

# 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、当社を通じてSalesforce関連商品を導入したお客さま（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（本サービスの種類）

お客さまは、当社を通じてSalesforce関連商品を導入す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。ただし、Salesforce関連商品のうちSalesCloudが導入対象となっている場合に限ります。

### 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發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。

### 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、お客さま及び当社は、以下に掲げる場合には、秘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）

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、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。

#### 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 申込みにあ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、次のテクニカルサポート・メニュー及びコンサルティングサポート・メニューを利用することができます。これらのメニューの詳細は別表に定めるとおりとします。
  - ① テクニカルサポート・メニュー
    - ア Webハンズオントレーニング
    - イ エラー・環境確認
  - ② コンサルティングサポート・メニュー
    - ア プロジェクトマネジメント支援
    - イ 運用・活用・定着化サポート
    - ウ DX経営サポート
    - エ レポート・ダッシュボード作成支援
- 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。

- 3 お客さまによる、第1項の各メニューの毎月の利用時間についての具体的な上限時間は、第2条第2項に基づくお客さまによる本サービスの申込みに際して当社が明示するとおりとします。
- 4 前二項に定めるほか、第1項のメニュー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）

本サービスのサービス提供期間は、第3条に基づく契約の成立後、お客さまが当社を通じて導入したSalesCloudの利用を終了するときまでとします。ただし、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は、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、当社を通じて導入したSalesCloudの利用を終了するときまでの間、第2条第2項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、お客さまが導入しているSalesforce関連商品の全ライセンス料（第20条第2項に基づき追加で取得するライセンス料を含みます。）（消費税及び地方消費税を除きます。）総額の30%に相当する金額とします。なお、本サービスのサービス提供期間開始後に、お客さまがSalesforce関連商品を追加で導入した場合には、お客さまは、同商品のライセンス料（消費税及び地方消費税を除きます。）総額の30%に相当する金額を本サービスの対価として追加で支払う義務を負うものとします。ただし、当社とお客さまが別途合意した場合はこの限りではありません。
- 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途中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。
- 3 第20条第3項にかかわらず、お客さまは、当社に対し、当社が別途定める対価を支払うことにより、第20条第3項に定める上限時間を超えて本サービスにかかるメニューの提供を受けることができます。

以上

カテゴリ	サポートメニュー	メニュー内容
テクニカルサポート	Web ハンズオントレーニング	担当のエンジニア（当社の再委託先のエンジニアを含む。以下同じ。）が、お客さまの担当者とウェブで接続し、レポート・ダッシュボードの作成方法や、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サービス利用時間上限が設定される（チケット制）。
	エラー・環境確認	担当のエンジニアが、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サービス利用時間上限が設定される（チケット制）。
コンサルティングサポート	プロジェクトマネジメント支援	担当者（当社の再委託先の担当者を含む。）が、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	担当のコンサルタント（当社の再委託先のコンサルタントを含む。以下同じ。）が、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。
	DX 経営サポート	担当のコンサルタントが、当初お客さまが設定した ROI・KPI の達成度合いや運用状況をお客さまの経営者へ定期的にレポートし、改善方法等の助言を行う。
	レポート・ダッシュボード作成支援	担当のコンサルタントが、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（お客さまの依頼内容に応じて、当社が「Web ハンズオントレーニング」に該当すると判断するものを除く。）。