

RobotERP ツバイン サービス利用規約

ツバイン株式会社(以下「ツバイン」といいます。)が提供するクラウドサービスである“RobotERP ツバイン”のサービス(ツバイン PSA、ツバイン ERP 等の各サービスを含み、以下「各サービス」といいます。各サービスを総称して「本サービス」といいます。)をご利用されるお客様には、サービス利用規約に同意していただく必要があります。サービス利用規約は、お客様とツバインの権利、義務を明確にし、ツバインがお客様にとって有用なサービスを長期的、継続的、経済的に提供するために必要となるものです。

お客様が、本サービスの利用をお申込みいただいた時点で本規約の内容に同意したものとみなされます。なお、本規約の他、本サービスのご利用につき各サービス毎に個別の約款、規約、ガイドライン、ポリシー等(以下「規約等」といいます。)が付加される場合があります。各サービスご利用の際にこれらの規約等についても内容をご確認ください。各サービスをご利用いただいた時点で、お客様が、これらの規約等の内容についても同意したものとみなされます。また、ツバインの販売代理店がお客様に本サービスを提供する場合には、本契約はお客様とツバインの販売代理店との本サービスの提供に関する全ての関係にも適用されます。また、ツバイン所定の本サービスの利用申込みに関する書面に署名又は記名・押印した行為者がお客様の使用人又はその他代理人である場合、当該行為者は、お客様に効果を帰属させる権限又はその代理権限が与えられていることをお客様は表明し保証するものとし、かつ、その行為はお客様を代理してお客様のために実行され、その効果はお客様に帰属するものとします。

第1条 (定義)

本規約における用語の定義は以下のとおりとします。

- (1) 「お客様」とは、本規約を承認のうえ、ツバイン所定の手続に従い本サービスの利用をお申込み、ツバインによって本サービスの利用を許諾された法人又はそれに準ずる団体をいいます。
- (2) 「利用ユーザ」とは、お客様の管理のもと、各サービスの利用者としてお客様が設定した個人をいいます。
- (3) 「ユーザアカウント」とは、各サービスを利用するための権利であって、利用ユーザごとに設定されるID及びパスワードをいいます。
- (4) 「ライセンス」とは、お客様が一定の期間内において、本契約に従って有料サービス、機能を利用できる権利を意味します。ライセンスには複数の種類があり、ユーザアカウントに紐付けて利用します。
- (5) 「本注文書」とは、本規約を同意のうえ、本サービスの申込みを行うための注文書類(申込書その他の添付書類を含みます)で、お客様とツバイン(及びお客様とツバインの販売代理店の場合を含みます)との間で、随時契約として締結されるものを意味します。本注文書は、本規約を参照することによって、本契約に組み込まれたものとみなされます。
- (6) 「有料サービス」とは、お客様が本注文書に基づきお申込みされる本サービスで、無料トライアル(第5条に記載)に従って提供される本サービスとは区別されるものを意味します。
- (7) 「サービスシステム」とは、主として本サービスの用に供することを目的とした設備で、ツバインが設置するものをいいます。
- (8) 「サードパーティアプリケーション」とは、ツバイン以外の法人又は個人が提供する、オンライン、ウェブベースのアプリケーション又はオフラインのソフトウェア製品で、本サービスと相互運用するものを意味します。
- (9) 「ユーザガイド」とは、ツバインが指定する URL 上での本サービスの利用に関するマニュアルで、随時更新されるものを意味します。
- (10) 「販売代理店」とは、ツバインが提供する各種クラウドサービスを販売する契約をツバインと締結した法人又はそれに準ずる団体をいいます。

第2条 (契約の成立等)

お客様が、ツバイン所定の方法で本サービスに申込み(販売代理店を経由して申し込む場合を含む)、ツバインが当該申込みを承諾のうえお客様に対して通知したときに、本規約に基づく本サービスの提供に関する

る契約(以下「本契約」といいます。)が成立するものとし、なお、当該お客様による申込みからツバイソの 10 営業日以内にツバイソ及び販売代理店からお客様に対して通知がない場合には当該申込みは拒絶されたものとみなされます。

2. 本注文書により本サービスに申込み頂くお客様は、本契約を締結する権限を有する一法人(又はそれに準ずる団体)であるものとし、

3. お客様は、本注文書について、現在の正確かつ完全な情報を記入するものとし、虚偽の記載を行ってはいけません。また、お客様は、前項に基づきツバイソに対して本サービスへの申込みを行った後は、ツバイソの事前の書面による承諾なく、申込み内容の変更又は撤回はできないものとし、また、本契約成立後においては、第 6 条第 1 項で定める契約期間中、お客様は本契約を解約できず、またいかなる作為又は不作為にかかわらず、申込みした本サービス(利用ユーザの ID 数、ライセンス数、ヘルプデスクなど)を削減できないものとし、

4. ツバイソは、お客様による本サービスの申込みについて、各事項等を確認し審査する場合があります。従って、ツバイソは必ずしも申込み順に承諾するものではありません。

5. ツバイソは、各申込みが、次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの申込みを承諾しない、又は本契約を解除することができるものとし、なお、次の各号のいずれに該当しない場合であっても、ツバイソは、その単独の裁量により、お客様の申込みを承諾しないことができるものとし、

(1) 不実の内容にて申込みが行なわれた場合。

(2) 当該申込み者が、過去にツバイソが提供する各サービスにおいて契約上の義務を怠ったことがある場合又は今後も怠るおそれがあるとツバイソが判断した場合。

(3) 本サービスの継続的な提供が合理的な理由により困難であるとツバイソが判断した場合。

(4) その他ツバイソが業務の遂行上著しい支障があると判断した場合。

第3条 (本サービスの利用)

ツバイソは、本契約、本規約、本注文書及び別途ツバイソが通知する本サービス内容に従い、お客様に対して、日本国内において、非独占的、譲渡不能でかつお客様の内部業務目的でのみ本サービスを利用できる権利を許諾します。

2. ツバイソは、お客様に対し、各サービス毎に、利用ユーザの ID 数に応じてユーザアカウントを発行します。お客様は、ユーザアカウントを自己の責任において管理するものとし、第三者に譲渡、貸与その他第三者の利用に供し、又は、担保に供する等いかなる処分もしてはなりません。また、お客様のユーザアカウントが第三者に利用されたことによってお客様が損害を被った場合においても、ツバイソは一切責任を負わないものとし、

3. 本注文書に別段の定めがない限り、本サービスは、特定された数を超えるユーザアカウント及びライセンスを利用ユーザに割り当てることができません。本サービスは、特定された利用ユーザのためのものであり、2 名以上の利用ユーザにより共有又は利用することはできませんが、従前の利用ユーザが本サービスを継続的に利用する必要がなくなった場合に、その従前の利用ユーザに代わる新規の利用ユーザに割り当て直すことができます。

4. お客様は、本注文書によって購入した本サービスの利用数量を超えて利用する(以下「超過利用」といいます。)場合、本サービスの利用数量を追加で購入(以下追加購入した利用数量を「追加購入分」といいます。)するものとし、

5. ツバイソは、お客様の本サービスの利用状況を適宜確認することができます。

6. ツバイソは、本サービスの利用に関する一般的取扱方法や制限(本サービスによりお客様のデータが保持される最大日数等を含むがこれに限られません)を設け、またこれらを変更することができるものとし、お客様は、本サービスの利用について、将来提供予定の機能又は特徴の提供を条件とするものではなく、また将来提供予定の機能又は特徴に関するツバイソの口頭又は書面による対外的なコメントに依存するものではないことに同意するものとし、

第4条 (利用ユーザ)

お客様は、ツバイソから発行されたユーザアカウント及びライセンスについて、その数量の範囲内で、利

用ユーザに対し設定することができます。そして、利用ユーザとしてユーザアカウント及びライセンスの設定された方のみが各サービスを利用できるものとします。ただし、その場合、お客様が当該利用ユーザに本規約及び規約等の内容を遵守させ、善良なる管理者の注意と義務をもってこれを管理するものとします。利用ユーザが本規約又は規約等に違反した場合、ツバイツは、当該違反をお客様による違反とみなすことができるものとします。

2. お客様は、別途ツバイツが書面で承諾した場合を除き、一つのユーザアカウント及びライセンスを複数人で共有して利用させることはできません。

第5条 (無料トライアル)

ツバイツは、お客様に対して本サービスを無料のトライアルとして提供できることとし、当該トライアルの期間(以下「無料トライアル期間」という)は、本注文書に記載された利用開始日から 30 日、又はお客様が本注文書に記載した有料サービスの利用開始日の何れか早く到来する日まで継続します。ただし、無料トライアル期間についてお客様とツバイツで別途合意した場合はこの限りではないものとします。なお、お客様が本サービスを無料トライアルで利用することを選択し、当該無料トライアル期間内に有料サービスに移行しなかった場合は、本契約は無料トライアル期間の満了と同時に終了するものとします。

2. ツバイツは、お客様が本サービスを無料トライアルで利用される場合、お客様の同意を得ることなく、本サービスの改良その他の事由のために保存データの一部又は全部を削除することができるものとします。

3. ツバイツは、お客様が本サービスを無料トライアルで利用する場合、本規約第 12 条で定める保存データの保管義務及び第 8 条で定める技術サポート提供等の義務を負わないものとし、本契約に関してツバイツの帰責事由に起因してお客様が損害を被った場合においても、契約・不法行為又はその他のいかなる責任の理論にかかわらず、ツバイツがお客様に対して一切の責任を負わないものとします。

第6条 (サービスの利用開始日/契約期間)

本契約は、ツバイツがお客様の本注文書による申込みを承諾した時に発効するものとし、その契約期間は、お客様が本注文書に記載した期間とします。ただし、本注文書に別段の定めがある場合を除き、契約期間の期間満了 30 日前までにお客様又はツバイツが相手方に対して解約の意思表示をしない場合、本契約は自動的に 1 年間更新されるものとし、以後も同様とします。

2. ツバイツは、本サービスの利用期間満了の 6 ヶ月前までに、お客様に利用契約の変更内容を知ることにより、更新後における本サービスの種類、内容及び利用料金その他利用契約内容を変更することができるものとします。

3. 前項にかかわらず、本注文書に記載された初年度の契約期間が 12 か月に満たない場合、初年度後契約期間を 1 年間更新すること必須とし、その後は前項但書きに従うものとするに同意します。

第7条 (有料サービスの利用料金)

お客様は、本注文書に従い、本契約に基づく利用料金を支払うものとします。なお、利用料金は本サービスの申込みに基づき発生するものであり、実際の利用に基づくものではありません。また、お客様からツバイツに対して支払済みの利用料金については、事由の如何を問わず返金されないものとします。

2. ツバイツは、本注文書に記載のある支払条件に従ってお客様に対し請求を行います。お客様は、ツバイツに対し、本注文書に定める支払方法、支払期限に従って請求された料金を支払います。契約期間を更新した場合も同様とします。お客様は、契約期間中は、ツバイツに対し、完全かつ正確な請求情報及び連絡先情報を提供し保持する責任を負います。

3. お客様は、追加購入分についてツバイツが別途提示した期日までに支払うものとします。

4. ツバイツが何れかの請求金額を支払期限までに受領しなかった場合には、ツバイツの判断で、次の何れか、又は双方の措置を取ることができます。

(1) 当該請求金額に対して、支払期日から支払われる日まで、各月の未払残高に対し年率 14.6%の遅延損害金を加算して請求すること。

(2) 前項の定めよりも短期の支払条件を、将来の本契約の更新及び本注文書の条件とすること。

5. お客様とツバイツとの間で他の契約(本契約以外の契約を指します。)が締結されている場合において、

お客様が、当該他の契約に基づく金銭債務の履行を30日以上遅滞している場合、ツバイソは、当該債務が全額支払われるまで、本サービスを停止することができるものとします。

6. 前各項にかかわらず、お客様が販売代理店を経由し利用料金を支払う場合、利用料金及び支払条件はお客様と販売代理店、販売代理店とツバイソそれぞれで取り決めるものとします。ただし、ツバイソに対して利用料金が支払われた時点で、お客様による利用料金の支払義務が履行されたものとします。

第8条 (技術サポート)

ツバイソは、お客様に対して、ツバイソが別途定めるサポートポリシーに従い、ツバイソ所定の方法で本サービスの無償及び有償の技術サポートを提供します。なお、サポートポリシーは、ツバイソの裁量によって変更することができるものとし、技術サポートを提供する時点で有効な最新版が適用されるものとします。また、お客様は、本サービスの技術的なサポートは、ツバイソのみに連絡するものとし、ツバイソによる技術サポート提供に必要な協力(障害原因の切り分け等を含むがこれに限られない)を行うものとします。

2. ツバイソによる技術サポートは、次の条件を前提に提供するものとします。

(1) 本サービスにお客様が選択可能な複数のバージョンがある場合は、最新バージョンと1つ前のバージョンの2メジャーバージョンであること。

(2) 本サービスを利用する前提となるお客様のコンピュータのOS(オペレーティング・システム)、Webブラウザ及びその他の前提ソフトウェアが当社の検証完了した最新バージョンと1つ前のバージョンの2メジャーバージョンであること。

(3) 本サービスの技術サポートをツバイソから提供する場合において、ツバイソの製品、サービスに起因するか又はツバイソの製品、サービス以外の製品・サービス(以下「第三者製品等」といいます。)に起因するかの切り分けの必要性がある場合、お客様はツバイソに対して、お客様による当該第三者製品等の製造元への問合せ等、切り分けに必要な協力を行うこと。また、技術サポート提供に伴い、お客様が実施されるシステム検証等の費用については、お客様にて負担をすること。

(4) 本サービスに関するお客様独自の改変や開発(本サービスと他サービスを連携させる行為を含みますが、これに限られません)は技術サポートの対象外となること。

第9条 (財産権)

本サービスに関する著作権その他の知的財産権は、ツバイソ又はツバイソにソフトウェア、モジュール等の利用を許諾した第三者(以下「原権利者」といいます。)がこれを保持し、ツバイソがお客様に対して本規約により明確に許諾したものを除くすべての権利は、ツバイソ又は原権利者に留保されるものとします。

2. 本規約に記載されている「RobotERP」その他のツバイソ製品又はサービス等の名称は、ツバイソの商標もしくは登録商標です。

第10条 (制限事項)

お客様は、本規約又はツバイソの書面による事前の承諾により明示的に許諾を受けていない限り、次の各号に該当する行為をしてはなりません。

(1) 本サービスを自己の内部業務目的以外(販売、再販、利用許諾、再利用許諾、頒布、提供、賃貸若しくはリースすること、又は本サービスを、お客様又は第三者が提供するサービスセンター若しくはアウトソーシングサービスの一部とすること等)で利用する行為

(2) 本サービスあるいは本規約に基づき付与された権利について、許諾範囲を超える利用、許諾、本サービスの複製(本サービスに含まれる情報・コンテンツのダウンロード等の手段を含むがこれに限られない)・改変、第三者への再使用(利用)許諾、再販、頒布及び譲渡等する行為

(3) インターネット上で本サービスへ「リンク」を貼ること、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」すること及び「ミラー」する行為

(4) 本サービスを改ざん又は消去し、あるいは本サービスを構成するソフトウェアを変更、改良、解析(リバースエンジニアリングを含む。)、逆アセンブル及び逆コンパイルする行為

(5) 他者になりすまして本サービスを利用する行為、あるいはパスワード・マイニングその他の手段により、

- 本サービス、他者のアカウントもしくはコンピュータシステム、又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行為
- (6) ツバインソ及び他者の設備等又はインターネット接続サービス用設備の利用もしくは運用に支障を与える行為、又はそのおそれのある行為
 - (7) ウィルス等の有害なコンピュータープログラム等を送信又は掲載する行為
 - (8) ツバインソ又は第三者の名誉、プライバシー、信用又は財産権等の権利を侵害する行為又はそのおそれのある行為
 - (9) 法令、条例等に違反する行為もしくは公序良俗に反する行為
 - (10) ツバインソが定めるユーザマニュアル等の一般的取扱方法又はツバインソが通知する本サービスの利用上の制限事項に違反する行為
 - (11) ツバインソが提供する本サービスの運営を妨げる行為
 - (12) 前各号の趣旨に照らし、ツバインソが不相当と判断した行為

第11条 (アクセス権)

お客様は、ツバインソが技術的な問題の解決のため、又はお客様からの要望に基づくソリューションを提供するために、お客様による所定の手続後、お客様のユーザアカウントを利用して、本サービス(お客様のデータを含みますがこれに限られません)にアクセスすることがあることに同意するものとします。なお、お客様の依頼によってサポートポリシーを超える対応をツバインソが行った場合、お客様は、当該対応に係る費用をツバインソに対して支払うことを同意するものとします。

第12条 (お客様のデータの利用等)

お客様は、本サービスの契約期間において、お客様及び利用ユーザが本サービスに保存したすべてのデータ及び情報(以下「保存データ」といいます。)について、バックアップを取っておくなど、ツバインソの設備の故障その他の理由によるデータの消失に備え、自らの責任と費用で必要な措置をとるものとします。

2. お客様は、本データの返却が必要な場合、本契約(無料トライアルを除く)の終了後の翌日から 30 日間(以下「返却期間」といいます。)において、本サービスから本データをダウンロード等で保存するものとします。お客様は、保存データの保管、削除、バックアップ等に関して、お客様又は第三者に損害が生じた場合でもツバインソが一切の責任を負わないことにつき、同意するものとします。

3. ツバインソは、お客様の同意を得ることなく、サーバの故障・停止時の復旧に備えて保存データ及び本サービスに記録されるログ等のデータを任意でバックアップできるものとします。

4. ツバインソは、次の目的に照らし必要があるとツバインソが判断した場合を除き、保存データに対し、監視及びアクセスを行うことはありません。

(1) サービスシステムの安全な運営のため。

(2) 本サービス又は本サービスのシステム上の問題を防止するため。

(3) 本サービスの技術サポート上の問題に関連してお客様からツバインソに要請があった場合に、当該サポート上の問題を解決するため。

(4) ツバインソは、お客様の承諾を得ることなく、保存データを開示・公開することはありません。ただし、次に掲げる場合に該当するとツバインソが判断した場合については、お客様の承諾なく、全部又は一部の保存データを開示・公開することがあります。

イ 法令に従った要請(捜査関係事項照会書による要請を含む)や法令の手続上必要とされる場合。

ロ ツバインソ、又は第三者の権利を保護するために必要な場合。

ハ 本サービスの一部として、ツバインソの提携先企業(本サービスに含まれる情報・コンテンツの提供元である企業等を指すがこれに限られない。以下「提携先」という)のサービス(以下「当該サービス」といいます。)と連携する場合があります。お客様が当該サービスを含む本サービスを利用する場合には、ツバインソは、次条にかかわらず、当該サービス利用に関するデータ(当該サービスの利用実績を含むがこれに限られない)を提携先に提供できるものとします。

ニ ツバインソは、本サービスの提供、品質向上、利用環境の性能向上、お客様からの問い合わせ対応のため、

お客様のアクセスログを利用することがあります。

第13条 (秘密保持)

本契約において秘密情報とは、一方当事者(以下「開示者」といいます。)が、その形態及び媒体にかかわらず、相手方(以下「受領者」といいます。)に開示するすべての非公開の情報で、開示の形式にかかわらず、秘密と指定されたか、又は情報の性質及び開示の状況に鑑みて、秘密であると合理的に理解されるべきものをいうものとします。なお、秘密情報には、次の情報が含まれますが、それらに限定されず、かつ次の情報には秘密である旨の指定を要さないものとします。

(1) 本契約の条件

(2) 開示者の事業、マーケティング計画、テクノロジー及び技術情報、製品設計、財務情報及びビジネスプロセス

(3) 本サービス

(4) お客様のデータ

2. 次に該当する情報は、その該当する範囲内において秘密情報とはみなされないものとします。

(1) 開示者に対する義務の違反なく、公知であるか又は公知となった情報

(2) 開示者に対する義務の違反なく、また秘密保持義務又はその他の制限を受けることなく、開示者による開示前に受領者が知っていた情報

(3) 開示者に対する義務の違反なく、また秘密情報を参照せずに、受領者が独自に開発した情報

(4) 開示者に対する義務の違反なく、また秘密保持義務又はその他の制限を受けることなく、受領者が第三者から受領した情報

3. 次項及び第5項を条件として、また開示者が明示的に書面で別段の同意をした場合を除き、受領者は次の義務を負うものとします。

(1) 本契約に基づく受領者の義務を履行するために必要な範囲でのみ、開示者の秘密情報を使用すること

(2) 開示者の秘密情報を、受領者の取締役、役員、代理人、従業員、再委託業者及びその従業員に対してのみ、受領者が本契約に基づく義務を履行し、権利を行使するために必要な範囲でのみ開示すること

(3) 契約期間中及びその終了後2年間、善良な管理者の注意義務をもって、開示者の秘密情報の秘密性を厳重に保持して、開示者の秘密情報の不正な使用又は開示を防止すること

(4) 受領者が開示者の秘密情報を開示した者が、上記(1)(2)及び(3)の各号に定める要件及び制限事項を遵守し(次項及び第5項を条件とする)、雇用又は秘密情報の受領の条件として、少なくとも本契約に定めるものと同等に厳格な秘密保持義務に服することを確認すること

4. 前項に定める制限事項にかかわらず、受領者は、管轄権及び権限を有する裁判所又は行政機関の有効な命令又は適用ある法令により要求された場合には、開示者の秘密情報を開示できるものとします。ただし、受領者は、開示者に当該開示について合理的な事前通知(法的に許容される限り)を行い、開示者の要請に基づき、開示者の費用で、開示者を合理的に支援して、開示者の秘密情報の将来の開示もしくは使用を防止もしくは限定する命令又はその他の救済を得るものとします。

5. 第3項に定める制限事項にかかわらず、受領者は、開示者の秘密情報を、自己の法律、会計、財務の専門家に対して、真正な法令、会計、税務上の目的に必要な限度で開示できるものとします。ただし、開示者は、それらの者が第3項の(3)(1)(3)(2)及び(3)(3)各号に定める要件及び制限事項を遵守することを確認するものとします。

6. 各当事者は、個人情報及びプライバシー保護に関する法令を遵守し、また自己の取締役、役員、代理人、従業員、開示者が承認した再委託業者及びその従業員が遵守することを確認するものとします。

7. 各当事者は、受領者が本条の条項の何れかに違反し又は違反するおそれがある場合には、損害賠償は開示者にとって十分な救済ではないこと、従って、開示者はその他の自己に可能な救済に加えて、当該違反又は違反の虞に対する差止命令による救済を求める権利を有することに同意するものとします。

8. 本契約の満了時、解除時、解約時又はそれ以前の時における開示者の書面による要請に基づくもののほか、受領者は以下の義務を負うこととします。

(1) 形態又は媒体の如何を問わず、すべての開示者の秘密情報並びに当該秘密情報を含むすべての文書、記録、データ及び資料のすべての原本及び複製物で、受領者の所有又は管理下にあるものを、開示者の指示

に従い、速やかに開示者に引き渡し、もしくは、廃棄又は消去するものとします。

(2) 受領者が開示者の秘密情報を提供したすべての者に、本項を遵守するよう要請するものとします。上記にかかわらず、本契約満了、解除又は解約による本サービスの終了後のお客様のデータの返還又は廃棄に関するツバイソの義務については、第12条2項にのみ準拠するものとします。

第14条(本サービスの一時中断・停止等)

ツバイソは、次の各号のいずれかに該当する場合その他各号に準ずる状況が認められる場合には、本サービスの全部又は一部を一時的に中断もしくは停止することができるものとし、これに対し何らの責任も負担しないものとします。なお、この場合、ツバイソは、その事由の発生から6時間以上前までに本サービスが停止される時期をお客様に対し通知するものとします。ただし、緊急でやむを得ない事由の場合はこの限りではないものとします。

(1) サービスシステムの保守・工事等の計画停止、障害又はその他やむを得ない事由がある場合

(2) 電気通信事業者が電気通信業務を中断・中止した場合

(3) ツバイソの合理的管理を超える状況(不可抗力、統治行為、洪水、火災、地震、暴動、テロ行為、ストライキその他の労働争議)が発生した場合

(4) ツバイソの設備に不正アクセス等がなされた場合、又は不正アクセス等が行われていると疑われる場合

(5) 当該サービスを提供する提携先が別途中断・停止等の事由を定め、当該事由が生じた場合

(6) 本サービスの適切な運用をする上でツバイソが本サービスの一時中断もしくは停止が必要と判断した場合

2. 前項のほか、ツバイソは、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場合の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のために必要な事項を内容とする通信及び公共の利益のために緊急を要する事項を内容とする通信を優先的に取り扱うため、本サービスの全部又は一部を中断又は停止する措置をとることができるものとし、これらに対し何らの責任を負わないものとします。

3. ツバイソは前二項の規定により、本サービスを中断又は停止しようとするときは、あらかじめ実施期日及び実施期間をツバイソが定める方法でお客様に通知します。ただし、通知が事実上不可能な場合及び緊急やむを得ないと判断した場合には、ツバイソはお客様へ通知することなく本サービスを中断又は停止することができるものとします。

第15条(お客様の事由による本サービスの中断・停止)

ツバイソは、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合その他次の各号に準ずる状況が認められる場合は、期間を定めてお客様に対する本サービスの一部又は全部の提供を中断又は停止できるものとし、これに対し何らの責任も負担しないものとします。

(1) 本サービスの利用申し込み、その他ツバイソ所定の手続に際して虚偽の事項を記載したことが判明したとき

(2) 第10条(制限事項)のお客様の義務の規定に違反したとき

(3) 仮差押、仮処分、差押、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立を受けたとき、又は自ら申立をしたとき

(4) 公租公課の滞納処分、強制執行、その他公権力による処分又は手形交換所の取引停止処分のいずれかを受けたとき

(5) 監督官庁より、営業の停止又は営業免許もしくは営業登録の取り消し処分を受けたとき

(6) 営業の廃止もしくは変更又は解散の決議をしたとき

(7) 支払の停止、私的整理の開始など経済的信用状態の悪化を示す事由があったとき、又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき

(8) 前各号に掲げる場合のほか、本規約に違反する行為でツバイソの業務の遂行又はツバイソのサービスシステムに支障を及ぼすおそれがある行為をしたとツバイソが判断したとき、又は、お客様の本サービスの利用態様が、ツバイソ又は他のお客様の利益を損なう恐れがあるとツバイソが判断し、その利益保全の

ために他にとり得る効果的な手段がないとき

2. ツバイソは前項の規定により、本サービスを中断又は停止しようとするときは、あらかじめ実施期日及び実施期間をツバイソが定める方法でお客様に通知します。ただし、通知が事実上不可能な場合及び緊急やむを得ないと判断した場合には、ツバイソはお客様へ通知することなく本サービスを中断又は停止することができるものとします。

3. 本条に基づく本サービス提供の中断又は停止の期間が 30 日を越えた場合、ツバイソは保存データの消失等について責任を負わないものとします。

第16条 (お客様の責任)

本サービスの利用に関連するあらゆる法律、条約、規則、あるいは規制について、お客様は遵守する責任があるものとします。

2. お客様は、ユーザアカウント及びライセンスの無断使用、もしくは情報セキュリティ違反あるいはその疑いがあることを発見した場合、直ちにツバイソに連絡するものとします。また、本サービスを構成するソフトウェアやコンテンツ、ドキュメントのコピーや頒布行為あるいはその疑いがあることを発見した場合、直ちにそれらの行為を中止させるよう最善を尽くすことに同意するものとします。なお、ツバイソは、お客様の通信もしくはデータへの第三者による無断アクセスもしくは改変、お客様が本サービス上で送信もしくは受信される情報(ツバイソが実際に受信したかどうかにかかわらず)、データ、又はお客様が行った本規約の違反に基づく結果について、一切責任を負わないものとします。

3. 本契約に別途定めがある場合を除き、お客様は、本サービスの利用に関して第三者との間で生じた紛争等は自己の責任と費用において解決し、ツバイソ又は第三者に迷惑をかけず、何らの損害を与えないものとします。

4. お客様が本規約の各条の一に違反した場合、本契約に別途定めがある場合に加え、ツバイソは直ちに本サービスの停止及び本契約の解約ができるものとし、かつ、その結果ツバイソに損害が生じた場合、ツバイソはお客様に対して損害賠償を請求できることを承諾するものとします。

第17条 (無保証及び免責)

本サービスは、現状有姿のまま提供されるものであり、お客様は自己の責任において利用するものとします。ツバイソは、本サービスに関して、商品性、信頼性、適時性、品質、互換性、特定目的への適合性、真実性、常に使用可能であること、正確性及び完全性、エラー又は欠陥が修正されること、利用可能にするサーバにウィルスその他の有害な要素がないこと等について一切保証をいたしません。また、いかなる仕様変更の義務も負いません。

2. 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ることをお客様は同意するものとします。

3. ツバイソは、保存データについていかなる理由において破損又は消失してもお客様又は第三者に対して一切の責任を負わないことをお客様は同意するものとします。また、前項による遅延や遅延による保存データの破損又は消失(本サービスに関連する SFDC(第 29 条で定義される)の Sandbox 組織でデータの破損や消失等が発生した場合を含むがこれ等に限られない)等についてもツバイソは一切責任を負わないものとします。

4. ツバイソは、以下の損害については責任を負わないものとします。

(1) 天災地変、騒乱、暴動などの不可抗力に起因してお客様に生じた損害

(2) ツバイソの設備に接続するためのインターネット接続サービスの不具合などお客様の通信環境の障害に起因してお客様に生じた損害

(3) 第三者の提供する電気通信役務の不具合に起因してお客様に生じた損害

(4) 本サービスの提供にあたり用いられているツバイソの設備などへの第三者による不正アクセス又は通信経路上における傍受で、善良なる管理者の注意をもってしても防ぐことができないものに起因してお客様に生じた損害

(5) ツバイソが製造したものではないハードウェア又はツバイソが制作したものではないソフトウェア及

びデータベースに起因してお客様に生じた損害

(6) 本サービスに関するお客様独自の改変や開発（本サービスと他サービスを連携させる行為を含みますが、これに限られません）及びその他本規約に違反する本サービスの利用方法によってお客様に生じた損害

(7) 権限のある行政機関等の命令又は法令に基づく強制的な処分に起因してお客様に生じた損害

(8) その他ツバイソの責めに帰すべからざる事由に起因してお客様に生じた損害

5. ツバイソは、本サービスにおいて、お客様の便宜として、リンクを提供することがあります。ツバイソは、それによりリンクされるインターネット上のいかなるサイトあるいは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わないものとします。

第18条（責任の限定）

いかなる場合も、本契約に起因し又は本契約に関連するツバイソの責任は、契約責任、不法行為責任、又はその他の責任理論に基づくものかを問わず、自己に帰責される事由により直接お客様に発生した通常かつ現実の損害について賠償責任を負い、かつ、その範囲は本契約に基づきツバイソが受領した利用料金の直近12カ月分（初年度費用その他料金を含まない）を超えないものとします。

2. ツバイソは、お客様に対して、いかなる逸失利益もしくは逸失収益、間接、特別、偶発的、結果的、補填又は懲罰的損害についても、原因の如何を問わず、契約、不法行為又はいかなる責任の理論に基づく場合でも、またその当事者が当該損害の可能性を告げられていた場合もしくは予見すべきであった場合であっても、責任を負わないものとします。上記の免責は、適用ある法令によって禁じられている場合には、適用されないものとします。

第19条（解除）

ツバイソは、お客様につき次の各号の事由が生じたときは、何らの通知・催告なく、本契約を解除することができるものとします。

(1) 本規約の各条項の一に違反し、当該違反を是正するために相当期間を定めた催告後も是正されないとき

(2) 仮差押、仮処分、差押、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立を受けたとき、又は自ら申立をしたとき

(3) 公租公課の滞納処分、強制執行、その他公権力による処分又は手形交換所の取引停止処分のいずれかを受けたとき

(4) 監督官庁より、営業の停止又は営業免許もしくは営業登録の取り消し処分を受けたとき

(5) 営業の廃止もしくは変更又は解散の決議をしたとき

(6) 支払の停止、私的整理の開始など経済的信用状態の悪化を示す事由があったとき、又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき

(7) 本規約に著しく違反し、又は信頼関係を破壊する行為をしたとき

2. 前項の解除は、ツバイソからお客様に対する損害賠償の請求を妨げません。また、お客様が前項各号の一に該当した場合、ツバイソに対して負担するすべての債務につき期限の利益を喪失するものとします。

3. 第1項に基づき契約を解除した場合、ツバイソは、お客様から既に受領した本サービスの料金の返還義務（販売代理店を経由した場合は販売代理店に対してお客様が支払済みの料金を含む）を負わないものとします。

第20条（反社会的勢力との関係を理由とする契約解除）

お客様及びツバイソは、自己又は自己の役員もしくは自己の従業員が、現時点において、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、社会運動等標榜ゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらを「反社会勢力」といいます。）に該当しないこと、及び次の各号のいずれにも該当しないことを保証し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。

- (1) 反社会勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること
 - (2) 反社会勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 - (3) 自己又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など、不当に反社会勢力を利用していると認められる関係を有すること
 - (4) 反社会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係を有すること。
 - (5) 役員又は経営に実質的に関与している者が反社会勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること
 - (6) 自ら又は第三者を利用して、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞、不当要求行為、業務妨害行為、違法又は不正取引を行った場合
2. お客様又はツバイソは、前項の表明・確約に反して、相手方又は相手方の役員もしくは従業員が反社会勢力あるいは前項各号の一にでも該当することが判明したときは、何らの催告をせず、本契約を即時解除することができるものとします。
3. 前条第2項及び第19条3項の規定は、前項によりツバイソが本契約を解除した場合に準用されるものとします。

第21条 (本サービスの終了)

お客様が本規約に違反した場合、ツバイソは、その裁量により、お客様のユーザアカウントを無効にし、あるいは本サービスの使用を停止、終了させ、本サービス内のデータの削除及び廃棄をすることがあります。

2. ツバイソは、以下のいずれかに該当する場合、本サービスの全部又は一部を廃止することができるものとします。

- (1) 廃止日の6か月前までにお客様に通知した場合
- (2) 天変地異などの不可抗力によって本サービスを提供できなくなった場合

第22条 (お客様による補償)

お客様は、本サービスの違反利用もしくは本規約の違反により、あるい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、ツバイソを補償し、損害を生じさせないものとします。

第23条 (第三者の権利侵害)

本サービス内容あるいはその利用方法等が第三者の知的財産権その他の権利を侵害し又は侵害したとして、第三者からお客様に対して裁判上又は裁判外の請求がなされた場合、お客様は、ツバイソ(及びツバイソが指定する第三者)に対して、速やかに当該請求の事実及び内容を通知し、当該第三者との交渉又は訴訟の遂行に関して実質的な参加の機会及びすべての決定の権限(弁護士等の選任の決定を含むがこれに限られない)を与えるものとします。また、お客様がツバイソにとって必要な協力をするを条件として、ツバイソは、自らの費用と責任において当該請求につき解決するものとし、また、これにより生じたお客様の損害を合理的な範囲で賠償するものとします。

2. 前項の請求原因が、ツバイソの責に帰すべからざる事由である場合、ツバイソは、前項の責任を負担しません。

第24条 (約款等の変更)

ツバイソは、本規約又は本サービスの内容をいつでも変更することができるものとします。本規約又は本サービス内容を変更する場合、ツバイソは、お客様に対して、ツバイソのホームページ等において、変更時期、変更後の約款内容を掲示するものとし、また、本サービスのお客様の管理者に対して電子メール等の電磁的方法などによる通知をするものとします。この場合、当該変更時期以降に本サービスを利用したときに、お客様は変更同意したものとみなします。

第25条 (再委託)

ツバイソは、本サービス提供に係る業務の全部又は一部を第三者に再委託することができるものとします。

この場合、ツバイソは、自らの責任と負担により再委託し、当該再委託先に本規約に基づく一切の義務を遵守させるものとします。

第26条 (フィードバック等)

ツバイソは、お客様が、本サービスの運用に関して提供するすべての提案、改善の要請、提言又はその他のフィードバックを利用し、又は本サービスに組み込むことができる、無償、全世界的、譲渡可能、サブライセンス可、取消不能の永続的ライセンスを有するものとします。

第27条 (存続条項)

第9条(財産権)、第10条(制限事項)、第11条(アクセス権)、第12条(お客様のデータの利用等)、第13条(秘密保持)、第16条(お客様の責任)、第17条(無保証及び免責)、第18条(責任の限定)、第22条(お客様による補償)、第23条(第三者の権利侵害)、第26条(フィードバック等)、第28条(一般条項)は本契約の満了、解除又は解約による終了後も存続するものとします。

第28条 (一般条項)

本規約は、いかなる法域の抵触法の規定にかかわらず、日本国の法律に準拠するものとします。

2. 本規約又は本サービスに関連する一切の紛争、訴訟、請求及び訴因については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

3. 本規約に別段の記載がある場合もしくはお客様とツバイソの両者捺印形式の書面により明示的に本規約の各条項を変更するもしくは本規約に条項を追加する合意を除き、注文書や印刷されたフォームもしくはドキュメントの文字や情報の記載は、本規約の条項、条件に追加及び変更を加える効力を有しません。

4. 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又は強制不能と判断された場合には、当該条項は、無効又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、他の条項は有効に存続するものとします。

5. 本規約又は本サービスの利用を理由に、お客様とツバイソ間のジョイント・ベンチャー、パートナーシップ、雇用及び代理店関係が発生するものではありません。また、ツバイソが本規約の権利及び条項を強制しなかった場合でも、ツバイソが書面によって同意しない限り、当該権利及び条項を放棄したことにはなりません。

6. 本規約は、本規約に別段の記載がある場合を除き、本規約の対象についてのお客様とツバイソの間のすべての合意を構成するものであり、文書、口頭を問わずあらゆる事前及び同時の交渉、議論、合意に優先するものとします。

7. お客様及びツバイソは、事前に相手方の書面による承諾を得ることなく、本契約により発生する権利及び義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、又は承継させてはなりません。

8. お客様及びツバイソは、本サービスの利用及び運用にあたり、日本国の輸出管理に係る法令を遵守するものとします。

9. お客様は、お客様と販売代理店等の第三者(以下「当該第三者」といいます。)との間において本サービスを契約(売買契約、リース契約等を含むがこれに限られない)の対象物とした場合であっても、本サービスに関する一切の請求・紛争等については、お客様とツバイソの間で本契約の条件において解決するものとし、ツバイソは本契約に記載された事項を除きいかなる責任も負わず、お客様と当該第三者との合意はツバイソに影響しないことを同意するものとします。

第29条 (他のプラットフォーム等に関する特則条項)

お客様が、本サービスのうち、サードパーティアプリケーション又は他のプラットフォーム等(以下「他のプラットフォーム等」といいます。)と連携して利用される場合、以下の各条件が適用されます。

(1) お客様は、他のプラットフォーム等との連携した利用はその他のプラットフォーム等の提供元(以下「連携サービス提供元」といいます。)が提供するサービスと連携したサービスであるため、連携サービス提供元が当該サービスをお客様に提供しない場合は、他のプラットフォームとの連携に係る本サービスを利用できない場合があること、また、お客様が連携サービス提供元のシステムに保存したすべての電子的デー

タ及び情報(以下「当該情報等」といいます。)を連携サービス提供元のシステム外に送信する場合には当該情報等が連携サービス提供元のシステム外に送信されること、及びその範囲内で連携サービス提供元が当該情報等につき個人情報の保護、安全性又は完全性につき責任を負わないことに同意するものとします。

(2) ツバイソは、本注文書に明示的に別段の定めがある場合を除き、ツバイソが「認定」その他の指定をしているかどうかにかかわらず、他のプラットフォーム等を保証又はサポートしません。ツバイソは、当該他のプラットフォーム等によるアクセスから生じる本顧客データの開示、改変又は消去について責任を負いません。

(3) 本サービスは、他のプラットフォーム等と相互運用するように設計された機能を有する場合があります。ツバイソは、当該本サービスの機能の継続的な可用性を保証できないものとし、例えば、連携サービス提供元が、他のプラットフォーム等を、ツバイソに受容可能な態様で、対応する本サービスの機能と相互運用できるようにすることを中止する場合(そのみに限定されない)、ツバイソは当該機能の提供を中止できるものとし、お客様は、当該提供の中止により、いかなる返金、減額又はその他の補償を受ける権利も取得しません。

(4) 他のプラットフォームとの連携に係る本サービスは連携サービス提供元が提供するサービスと連携して提供されるものであり、お客様は連携サービス提供元とそれらのサービスに関する利用契約が必要となる場合があることに同意するものとします。

(5) 連携サービス提供元が提供するサービスに関して、連携サービス提供元がお客様への対応のため、ツバイソに対してお客様の情報を提供することを依頼した場合、ツバイソは連携サービス提供元に対してお客様の関連情報を提供することをお客様は同意するものとします。

(6) 他のプラットフォーム等と連携に係る本サービスは、ツバイソ及び連携サービス提供元間の契約に基づきツバイソから提供されるものであり、当該契約が終了する場合本契約も終了するものとします。但し、ツバイソは、可能な限り事前にお客様に対して本契約終了を通知するものとし、事後の対応についてお客様と協議するものとします。

2. お客様が、本サービスのうち“ツバイソ PSA”(以下「本 SFDC アプリケーション」といいます。)を利用する場合、以下の各号を追加して適用します。

(1) 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。)がツバイソに OEM 提供するプラットフォーム(以下「SFDC プラットフォーム」といいます。)にかかる次の条件(以下「SFDC 条件」といいます。)の全てに同意する必要があります。SFDC 条件とは、<https://www.salesforce.com/company/legal/agreements.jsp> 又は SFDC が随時公開する後継の URL に掲示される条件であって SFDC が別途定めるもの(本規約最終改訂時の当該 URL のウェブサイト上の「Partners/Alliances Agreements and Terms」の「Agreements and Terms」内における「SFDC Terms of Use (*Applies to OEM Partners)」と表示されるものを指します)をいいます。

(2) お客様が本 SFDC アプリケーションにアクセスすることで、本 SFDC アプリケーションのユーザガイドに記載された以上の機能(リード、商談、キャンペーンなど)にアクセスできる場合、お客様は、当該機能にアクセス又は利用しないことに同意します。

(3) お客様がアプリケーション、API 又はカスタムオブジェクト(SFDC プラットフォーム上のお客様に割り当てられた組織(「組織」とは、SFDC プラットフォームにお客様が独占的にアクセスできるテナント(システムスペース)を意味します。)にお客様が作成することのできるお客様固有のオブジェクト(データベーステーブルを意味します。)を意味します。)を作成して本 SFDC アプリケーションを使用する場合、ツバイソは、別途合意する場合を除き、お客様が作成するアプリケーション、API 又はカスタムオブジェクトの効果及び継続的な利用可能性を保証せず、予告なく廃止及び変更することができ、お客様はその可能性を認識しこれに同意します。

(4) お客様は、カスタムオブジェクトを 10 個(以下「カスタムオブジェクト上限」といいます。)まで、本 SFDC アプリケーションに関連する機能拡張に限り設定等することができます。お客様は、カスタムオブジェクト上限を超えて、又は本 SFDC アプリケーションに関連しないカスタムオブジェクトを設定等してはいけません。

(5) ツバイソは、本サービスにおける不具合の補修、機能の向上等を目的として随時本 SFDC アプリケー

ションの修正や機能追加を行うバージョンアップ行います。お客様は次の可能性を認識してこれらに同意します。

イ 本 SFDC アプリケーションの最新バージョンと 1 つ前のバージョンの 2 メジャーバージョンではないバージョンに基づく本サービスの提供は保証されないこと

ロ 本 SFDC アプリケーションの更新はお客様の環境に影響を与える場合のあること

ハ 本 SFDC アプリケーションの更新のためのインストールはお客様の環境及び目的に合致するか否かをお客様ご自身の判断で行うこと

ニ ハにかかわらず、お客様がご利用中の本 SFDC アプリケーションの不具合の改善やセキュリティ問題の解消のため、ツバインソの判断でこれを最新版に更新することがあること

(6) お客様が本 SFDC アプリケーションと SFDC 又は SFDC の OEM パートナー等(以下「共有組織契約企業」といいます。)から購入したアプリケーションをインストールしている組織(以下「共有組織」といいます。)を使用する場合は、次の事項に同意します。

イ 共有組織上に保存するデータは相互のアプリケーションによりアクセスし得る状態に置かれること

ロ 共有組織の設定変更は、共有組織のすべてのアプリケーションに影響を与える可能性があること

ハ お客様が本規約(SFDC 条件を含みます。)のいずれかに違反した場合、又は共有組織契約企業との契約に違反した場合には、共有組織の利用が停止又は終了される可能性があること

ニ ツバインソは、お客様が共有組織を利用することによりお客様又は共有組織契約企業に何らかの不利益又は損害が発生した場合であっても、損害賠償、返金その他一切の責任を負わないこと

(7) お客様は、本 SFDC アプリケーションに関する技術的な問合せは SFDC 等の第三者には連絡しないことに同意するものとします。また、お客様は、SFDC プラットフォーム以外の SFDC が提供するサービス(以下「SFDC サービス」といいます。)の技術サポートは SFDC に直接連絡するものとし、ツバインソが SFDC サービスの技術サポートを行わず、またその責任を一切負わないことに同意するものとします。

(8) お客様は、SFDC が、技術的な問題の解決のため又はお客様からの要望に基づくソリューションを提供するために、お客様による所定の手続後、お客様のユーザアカウントを利用して本 SFDC アプリケーション上又は SFDC プラットフォーム(お客様のデータを含みますがこれに限られません)にアクセスすることがあることに同意するものとします。

(9) 秘密情報に SFDC のウェブベースのオンデマンドプラットフォーム及び SFDC サービス(それらの基礎となる技術及びアーキテクチャを含みます)が含まれるものとします。

以上