りそなサクセスプラン約款

第１章　総則

第１条（趣旨）

本約款は、りそなデジタルハブ株式会社（以下「当社」といいます。）が、次条に定める申込条件に該当するお客さま（以下「お客さま」といいます。）に対して、お客さまのＤＸ推進をサポートするために提供するりそなサクセスプラン（以下「本サービス」といいます。）に関する、お客さまと当社との間の契約（以下「本契約」といいます。）の内容を定めるものです。本契約は準委任契約の性質を有するものとします。

第２条（本サービスの申込条件）

お客さま（ただし、株式会社りそなホールディングス又は同社の子会社若しくは関連会社と取引関係にあるお客さまに限ります。以下同じとします。）は、原則として、ＳａｌｅｓＣｌｏｕｄを導入し利用中であることを条件として、当社所定の方法により、本サービスを申し込むことができます。

第３条（契約の成立）

本契約は、お客さまによる前条の申込みに対して、当社がお客さまに対して承諾の意思表示を発したときに成立するものとします。本契約には商法第５０９条（契約の申込みを受けた者の諾否通知義務）は適用されないものとします。

第４条（本サービスの提供）

１　本サービスに関する当社の責任は、本サービスをお客さまのために善良なる管理者の注意をもって提供することに限られ、かかる提供がなされる限り、当社は、本サービスの効果、有効性及び有用性並びに本サービスにかかる業務の内容や成否について責任を負いません。

２　当社は、本サービスにかかる業務の全部又は一部を、第三者に再委託できるものとします。

３　お客さまは、当社から要求がある場合には、本サービスの提供に必要な資料、情報及び機器等を提供し、また、当社との協議に応じるものとします。

４　前項に定める資料、情報及び機器等に誤り、動作不良等があることによって生じた作業の遅延又は増加費用について当社は何ら責任を負わないものとします。

第５条（秘密保持）

１　お客さま及び当社は、本契約の履行に関連して知り得た相手方の資料・情報・デー

タ・ソフトウェア等の一切（以下「機密情報等」といいます）を、本契約を履行する目的以外に利用してはならず、また、これらを機密として保持し、相手方の書面による事前の承諾を得ることなく第三者に開示・漏洩してはならないものとします。ただし、以下の情報は機密情報等に含まれません。なお、相手方の承諾に基づき第三者に機密情報等を開示した場合であっても、開示者は当該第三者の機密情報等の取扱いに責任を負うものとします。

① 開示を受けた時点で既に公知のもの又は自己の責に帰すことのできない事由により開示を受けた後に公知となったもの

② 開示を受けた時点で既に保有しているもの

③ 守秘義務を負うことなく第三者から正当に入手したもの

④ 機密情報等によらずに独自に開発し又は知り得たもの

2 お客さま及び当社は、相手方からの書面による指示若しくは請求があった場合、機密情報等を第三者に漏洩しない方法で、実務上可能な範囲において、適切に消去ないし廃棄しなければなりません。

3 本契約の履行のために相手方から開示された情報又は業務遂行上知り得た情報に個人情報が含まれている場合は、お客さま及び当社は、個人情報の保護に関する法律に従い、個人情報を適切に保護する義務を負うものとします。

4 第１項の規定にかかわらず、当社は、第４条第２項に基づき、本サービスにかかる業務の全部又は一部を第三者に再委託する場合、及び第三者から本サービスにかかる業務の遂行のために人員の派遣を受けている場合には、当該第三者に対して、必要な範囲で機密情報等を開示することができます。この場合、当社は、当該第三者の機密情報の取扱いに責任を負うものとします。

5 第１項の規定にかかわらず、当社は、株式会社りそなホールディングスの子会社であるお客さまの取引銀行に対して、お客さまの機密情報等を開示することができるものとします。

6 第１項の規定にかかわらず、お客さま及び当社は、以下に掲げる場合には、機密情報等を開示することができるものとします。

① 裁判所又は行政機関から、法令、規則、公のガイドラインその他の規範に基づき機密情報の開示を要求されたときであって、要求された開示内容を法令上可能な限り事前に相手方に通知したうえで、適法に開示を強制された部分に限り開示する場合

② 本契約に基づく権利の行使及び義務の履行に必要な限度で、自己が委託する職務上守秘義務を負う弁護士・公認会計士等の専門家に対して開示する場合

第６条（権利の帰属）

当社が自ら所有し又は本サービスに関して提供したノウハウ、コンセプト又はアイデアその他の知的財産権等に係るすべての権利は当社に帰属し、当社は、第５条の秘密

保持義務に違反しない範囲で、お客さま以外の第三者に対して本サービスと同一又は同種の業務の遂行に使用することができるものとします。

第７条（第三者への損害等）

当社は、本サービスについて、第三者がお客さまに対し当該第三者の特許権、著作権その他の権利を侵害し、又は侵害したとして裁判上又は裁判外の請求がなされた場合、お客さまが、当該請求を受けた日から１５日以内に請求の事実及び内容を当社に通知し、当該第三者との交渉、解決又は訴訟の遂行に関して当社に実質的な参加の機会と決定権限を与え、かつ調査及び情報提供等当社に必要な協力をすることを条件として、その解決を図るものとします。ただし、当社の責めに帰すべからざる事由やお客さまの指示に起因した第三者への権利侵害については、当社は免責されるものとします。

第８条（損害賠償）

１　お客さま及び当社は、故意又は重過失によって相手方に損害を与えた場合に限り、相手方に対し、通常生ずべき直接的な損害（逸失利益、予見の有無を問わず特別の事情によって生じた損害、使用利益の喪失及びデータの喪失・破損による損害、間接損害、派生損害並びに第三者からの損害賠償請求に基づく損害（ただし、前条の場合を除く。）を含みません。）を賠償する責任を負うものとします。ただし、損害賠償の総額は、債務不履行、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、本サービスの対価として当社がお客さまから直近１年間に受領した金額を上限とします。

２　前項の責任の追及は、損害の原因となった行為が行われた日から１年間が経過する日までに、当該責任を負う者に対して書面で通知がなされなかった場合には、行うことができません。

第９条（契約の解除）

１　お客さま及び当社は、相手方について次の各号のいずれかに該当する事由が生じたときは、通知・催告その他の何らの手続を要することなく、本契約の全部又は一部を解除することができます。

①　申込みに当たって虚偽の事項を申告したとき

②　本契約に基づく債務を履行せず、又は本契約に違反したとき

③　差押・仮差押・仮処分・租税滞納処分・競売の申立て、その他公権力の処分を受け、又は、破産手続開始、再生手続開始、更生手続開始、特別清算開始の申立てを受け、若しくは自ら申立てを行ったとき

④　支払不能又は支払停止状態に至ったとき

⑤　監督官庁より営業停止又は営業免許若しくは営業登録の取消の処分を受けたとき

⑥　現営業の廃止若しくは重大な変更、又は解散の決議をしたとき

２　前項により、お客さま又は当社が本契約を解除した場合でも、相手方の責によって生じた損害の賠償を別途請求することは妨げられません。

第１０条（反社会的勢力の排除）

１　お客さま及び当社は、相手方に対し、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から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、社会運動等標ぼうゴロまた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「反社会的勢力」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表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。

①　反社会的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　反社会的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、自社若しく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、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること

④　反社会的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与をしていると認められる関係を有すること

⑤　役員又は経営に実質的に関与している者が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること

２　お客さま及び当社は、相手方に対し、自ら又は第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わないことを確約します。

①　暴力的な要求行為

②　法的な責任を超えた不当な要求行為

③　取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

④　風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為

⑤　その他前各号に準ずる行為

３　お客さま及び当社は、相手方が、反社会的勢力若しくは第１項各号のいずれかに該当し、若しくは前項各号のいずれかに該当する行為をし、又は第１項の規定にもとづく表明・確約に関して虚偽の申告をしたことが判明し、相手方との取引を継続することが不適切である場合には、相手方に対し、何らの催告を要することなく、本契約の全部又は一部を直ちに解除することができるものとします。この場合において、解除をした当事者は、相手方に損害が生じてもこれを一切賠償しないものとします。

第１１条（期限の利益の喪失）

お客さま及び当社は、第９条第１項各号のいずれかに該当した場合又は前条第３項に基づいて本契約の全部若しくは一部を解除された場合は、相手方に対する一切の債務

について当然に期限の利益を喪失し、直ちに相手方に対して債務を履行しなければならないものとします。

第１２条（提供の停止）

１　当社は、お客さまが第９条第１項各号のいずれかに該当した場合、お客さまが反社会的勢力若しくは第１０条第１項各号のいずれかに該当し、若しくは第１０条第２項各号のいずれかに該当する行為をし、又は第１０条第１項の規定にもとづく表明・確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合、事前の通知なく、本サービスの全部又は一部の提供を停止することができるものとします。

２　当社は、以下のいずれかの場合、事前の通知なく、本サービスの全部又は一部の提供を停止することができるものとします。

①　通信回線又は通信手段の障害が生じた場合

②　本サービスにかかるシステムの瑕疵、故障その他の不具合が生じた場合

③　本サービスに関連して第三者が提供するサービス（Ｓａｌｅｓｆｏｒｃｅ関連商品を含みます。）が適切に提供されず、又は一時的に停止若しくは中止された場合

④　天変事変、戦争、内乱、疾病・感染症、法令の制定改廃、公権力による命令処分、労働争議、通信回線若しくは諸設備の故障、その他当社の責めに帰することのできない事由が生じた場合

⑤　その他、運用上、技術上、当社が本サービスの一次的な中断が必要であると判断した場合

第１３条（権利義務譲渡の禁止）

お客さま及び当社は、相手方の事前の許諾を得ることなく、本契約により生ずる一切の権利義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡し、若しくは引受けさせ、又は担保に供してはなりません。

第１４条（免責）

本約款の他の定めにかかわらず、当社は、第１２条により本サービスの全部又は一部の提供を中止したことにより生じた損害、お客さまの指示に起因してお客さま又は第三者に生じた損害については免責されるものとします。また、当社は、本サービスの全部又は一部の提供を行うことができず、若しくは、遅滞し、又は、本契約に違反した場合であっても、それらが以下のいずれかの事由に起因するときは、その責任を免除されるものとします。

①　お客さまの利用機器の瑕疵、故障その他の不具合

②　通信回線又は通信手段の障害

③　本サービスにかかるシステムの瑕疵、故障その他の不具合

④　本サービスに関連して第三者が提供するサービス（Ｓａｌｅｓｆｏｒｃｅ関連商品を含みます。）が適切に提供されず、又は一時的に停止若しくは中止されたこと

⑤　天変事変、戦争、内乱、疾病・感染症、法令の制定改廃、公権力による命令処分、労働争議、通信回線若しくは諸設備の故障、その他当社の責めに帰することのできない事由

第１５条（本約款の改定）

１　当社は、本約款の変更がお客さまの一般の利益に適合する限り、又は、本約款の変更が、本約款の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更にかかる事情に照らして合理的な範囲内で、本約款を変更することができるものとします。

２　変更後の本約款は、当社が別途定める場合を除いて、お客さまに通知し、又は当社のホームページ上にて告知します。本約款の変更は、当該変更後の本約款の末尾に記載する改定日より効力を生じるものとします。

第１６条（可分性）

本約款の一部が、管轄権を有する裁判所によって無効又は執行不能と判断されたとしても、他の部分は何ら影響を受けないものとします。

第１７条（準拠法）

本契約の準拠法は、日本法とします。

第１８条（合意管轄）

本契約に関し、紛争が生じたときには、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

第１９条（協議）

本約款に定めのない事項、又は本約款の各条項の解釈について疑義を生じたときは、お客さま及び当社は信義誠実の精神に則り協議、解決するものとします。

第２章　りそなサクセスプラン

第２０条（りそなサクセスプランの内容）

１　お客さまは、本サービスとして、次のプランを利用することができます。これらのプランの詳細は別表に定めるとおりとします。

①　スタータープラン
②　ビジネスプラン
③　コーポレートプラン
④　エンタープライズプラン

２　お客さまは、本サービスを利用する場合には、当社担当者又は第４条第２項に基づく当社の再委託先の担当者１名分のＳａｌｅｓｆｏｒｃｅ関連商品のライセンスを追加で取得し、維持しなければならないものとします。また、お客さまは、当社又は当社の再委託先に対して、お客さまの費用で、本サービスの提供に必要な範囲で、Ｓａｌｅｓｆｏｒｃｅ関連商品に係るＳａｎｄｂｏｘ（テスト環境構築機能）を解放し、利用させるものとします。

３　前二項に定めるほか、第１項のプランの利用方法及び利用条件については、当社が別途定めるものとします。

第２１条（サービス提供期間）

１　本サービスのサービス提供期間は、第３条に基づく契約において定めた期間とします。但し、当該期間にかかわらず、お客さまがＳａｌｅｓＣｌｏｕｄ（ただし、本サービスの申込みに際して、お客さまがＳａｌｅｓＣｌｏｕｄを利用していない場合において、当社が、第３条に定める承諾の意思表示に際して、お客さまが利用する他のＳａｌｅｓｆｏｒｃｅ関連商品を本サービスの利用の前提とすることを認めた場合は、当該他のＳａｌｅｓｆｏｒｃｅ関連商品）の利用を終了したときは、本サービスのサービス提供期間も終了するものとします。

２　前項に定める場合のほか、お客さまが、当社が別途定める方法により当社に対して申し出たときも、本サービスのサービス提供期間は終了するものとします。この場合において、お客さまは、第２条に定める申込条件に該当する限り、同条に従って再度本サービスを申し込むことができるものとします。

第２２条（対価）

１　本サービスの対価は、当社が別途定めるものとします。

２　お客さまは、本サービスのサービス提供期間中又はサービス提供期間開始前に、前項の対価を、これにかかる消費税及び地方消費税相当額を加算して、当社が別途定める時期までに、当社に対して支払うものとします。なお、本サービスのサービス提供期間が中途で終了した場合であっても、当社は前項の対価を返還しないものとします。

以上

別表

プラン名	提供メニュー（別紙参照）	テクニカルサポート提供工数
スタータープラン	テクニカルサポート プロジェクトサポート	5 時間/月
ビジネスプラン	テクニカルサポート プロジェクトサポート	10 時間/月
コーポレートプラン	テクニカルサポート プロジェクトサポート オペレーションサポート	5 時間/月
エンタープライズプラン	テクニカルサポート プロジェクトサポート オペレーションサポート	10 時間/月
テクニカルサポート提供工数追加		5 時間単位で追加可能

※テクニカルサポート提供工数は 1 月ごとに設定されるものであり、未消化分は翌月に繰り越されません。

別紙

カテゴリ	サポートメニュー	メニュー内容
プロジェクトサポート	プロジェクトマネジメントサポート	構築時やリリース後の定着化に際し、お客さまのプロジェクトリーダーのサポートを実施する。
	運用・活用・定着化サポート	お客さまの運用・活用状況を確認し、定着化に向けて、運用・活用方法についてお客さまの担当者へ助言を行う。
テクニカルサポート	Web ハンズオントレーニング	お客さまの担当者とウェブで接続し、SalesCloud に関する簡単な設定方法をトレーニングするなど、お客さまの担当者のスキルアップをハンズオンで支援する。なお、お客さまの申込内容に応じて月ごとに提供工数が設定される。
	エラー・環境確認	設定についての不明点やエラーの原因等をお客さまの環境に入り確認する。なお、お客さまの申込内容に応じて月ごとに提供工数が設定される。
	設定構築代行	お客さまの担当者に代わり、お客さまの環境の設定変更や簡単な構築、保守を実施。なお、お客さまの申込内容に応じて月ごとに提供工数が設定される。
	レポート・ダッシュボード作成サポート	お客さまが設定した業績目標等の進捗管理ができるレポート・ダッシュボードの作成を支援する。なお、お客さまの申込内容に応じて月ごとに提供工数が設定される。
オペレーションサポート	キックオフサポート	Salesforce 導入後、従業員向けの社内説明会等で、社長や責任者に代わり、導入した理由、背景、目的及び導入に伴いお願いしたいこと等を説明し、社長や責任者の考え等の言語化、社内のハレーション防止、スムーズな業務フローの移行を図る。
	AI 情報分析アドバイザリー	お客さまの AI 情報分析アドバイザーとして、お客さまの Salesforce に格納されたテキスト、単語及び数値等の情報から、ユーザーの傾向等を分析し、又はビジネス上の対策等を提案する。