

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件数（累積／残件数含む）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・ドットコムをいいます。
- (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準委任形態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

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時から17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、本サービスの実施について、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確認されなかった場合、契約者は当社に対し、本サービスの実施が完了した旨、前項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、双方が承諾した上で第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、本サービスの実施は完了し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件数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。

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することができます。

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）。

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、当社は返金するものとします）。

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、免れないものとします。

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ます。

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、本規約の変更は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ます。

(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その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、原告の本社所在地を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

Salesforce サポートプラン

	Standard	Admin Pro
①お問い合わせ受付	WEB フォーム 24 時受付 【対象：全ユーザー様】	WEB フォーム 24 時受付 【対象：窓口担当者様のみ】
②応答時間	2 営業日以内に 1 次応答*1	3 営業日以内に 1 次応答*1
③回答手段	電話/メール/WEB 会議*2	メール
④情報共有	Box 専用フォルダ*3	Box 専用フォルダ*3
⑤契約期間	年間契約	年間契約(契約条件有*4)
⑥問い合わせ件数上限	6 件/月 (1 件/1 時間) *5	4 件/月 (1 件/30 分) *5
⑦費用 (税別)	¥480,000 (¥40,000/月)	¥120,000 (¥10,000/月)
⑧上限超過時の費用 (税別)	¥40,000 (6 件/月)	¥10,000 (4 件/月)
⑨個別トレーニング	有 (3 回/年) *6	なし

*1) 1 次応答：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回答をお約束するものではありません

*2) Web 会議では内容を録画し Box 経由で共有します

*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を開設します

*4) 窓口の方が、弊社指定の Trailmix を完了している場合のみ、Salesforce 導入の翌年からご契約可能です

*5) 問い合わせ件数には 1 月あたりの上限がございますが、契約期間内は繰越してご利用いただけます。

1 件あたりの対応時間の上限は Standard：1 時間、Admin Pro：30 分となります。1 回のお問い合わせ時に複数のご質問を頂いた場合は、内容毎に件数を分けてカウントさせていただきます。

*6) **開催形式**：Web 会議での開催となります。お客様先への訪問をご希望の場合は別途お見積りとなります。
マニュアル：作成費用は含んでおりません。本トレーニング用に作成をご希望の場合は別途お見積りとなります。