上支援のご依頼をいただく場合は、「サービス申込書(コンサルティングサービス)」をご提出いただけます。本件は、サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)がサービス申込書を受領した事実をもって契約が成立したものとします。
3. コンサルティングは以下の行為を実施します。
 - 1) 小売事業者業務構築・フロー作成支援

第35条 初期構築

1. 本サービスのご利用にあたり、初期構築作業やカスタマイズが発生する場合、サービス申込書と別に、「サービス申込書(サービス構築)」をご提出いただく場合があります。
2. サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)がサービス申込書を受領した事実をもって契約が成立したものとします。
3. 初期カスタマイズ分が必要となる場合は、別途実施する要件定義作業により定義されたカスタマイズ設計書に記載された機能定義に従い構築を実施します。
4. 初期カスタマイズの瑕疵担保
カスタマイズをご注文いただく場合は、カスタマイズの検収をいただいた翌日から1年間、サービス事業者は瑕疵担保責任を負い、その不具合の改修対応を行います。
5. 初期カスタマイズがユーザから要求される場合、サービス提供者とユーザの協議により、サービス提供者の負担により本体サービスと一体としての機能提供をする場合があります。この場合の著作権等の知的財産権は、サービス提供者に留保されます。サービス提供者とユーザとの協議により、ユーザ負担とする場合は、その著作権等の知的財産権はユーザに留保されます。但し、本サービスをプラットフォームとして使用する前提においてのみ動作が保証されます。サービス提供者とユーザとの協議により発生する、アイデア、ユーザインターフェイス、ユーザエクスペリエンス、コンテンツ等については、サービス提供者負担で実装した場合は、サービス提供者に著作権等の知的財産権が留保されます。

第36条 追加カスタマイズ開発

1. 本サービスの初期構築以降に発生する追加カスタマイズ要件が発生する場合、「サービス申込書(カスタマイズ)」をご提出いただきます。
2. サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)がサービス申込書を受領した事実をもって契約が成立したものとします。
3. 追加カスタマイズが必要となる場合は、付帯して実施する要件定義作業により定義されたカスタマイズ設計書に記載された機能定義に従い構築を実施します。
4. 追加カスタマイズの瑕疵担保
カスタマイズをご注文いただく場合は、カスタマイズの検収をいただいた翌日から1年間、サービス事業者は瑕疵担保責任を負い、その不具合の改修対応を行います。
5. 追加カスタマイズがユーザから要求される場合、サービス提供者とユーザの協議により、サービス提供者の負担により本体サービスと一体としての機能提供をする場合があります。この場合の著作権等の知的財産権は、サービス提供者に留保されます。サービス提供者とユーザとの協議により、ユーザ負担とする場合は、その著作権等の知的財産権はユーザに留保されます。但し、本サービスをプラットフォームとして使用する前提においてのみ動作が保証されます。サービス提供者とユーザとの協議により発生する、アイデア、ユーザインターフェイス、ユーザエクスペリエンス、コンテンツ等については、サービス提供者負担で実装した場合は、サービス提供者に著作権等の知的財産権が留保されます。

第37条 運用と保守

1. 本サービスが稼働した月から、運用保守サービスをご契約いただくことができます。サービス契約の範囲が、標準サービスの範囲の場合は、以下の標準運用を含みますので、別途契約する必要はございませんが、カスタマイズが存在する場合は、別途運用保守サービスのご注文をする事が可能です。
2. 運用保守のご依頼をいただく場合は、「サービス申込書(運用保守)」をご提出いただけます。本件は、サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)がサービス申込書を受領した事実をもって契約が成立したものとします。
3. 運用保守の対象範囲と作業内容
 - 1) 標準サービス運用
 - A) 運用監視(稼働監視・容量監視・性能監視)およびアプリケーション稼働監視
 - B) 監視報告(緊急障害時通報・障害対応結果報告)
 - C) データベース自動バックアップ
 - D) 障害対応
 - E) 運用・操作のお問い合わせ対応
 - 2) カスタマイズサービス運用
 - A) 標準運用に準ずる対象範囲と作業内容
 - B) カスタマイズ運用は対象範囲がカスタマイズ分となりますが作業内容は同様とします。
4. 運用保守業務の SLA
 - 1) 無償運用の SLA(標準サービスの範囲の場合)
 - A) 目視或いは自動監視ツールによるサーバの稼働監視対象は DB サーバと Web サーバ
 - B) 重要インシデントの報告(発生確認より翌営業日以内)
 - C) データベースの自動バックアップ
毎日深夜データベースのフルバックアップ
 - D) 運用・操作お問い合わせ対応時間帯
(平日9時30分~17時30分)
時間外対応は別料金となります。
 - E) 対応方法(緊急時を除きメール連携のみ)
 - 2) 有償運用の SLA(大規模もしくはカスタマイズが発生する場合)
 - A) 目視或いは自動監視ツールによるサーバの稼働監視対象は DB サーバと Web サーバ
 - B) 通常インシデントの報告(発生確認より翌営業日以内)

重要インシデントの報告(発生確認より翌営業日開始 4 時間以内)

- C) データベースの自動バックアップ
毎日深夜データベースのフルバックアップ
 - D) 運用・操作お問い合わせ対応時間帯
(平日 9 時 30 分～17 時 30 分)
時間外対応は別料金となります。
 - E) 対応方法(緊急時を除きメール連携のみ)
5. 運用保守サービスを受けるためには、「サービス申込書(運用保守)」に保守要件を追記した書類を提出いただきます。
6. サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)は「サービス申込書(運用保守)」を受領した事実をもって契約が成立したものとします。
7. 標準サービスにカスタマイズサービスを追加した場合には、別途追加分の運用保守サービスが必要となります。カスタマイズ毎に、「サービス申込書(運用保守・追加カスタマイズ)」のご提出による契約が必要となります。
8. 運用保守契約を締結いただくことにより、常時一定量の対応要員をアサインするため、迅速な運用保守対応をすることが可能であります。
9. 運用保守業務のご注文が未締結の場合において、スポット保守をご希望される場合は、サービス提供者とユーザ合意した場合に限り、別途提示する通常の 1.5 倍の単価にて時間単位で承ります(平日時間内、平日時間外、休日一般時間帯、休日時間外毎に単価が変わります)。但し、対応要員アサインがただちに実施できるかは保証しません。

第 4 章 インフラシステムに関する制限

第 38 条 システム全般に係わる制限

1. インフラストラクチャーの制限

1) データ経路の非完全性

本サービスは、インターネットを介したパブリッククラウドを基盤に構成されています。本サービスが稼働するためには、次の経路でのデータストリームのアクセスが円滑にアクセスできることが前提となります。

- A) PC
- B) 宅内 LAN 環境(スイッチングハブ、ルータ等)
- C) 宅内光ファイバーアダプタ(もしくは ADSL アダプタ)
- D) インターネット公衆網
- E) インターネットプロバイダ
- F) インターネットエクスチェンジ(複数 IX を経由)
- G) インターネットプロバイダ(クラウド基盤側)
- H) クラウド基盤拠点環境途中の経路で障害が発生する場合は、本サービスが停止する可能性がゼロではありませんので、完全性は保証されません。

2. アプリケーションサービスの制限

1) アプリケーションの不具合改修

各サービスを構成する要素であるアプリケーション群は、多様なプログラムの集合体であり、夫々の要素の事情により個別に改良が加えられる可能性があるため、永続的に正常に稼働する完全性は保証されません。このためサービス提供者は、永続的な改修を通して、本サービスが最大限に稼働する努力を提供する義務があると認識し、改修実行体制を担保します。

2) バージョンアップ

基本サービスとオプションサービスは、ユーザの利益が最大化されるべく、サービス全体の価値向上を目的として、逐次改良が加えられる場合があります。

この場合、サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)は、バージョンアップ実施の 3 か月以前にユーザへ予定の告知を行い、バージョンアップに際して誘発されるリスクの事前確認を行い、安全なバージョンアップを期します。

3. セキュリティの制限

本サービスでは以下に起因するセキュリティのリスクがあります。ユーザとサービス提供者(およびそのビジネスパートナー)の協議により最大限のリスク回避を、継続的に行う必要があり、サービス提供者(およびそのビジネスパートナー)は、このための予見を通知する努力を

行います。

1) アクセス制御

不正利用を防ぐために、ユーザは定期的にログインパスワードを変更する義務があります。またユーザは本サービスの利用権限をエンドユーザ毎に正確に設定することにより不正操作を排除する義務があります。

2) ハッキングテクノロジーの対処

コンピュータに対するハッキングテクノロジーは、日々変化しています。サービス提供者は防御処置を講ずるものとします。一方で、ハッキングテクノロジーに対しては、完全性は保証されていません。しかしながら、インフラベンダやサービス提供者により最大限の努力により継続的な回避を措置します。

2018年6月11日制定

2019年7月31日改定

2021年12月21日改定

2022年4月12日改定

2024年7月29日改定