

# セールスフォースサービスご利用規約

富士ゼロックス株式会社

本サービスご利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、次のサービスに適用するものとします。

「Sales Cloud」「Service Cloud」「Community Cloud」「App Cloud」

（総称して、「セールスフォースサービス」といいます。）

富士ゼロックス株式会社（以下、「富士ゼロックス」といいます。）は、以下セールスフォース・ドットコム社（以下、「SFDC」といいます。）が管理・運営し、富士ゼロックスを通じて提供するクラウドサービス（以下、「SFDC クラウドサービス」といいます。）と、「SFDC クラウドサービス」のサポートに関して富士ゼロックスが提供するサービス（以下、「サポートサービス」といい、SFDC クラウドサービスとサポートサービスを総称して、「本サービス」といいます。）に関して、本規約を定めます。

ご利用されるお客様は、本規約を遵守することを条件に本サービスをご利用いただけます。

## 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) 「サービス提供者」とは、富士ゼロックスを通じて SFDC クラウドサービスを提供する SFDC と、サポートサービスを提供する富士ゼロックスを総称していいます。
- (2) 「サポートサービス提供者」とは、サポートサービスを提供する富士ゼロックスをいいます。
- (3) 「お客様」とは、本規約を承認のうえ、サービス提供者所定の手続に従い、サービス提供者によって本サービスのご利用を許諾された法人をいいます。
- (4) 「利用ユーザー」とは、お客様の管理のもと、本サービスを利用するユーザーをいいます。
- (5) 「サービスシステム」とは、主として本サービス、特に SFDC クラウドサービスの用に供することを目的とした電気通信回線設備で、マイクロソフト社が設置するものをいいます。
- (6) 「端末設備」とは、サービスシステム以外に本サービスの利用に必要な各種サーバ、PC などの端末装置、その他通信設備および通信網であって、お客様ならびに利用ユーザーご自身が設置または第三者と契約するものをいいます。
- (7) 「お客様管理者」とは、本サービスの利用に関し、ライセンス管理およびサポートサービス提供者との連絡を担当するお客様が指定する者をいいます。
- (8) 「サービス契約」とは、お客様とサービス提供者との間で成立する本サービスに関する契約を意味します。

## 第 2 条. SFDC クラウドサービス

SFDC クラウドサービスの利用に際し、お客様は、SFDC が提供する次の約款等に記載された条件を遵守するものとします。

・SFDC パススルー条件

\*次の URL に掲載

<http://www.fujixerox.co.jp/support/service/salesforce/agreement.html>

・Basic Success Plan 約款

・Premier Success Plan 及び Premier+Success Plan 約款

\*上記各約款は次の URL に掲載の SFDC のリンク先に掲載

<http://www.fujixerox.co.jp/support/service/salesforce/agreement.html>

・SFDC 商品特記事項

\*本特記事項はお客様から富士ゼロックスにご提出いただくお申し込み情報確認シートに掲載。及び富士ゼロックスからお客様にお送りする「ご利用準備開始お知らせ」メールに添付。

ただし、本規約に上記約款等と異なる条件が規定されていた場合は、お客様による本サービスの利用には、本規約に定める条件が優先して適用されるものとします。

また、「Basic Success Plan 約款」、「Premier Success Plan 及び Premier+Success Plan 約款」から参照されている「マスターサブスクリプション契約」としては、本契約では、「SFDC パススルー条件」が該当するものとします。

### 第 3 条. サポートサービス

お客様に提供するサポートサービスの内容は次のとおりとします。

- (1) サポートサービス提供者は、お客様からの日本語での問い合わせに対し、サポートサービス提供者が指定する連絡先において、第 2 条に掲げた約款等で規定された範疇で、日本語で助言します。
- (2) サポートサービス提供者は、お客様からの問い合わせ内容が、第 2 条に掲げた約款等で規定された内容の範疇外であると判断した場合、お客様からの問い合わせに対する対応をお断りする場合があります。
- (3) SFDC のオンライントレーニングに対する問い合わせは、本サポートサービスの対象外とします。
- (4) サポートサービス提供者がお客様に本サポートサービスを提供する時間帯は次のとおりとします。
  - ①電話による問い合わせ受付時間  
土日、国民の祝日および年末年始（12 月 30 日から 1 月 3 日）を除く 9：00 から 17：00  
但し、電話による問い合わせは、第 2 条に掲げた約款等で規定された範疇に限るものとします。
  - ②Web 問い合わせシステムによる問い合わせ受付時間  
国民の祝日および年末年始（12 月 30 日から 1 月 3 日）を含む 0：00 から 24：00  
\*SFDC のメンテナンス時間を除きます  
\*営業時間外の受付は、翌営業日以降の対応となります
- (5) お客様のお問い合わせ内容への電話での対応が困難であるとサポートサービス提供者が判断した場合、サポートサービス提供者は、Web 問い合わせシステムでのお問い合わせを依頼できるものとします。

### 第 4 条. 提供条件

- (1) SFDC クラウドサービスの提供条件は、第 2 条に掲げた約款等の定めによるものとします。
- (2) お客様はお客様管理者を少なくとも 1 名（最多 2 名まで）選任し、サポートサービス提供者に通知するものとし、お客様管理者は第 2 条に掲げた約款等に記載された義務を負うものとします。
- (3) お客様管理者を変更する場合、お客様はサポートサービス提供者へ通知するものとします。
- (4) 第 3 条第 1 項のお客様から富士ゼロックスへの問い合わせは、お客様管理者のみに限定するものとします。
- (5) お客様は、本サービスを提供するにあたり必要となるお客様管理者などの情報をサポートサービス提供者が SFDC へ提供することについて、同意するものとします。
- (6) 第 3 条第 1 項のお客様からの問い合わせに対し、サポートサービス提供者は必要に応じて SFDC に問い合わせを行い、お客様へ回答できるものとします。
- (7) お客様管理者は、第 2 条に掲げた約款等に記載された SFDC による問い合わせ対応が可能な日時で、かつ、第 3 条第 4 項①号に記載のサポートサービス提供者が対応できない日時のみ、直接 SFDC へ問い合わせができるものとします。また、SFDC に直接問い合わせた内容を、サポートサービス提供者が引き継いで対応する場合があることに同意するものとします。
- (8) SFDC クラウドサービスの設定やインストールなどは、お客様、利用ユーザー、またはお客様がお客様の責任で依頼した第三者が行うものとし、サービス提供者はその責任を負わないものとします。
- (9) SFDC クラウドサービスを利用できるシステム要件等は、お客様、ご利用ユーザー、またはお客様がお客様の責任で依頼した第三者が、SFDC が SFDC の Web サイト等にて公開する使用環境条件等で確認するものとします。
- (10) 本サービスでお客様が利用する通信回線およびインターネット接続事業者は、お客様の費用と責任で各事業者と契約するものとします。

## 第5条. お客様の責任

- (1) お客様は、本サービスのご利用に際して必要となる端末設備の設定および使用環境条件が、SFDC クラウドサービスが指定する使用環境条件に適合するよう維持・管理するものとします。なお、当該設定、維持はお客様の責任と費用をもって行うものとします。
- (2) お客様は、利用ユーザーに本規約の内容を遵守させ、善良なる管理者の注意と義務をもって利用ユーザーを管理するものとします。
- (3) お客様は、本サービスを利用するにあたり適応される、関連法令、規則等を遵守するものとします。

## 第6条. 制限・禁止事項

- (1) お客様は本サービスの利用にあたり、以下の行為を行なえないものとします。
  - ① 第三者に対して、本サービスを利用する権利を許諾したり与えたりすること。ただし、Communitiy Cloud の各商品の目的に応じた第三者の利用に関しては、この限りではありません。
  - ② サービス提供者、他のお客様または第三者の知的財産権等を侵害する行為、財産・信用・名誉等を毀損する行為およびプライバシーに関する権利、肖像権その他の権利を侵害する行為
  - ③ サービス提供者および第三者に不利益もしくは損害を与える行為、またはそのおそれのある行為
  - ④ 公序良俗に反する行為
  - ⑤ 法令に違反する行為や犯罪行為、それらを幫助する行為、またはそのおそれのある行為
  - ⑥ サービス提供者、他のお客様、または第三者のサイトを装ったフィッシング行為
  - ⑦ 有害プログラムを含んだ情報やデータを登録、提供する行為
  - ⑧ 本サービスに含まれる通信機能を利用して、本サービスとは関係がない第三者または無差別に不特定の者に対してその意思に反し電子メール等を送信する行為、または事前に承認していない送信先に対して電子メールを配信する等の行為
  - ⑨ 本サービスならびにサービス提供者が提供する全てのサービスの運営を妨げる行為、またはそのおそれのある行為
  - ⑩ 本サービスならびにサービス提供者が提供する全てのサービスの信用・名誉等を毀損する行為またはそのおそれのある行為
  - ⑪ その他、サービス提供者が不適切と判断する行為
- (2) サービス提供者は、お客様による本サービスの利用が前項各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止、その他サービス提供者が必要と認める措置を行うことができるものとします。
- (3) サービス提供者は、前項の停止措置をとったことにより発生した直接的、間接的、その他すべての損害について、一切責任を負いません。

## 第7条. 損害賠償

- (1) SFDC クラウドサービスに関するお客様への損害賠償は、第2条に掲げる約款等の定めに従うものとします。
- (2) お客様が、サポートサービス提供者の責に帰すべき事由を原因として現実に発生した損害の賠償を求めるすべての場合において、サポートサービス提供者は、本契約に別段の定めがある場合を除き、通常かつ直接の損害についてのみ、かつ「サービス料金」の1カ月分を限度としてお客様の損害を賠償するものとします。ただし、サポートサービス提供者の故意または重過失による場合はこの限りではありません。
- (3) お客様は、本条1項および2項に定める保証が本サービスの利用に関わる唯一の保証であり、その他のすべての危険はお客様のみが負うことをここに確認し、同意するものとします。サービス提供者は、本条1項および2項に定める保証を除き、本サービスに含まれた機能がお客様の要求を満足させるものであること、本サービスが正常に作動すること、本サービスに瑕疵（いわゆるバグ、構造上の問題等を含む）が存していた場合にこれが修正されることのいずれも保証いたし

ません。また、サービス提供者の口頭または書面によるいかなる情報または助言も、新たな保証を行ない、またはその他いかなる意味においても本保証の範囲を拡大するものではありません。サービス提供者は本サービスに付随するサービス等について、お客様の事前の許可なく変更・中止する場合があります、本規約締結時における本サービスと同等の利用環境を永続的に保証するものではありません。

## 第 8 条. 責任の制限および免責事項

- (1) 富士ゼロックスは、SFDC が本サービスの全部あるいは一部を継続できない状況が発生した場合、本サービスの提供に関してお客様と富士ゼロックスとの間で取り交わした注文書・注文請書（以下、「サービス契約」という）に記載の契約条項（以下、「サービス契約条項」という）第 17 条によらず、本サービスの全部あるいは一部を終了できるものとします。
- (2) 富士ゼロックスは、SFDC からの十分な情報が提供されなかった場合、サービス契約条項第 14 条によらず、機能変更・停止に関し、該当変更等の内容に関する事前通知の責任を負わないものとします。
- (3) 第 2 条に掲げる約款等の内容には、富士ゼロックスが販売対象としない商品の情報も含まれます。またお客様がご契約以外の商品の情報も含まれます。
- (4) 第 2 条に掲げる約款等で記載しているサービスを SFDC が提供できない場合、富士ゼロックスはその責任を負わないものとします。
- (5) 本条の 1 項～4 項に関して、万が一、お客様と第三者との間で紛争が生じた場合、お客様の責任で処理解決にあたるものとします。

## 第 9 条. 知的財産権等

本サービスの実施環境を構成するすべてのプログラム、ソフトウェア、サービス、手続、文書、図面、ドキュメント、商標、商号等に関する所有権、著作権をはじめとするその他一切の知的財産権（以下、「本件知的財産権」といいます。）は、サービス提供者またはそれらへの供給者に帰属します。本サービス、本サービスに関する図面、ドキュメントなどの文書は、著作権法およびその他の知的財産権に関する法律ならびに条約によって保護されています。したがって、お客様および利用ユーザーは、これらを他の著作物と同様に扱わなければなりません。なお、本サービスからアクセスされ表示・利用される各コンテンツについての知的財産権は、各情報コンテンツ提供会社の財産であり、著作権法およびその他の知的財産権に関する法律ならびに条約によって保護されています。

## 第 10 条. 契約解除時の措置

- (1) サービス契約の解除または解約時に、サービス提供者がアンインストール・廃棄を要求した場合、お客様はサービス提供者に従わなければなりません。また、本サービス契約の終了後も、第 7 条および第 9 条は継続します。
- (2) 富士ゼロックスからのサービス提供が困難である等に理由により、本サービス契約の解除に至った場合、富士ゼロックスは、お客様が本サービスと同等のサービスを継続して受けられるよう、SFDC と調整するよう努力する義務を負うものとします。

## 第 11 条. 内容、規約の変更

- (1) 富士ゼロックスは、お客様の認識の有無に拘わらず、本規約の内容を変更および一部廃止することがあります。この場合、サービス契約の更新時までには、本規約は修正前の内容が適用され、サービス契約更新後は修正後の内容が有効となります。サービス契約更新時にお客様が本規約の変更内容に同意されない場合は、サービス提供者は本サービスの提供を継続する義務を負いません。
- (2) 富士ゼロックスおよび SFDC はお客様の認識の有無に拘わらず、第 2 条に掲げた「SFDC パススルー条件」「SFDC 商品特記事項」を変更および一部廃止することがあります。この場合も前項と同様に、サービス契約更新時までには修正前の内容が適用され、サービス契約更新後は修正後の内容が有効となります。サービス契約更新時にお客様が変更内容に同意されない場合は、サービス提供者は本サービスの提供を継続する義務を負いません。

## 第 12 条. その他

本サービスの利用に関して、本規約と異なる内容の利用規約等がサービス提供者その他の者から提示された場合といえども、お客様による本サービスの利用には本規約 が優先して適用されるものとなります。

平成 29 年 4 月 24 日制定

(改定内容は、<http://www.fujixerox.co.jp/support/service/salesforce/agreement.html> を参照)

以 上