

# フォレストカスタマサービスご利用規約

フォレストカスタマサービスご利用規約（以下「本規約」）は、本規約に基づき株式会社システムフォレスト（以下「当社」）の提供するサポートサービス（以下「本サービス」）をご契約いただいたお客様（以下「契約者」）と当社との間で合意されるものであり、本サービスの内容と条件を定めるものである。お客様は、本規約の内容に同意いただける場合のみ、本サービスをご利用いただけるものとする。なお、当社は、契約者が本サービスの利用を開始することをもって、本規約に同意したものとみなし、本規約は、お客様に適用されるものとする。

## 第1条（定義）

本規約において使用する用語の意義は、次の各号に定めるとおりとします。

- (1) 「本契約」とは、本サービスの実施に関する当社と契約者との間の契約をいいます。
- (2) 「本サービス」とは、契約者による本システムの利用をサポートする、当社所定のサポートサービスをいいます。
- (3) 「本システム」とは、本サービスの対象となる、契約者がSFDC サブスクリプションを保有することを前提にSFDC サービス上に構築された契約者管理に係る契約者社内の業務用システムをいいます。
- (4) 「本利用状況報告」とは、月次の本サービスの利用時間（当月/累積/残時間含む）の報告をいいます。
- (5) 「契約者」とは、当社との間で本契約を締結して本サービスの実施を受ける事業者をいいます。
- (6) 「SFDC」とは、株式会社セールスフォース・ジャパンをいいます。
- (7) 「SFDC サービス」とは、SFDC 提供に係る各種クラウドサービスをいいます。
- (8) 「SFDC サブスクリプション」とは、SFDC サービスの提供を受けるために必要なサブスクリプションをいいます。
- (9) 「利用環境」とは、ハードウェア、ソフトウェア、インターネット接続回線、セキュリティの確保、SFDC サブスクリプション、第三者サービスのライセンス等、契約者が本サービスの実施を受けるために必要な環境をいいます。
- (10) 「第三者サービス」とは、当社以外の第三者の提供に係るサービスをいい、SFDC サービスの他、フリーソフトウェア及びオープンソースソフトウェアを含むものをいいます。
- (11) 「解約」とは、契約者より何ら理由なく契約を終了する場合をいいます。
- (12) 「解除」とは、当社の責任で契約を終了する場合をいいます。  
当社の帰責事由がある場合の契約終了原因となるものです。

## 第2条（目的）

本規約は、当社に対し、本サービスの実施を委託し、当社がこれを受託することに関し、その契約内容を定めることを目的とします。

## 第3条（本サービスの内容）

1 当社が提供する本サービスの内容は、当社所定のプランごとに、別紙に定めるとおりとします。なお、本サービスは、事務の遂行を目的とする工数提供プランにて全て実施されるものとします。

2 以下の各号の作業は、本サービスの対象外とします。なお、当該作業の実施を契約者が希望する場合、その受託の可否及び費用等の契約条件は、当社と協議の上定めるものとします。

- (1) 本システムの使用に関する契約者の要員の教育
- (2) 本システムそれ自体の瑕疵の修補

- (3) 本システムのデータ復元
- (4) 利用環境の整備
- (5) 利用環境の変更への対応
- (6) 本システムのソフトウェア、ハードウェア若しくはネットワーク等に起因する障害等への対応
- (7) 契約者又は第三者が本システムの稼働環境の改変・修理・追加・目的外使用・移管・連結をしたことに起因する障害等への対応
- (8) 契約者又は第三者の責めに帰すべき事由に起因する障害等への対応
- (9) 1件の問い合わせに関する対応時間が4時間を超える対応

#### **第4条（対応時間・対応窓口・対応地域）**

1 本サービスの対応時間は、以下のとおりとします。

- (1) 土、日、祝祭日及び当社が指定する休日を除く、平日の9時30分から18時30分までとします。
- (2) 前項の時間帯以外での対応を契約者が希望する場合、その受託の可否及び費用は、別途協議するものとします。

2 本サービスの対応窓口は、以下のとおりとします。

- (1) カスタマーサポートチーム
- (2) 問合せ受付方法は以下Webフォームからのみとします。

<https://www.systemforest.com/support/>

- (3) 前項の対応窓口以外への連絡を契約者が行った場合、緊急の不具合以外については当社はこれに対応しない。

3 本サービスの対応地域は、日本国内とします。

#### **第5条（本利用状況報告の確認）**

1 契約者は、本利用状況の報告を受けたときは、3営業日以内に、本サービスの各月実績について、当社の定める方法により確認するものとし、その確認結果を当社に通知するものとします。

2 前項の確認により相違がなかった場合、契約者は当社に対し、実績報告内容を承認した旨の通知を行うものとします。

3 第1項の確認により相違が確認された場合、契約者は当社に対し具体的かつ合理的な理由を示して、両者で協議を行い、双方が承諾した時点で第1項の通知があったものとします。

4 第2項及び第3項の通知が確認期間内に行われなかった場合又は第3項の通知に具体的又は合理的な理由が示されていない場合、当該確認期間の経過をもって、本サービスの各月の実施内容は承認されたものとみなします。

#### **第6条（支払）**

1 契約者は、当社に対し、本サービスの対価として、当社所定の代金を、当社所定の支払方法に従って、当社所定の支払期日までに支払うものとします。なお、銀行振込手数料その他支払に要する費用は、契約者の負担とします。

2 本サービスの実施の過程で、備品・ハードウェアの購入代、第三者サービスのライセンス料・利用料、交通費、宿泊費、その他実費が生じる場合、代金とは別に、契約者がこれを支払うものとします。

なお、その支払条件は、代金に準ずるものとします。

3 契約者の事情により、本契約期間中に契約者が本サービスの提供を受けられなくなった場合又は受ける必要がなくなった場合でも、契約者は、代金の支払義務を免れることができません。

4 契約者が、代金の支払を遅延した場合、年14.6%の割合による遅延損害金を当社に支払うものとします。

#### **第7条（超過代金）**

1 契約者が、契約中のサポートプランにおける対応時間を超過した本サポートの実施を当社に求め、当社がそれを実施した場合、第5条にて本利用状況の確認を実施した後、当社所定の超過代金を支払うものとします。

2 前項の超過代金は、契約最終月における代金と共に、前条の定めに従って支払うものとします。

3 契約期間終了までのサポート対応を契約者側が必要とする場合は、追加契約を行うものとします。

#### **第8条（契約期間）**

1 本契約の契約期間は、契約開始日より1年間とします。

2 本契約期間がSFDCサブスクリプション契約の初年度に該当する場合は、SFDCサブスクリプション契約期間満了日までとします。SFDCサブスクリプション契約が複数年の場合は、SFDCサブスクリプション契約開始日より1年後の末日までとします。

3 本契約の契約期間満了日の1ヶ月前までに、当社又は契約者より本契約を終了させる旨の書面による通知がない限り、本契約は同一条件で1年間更新されるものとし、以降も同様とします。

#### **第9条（プラン変更）**

1 契約者は本契約の契約期間中、上位のプランにのみ変更することができます。

2 契約者は本契約の契約期間中、下位のプランに変更することはできません。ただし、本契約の更新に際してのみ行うことができます。

3 第1項のプラン変更は、契約者が希望し、当社が承認した日より行うことができます。なお、当該変更日が月の途中の場合は、当社へご連絡いただいた翌日よりプラン変更を行うことができます。

また、契約中のプランの契約工数が残っている場合は、契約工数を消化した時点でプラン変更を行うことができます。

#### **第10条（解約）**

1 当社及び契約者は、何ら責任を負うことなく、本契約をいつでも解約することができます。

2 前項に拘わらず、契約者が、サポートの契約期間中に前項により本契約を解約する場合は、サポートの残期間分の本サービスの代金を、解約日限りで一括して支払うものとします（サポートの残期間分の本サービスの代金を支払済の場合は、当該支払済の代金について、当社は返金しないものとします。）。

#### **第11条（期限の利益喪失及び解除）**

1 契約者及び当社は、相手方が本契約に違反し、相当期間を定めて催告したにも拘わらず是正されない場合には、相手方の本契約上の債務は期限の利益を失い、契約者及び当社は、直ちに本契約を解除することができます。

2 契約者及び当社は、相手方が次の各号の一に該当した場合には、何らの催告なくして、相手方の本契約上の債務は期限の利益を失い、契約者及び当社は、直ちに本契約を解除することができます。

(1) 支払停止、支払不能に陥った場合

(2) 自ら振り出しもしくは裏書した手形、小切手の不渡りを1回でも出した場合

(3) 差押え、仮差押え、仮処分、競売の申立て、公租公課の滞納処分その他公権力の処分を受けた場合

(4) 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てを受け、またはなし

た場合

- (5) その他信用状態が悪化した場合
- (6) 解散又は事業の全部若しくは重要な部分の譲渡決議をした場合
- (7) 事業を廃止した場合
- (8) 監督官庁より事業停止命令を受け、または事業に必要な許認可の取消処分を受けた場合
- (9) その他事業の継続が困難になった場合
- (10) 株主構成、役員の変動等により会社の実質的支配関係が変化し従前の会社との同一性が失われた場合
- (11) 相手方に対する重大な背信行為があった場合

3 当社が、サポートの契約期間中に第1項又は前項により本契約を解除する場合、契約者は解除日以降の残期間分の本サービスの代金を、解除日限りで一括して支払うものとし、サポートの残期間分の本サービスの代金を支払済の場合は、当該支払済の代金について、当社は返金しないものとし、

4 契約者が、サポートの契約期間中に第1項又は前項により本契約を解除する場合、契約者は解除日以降の残期間分の本サービスの代金の支払義務を免れるものとし、サポートの残期間分の本サービスの代金を支払済の場合は、当該支払済の代金について、当社は返金するものとし、

ただし、本契約の解除日までの契約期間に係る本サービスの代金の支払義務は、免れないものとし、

## **第12条（完全合意）**

本規約は、本契約に関連する当社及び契約者の完全なる合意を構成し、本契約の締結以前に当社及び契約者間でなされた本契約に関連する書面、口頭、その他いかなる方法による合意も、本契約の内容と相違する場合は、効力を有しません。

## **第13条（規約の変更）**

1 当社は、その理由を問わず本規約をいつでも任意に変更することができるものとし、契約者はこれに同意します。

2 本規約の変更は、当社所定の方法によって契約者へ通知します。

3 本規約の変更は、前項の通知において指定した日付より効力を生じるものとし、

4 契約者が本規約の変更を同意しない場合、契約者の唯一の対処方法は、本契約を中途解約するのみとなります。契約者が第2項の通知において指定した日付までに本契約を中途解約しない場合、本規約の変更に同意したものとみなします。

## **第14条（本サービスの停止等）**

当社は、以下のいずれかに該当する場合には、契約者に事前に通知することなく、本サービスの全部または一部の提供を停止または中断することができるものとし、

(1) 本サービスに係るコンピューター・システムの点検または保守作業を緊急に行う場合

(2) コンピューター、通信回線等の障害、誤操作、過度なアクセスの集中、不正アクセス、ハッキング等により本サービスの運営ができなくなった場合

(3) 地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変などの不可抗力により本サービスの運営ができなくなった場合

(4) その他、当社が停止または中断を必要と判断した場合

## **第15条（保証の否認及び免責）**

1 当社は、本サービスが契約者の特定の目的に適合すること、期待する機能・商品的価値・正確性・有用性を有すること、契約者による本サービスの利用が契約者に適用のある法令または業界団体の内部規則等に適合すること、継続的に利用できること、及び不具合が生じないことについて、明示又は黙示を問わず何ら保証するものではありません。

2 当社は、本サービスに関して契約者が被った損害につき、過去【12ヶ月】間に契約者が当社に支払った対価の金額を超えて賠償する責任を負わないものとし、また、付随的損害、間接損害、特別損害、将来の損害及び逸失利益にかかる損害については、賠償する責任を負わないものとします。

3 本サービスまたは当社ウェブサイトに関連して契約者と他の契約者または第三者との間において生じた取引、連絡、紛争等については、契約者が自己の責任によって解決するものとします。

#### **第16条（サービス利用契約上の地位の譲渡等）**

1 契約者は、当社の書面による事前の承諾なく、利用契約上の地位または本規約に基づく権利もしくは義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできません。

2 当社は本サービスにかかる事業を他社に譲渡した場合には、当該事業譲渡に伴い利用契約上の地位、本規約に基づく権利及び義務並びに契約者の登録事項その他の顧客情報を当該事業譲渡の譲受人に譲渡することができるものとし、契約者は、かかる譲渡につき本項において予め同意したものとします。なお、本項に定める事業譲渡には、通常の事業譲渡のみならず、会社分割その他事業が移転するあらゆる場合を含むものとします。

#### **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）**

本サービスに関連して契約者と当社の間で紛争が生じた場合、原告の本社住所地为管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### **第19条（協議解決）**

本規約の解釈に疑義が生じた場合、または本規約の定めのない事項については、契約者及び当社は、誠意をもって協議し解決するものとします。

以上

2015年 5月 1日（旧規定制定日）制定

2019年 3月 1日改訂

2022年 11月 21日改訂（サービス内容見直し）

2024年 11月 1日改訂（サービス内容見直し）

(別紙1) サポートメニュー

【Salesforce サポートプラン】

プラン名	お問い合わせ 受付	応答時間*1	回答手段*2	情報共有*3	契約期間*4	問い合わせ及び 作業時間上限	費用*5 (税別)	毎月の実績時間 報告*6	上限超過時 の場合*7
Salesforce Support24	Web フォーム 24 時間受付 【窓口担当者のみ】	2 営業日以内 に 1 次応答	電話/メール /Web 会議	Box 専用 フォルダ 或いは Backlog 専用 チャンネル内	年間契約	24 時間/年	¥ 240,000	所定のフォーマット にて報告	個別にプラン 追加の契約
Salesforce Support48						48 時間/年	¥ 456,000		
Salesforce Support72						72 時間/年	¥ 648,000		
Salesforce Support96						96 時間/年	¥ 816,000		
Salesforce Support120						120 時間/年	¥ 960,000		

\*1) 1 次応答：弊社サポート担当者がお問い合わせ内容と重要度を確認した事をお知らせする応答連絡をさし、お問い合わせに対するお客様への回答をお約束するものではございません

\*2) Web 会議では内容を録画し Box 経由或いは Backlog 経由での共有を基本として実施いたします

\*3) お客様と弊社間でファイルの受け渡しなどに利用可能な専用フォルダ或いはチャンネルを開設いたします

\*4) 1 件あたりの問い合わせ対応について上限時間は 4 時間とし、4 時間を超える場合はご相談させていただきます

\*5) 費用のご請求につきましては、契約開始月の月末一括でのご請求とさせていただきます

\*6) 各月の作業実績、実績累計時間及び残時間を翌月の月初に弊社フォーマットにてご報告させていただきます

\*7) 契約期間内で各プランの作業時間上限を超えた場合は、改めて各プランでの追加契約と契約期間をお客様にて検討いただいた上で契約を締結し、サポート対応を継続させていただきます

(別紙2) サポート対応範囲

1. サポート対象内作業

No.	作業内容
1	項目設定
2	ページレイアウト設定 (ホーム含む)
3	レポート/ダッシュボード作成
4	ビュー設定
5	ユーザ追加/無効化
6	Chatter 設定
7	インストール済みの AppExchange 設定
8	メールテンプレート設定
9	技術調査
10	フロー設定/プロセスビルダー設定

※対応範囲内であっても作業のボリュームが大きい場合等につきましては、対応内容をご相談させていただきます

2. サポート対象外作業

No.	作業内容
1	データメンテナンス
2	データ取込み (CSV 取込み)
3	Visualforce ページ改修
4	Apex 改修
5	その他プログラム開発が必要なもの

※対応範囲外の対応についてのご要望は、別途お打ち合わせの上、お見積もりをご提出いたします