セールスフォースサービスご利用規約

富士フイルムビジネスイノベーション株式会社

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。
セールスフォースサービス

富士フイルムビジネスイノベーション株式会社（以下、「富士フイルムビジネスイノベーション」といいます。）は、株式会社セールスフォース・ジャパン（以下、「SFDC」といいます。）が管理・運営する Salesforce（以下、「オンラインサービス」といいます。） と、オンラインサービスのサポートに関して富士フイルムビジネスイノベーションまたは富士フイルムビジネスイノベーションジャパン株式会社（以下、「富士フイルムビジネスイノベーションジャパン」といいます。）から提供されるサービス（以下、「サポートサービス」といい、オンライン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、オンライン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フイルムビジネスイノベーションおよび富士フイルムビジネスイノベーションジャパン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フイルムビジネスイノベーションおよび富士フイルムビジネスイノベーションジャパンをいいます。
(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) 「エンドユーザー」とは、オンラインサービスを利用することをお客様が認識したユーザーをいいます。
(6) 「サービスシステム」とは、主として本サービス、特にオンラインサービスの用に供することを目的とした通信回線設備で、SFDC が提供するものをいいます。
(7) 「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となる各種サーバ、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。
(8) 「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。

第 2 条. オンラインサービス

お客様は、オンラインサービスの利用に際し、SFDC が定める以下の約款等（以下、総称して「SFDC 約款等」といいます。）を遵守するものとします。

- SFDC パススルー条件
- Basic Success Plan 約款
- Premier Success Plan および Premier+Success Plan 約款

*上記の条件および約款は、次の URL にある「SFDC 提供の約款等」に掲載
https://www.fujifilm.com/fb/support/service/salesforce/agreement.html

- SFDC 商品特記事項
  *本特記事項は、次の URL に掲載
  https://ptd.salesforce.com/ja

ただし、SFDC 約款等と本規約がサポートサービスの提供範囲内で抵触する場合、本規約が優先して適用されるものとします。 SFDC 約款等は SFDC により更新される場合があります。最新情報は SFDC の Web サイトをご参照ください。

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、SFDC 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、SFDC 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) Tableau および 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、SFDC がサポートを行います。
(4) サポートサービス提供者がサポートサービスをお客様に提供する時間帯は次のとおりとします

- Basic Success Plan の場合
  土曜日、日曜日、国民の祝日およびサポートサービス提供者の指定休業日をのぞく、
  9:00～17:00
- Premier Success Plan の場合
  土曜日、日曜日、国民の祝日およびサポートサービス提供者の指定休業日をのぞく、
  9:00～18:00

(5) 問い合わせは、SFDC 約款等で規定された範疇、およびサービス開始時に送付するお問い合わせ方法に関する文書に記載された範疇に限るものとします。また、営業時間外に受け付けた問い合わせは、翌営業日以降に対応するものとします。
(6) サポートサービス提供者は、お客様がサポートサービスを利用する際に有用な情報を、サポートサービス提供者が運用する Web サイト等にて必要に応じて提供するものとします。

第 4 条.提供条件

(1) オンラインサービスの提供条件は、SFDC 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 SFDC 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フイルムビジネスイノベーションへの問い合わせは、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、SFDC 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) オンライン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ます。

(9) オンライン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 の Web サイト等で公開されている情報を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 が運用する Web サイトにて公開する使用環境条件に適合するよう維持するものとします。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これを管理するものとします。また、お客様は、本規約の内容に反しない範囲で、エンドユーザーにオンラインサービスを利用させるものとします。
(3) お客様は、本サービスを利用するにあたり適用される、法律、規制、規則のすべてを遵守するものとします。
(4) 本サービスに関する重要なお知らせは、SFDC が運用する Web サイトへの掲載、または、第 4 項記載のお客様管理者メールアドレスへ配信されます。お客様は、お客様の責任と費用をもって、これらの情報を取得するものとします。
(5) お客様および利用ユーザーは、オンラインサービスに入力・格納されるデータおよび個人情報について、適用を受けるすべての国の関連する法令および関連規則等を遵守して適切に取り扱うものとします。また、サポートサービス提供者は、当該データの不適切な取扱いにより生じた結果について一切の責任を負わないものとします。
(6) 本サービスは日本国内において利用されることを想定しており、お客様、利用ユーザーおよびエンドユーザーが日本国外において本サービスを利用する場合は、お客様の責任のもと、ご利用される国や地域における関連法令、規則等を遵守するものとします。お客様が日本国外で本サービスを利用するにあたり、現地の関連法令、規則等に違反したことにより行政罰、刑事罰等の制裁が課されたとしても、サポートサービス提供者は当該制裁に対する一切の責任を負いません。

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、第三者の利用を前提とする商品における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、それらを幇助する行為、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) オンラインサービスに関するお客様への損害賠償は、SFDC 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、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) サポートサービス提供者は、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フイルムビジネスイノベーションジャパン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 16 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) サポートサービス提供者は、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 13 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) SFDC 約款等の内容には、富士フイルムビジネスイノベーション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された商品以外の情報も含まれます。
(4) SFDC 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、富士フイルムビジネスイノベーションおよび富士フイルムビジネスイノベーションジャパン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、「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. 情報の取扱い

サービス提供者は、お客様から提供される個人情報の収集、利用及び管理に関し、適用される個人情報の保護に関する法令および以下の URL に記載のプライバシーポリシーを遵守します。

富士フイルムビジネスイノベーションプライバシーポリシー：
https://direct-fb.fujifilm.com/ap1/sc/no_login_privacy_policy/

SFDC プライバシーポリシー：
https://www.salesforce.com/jp/company/privacy/

第 11 条. 契約解除時の措置

(1) 本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) 富士フイルムビジネスイノベーションからのサービス提供が困難である等の理由により、本サービス契約の解除に至った場合、富士フイルムビジネスイノベーションは、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 12 条. 内容、規約の変更

(1) 富士フイルムビジネスイノベーションは、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) 富士フイルムビジネスイノベーションおよび 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」および「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 13 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します。

2017 年 4 月 24 日制定
2017 年 8 月 15 日改定
2018 年 8 月 6 日改定
2019 年 5 月 23 日改定
2020 年 5 月 18 日改定
2020 年 12 月 7 日改定
2021 年 3 月 15 日改定
2021 年 4 月 1 日改定
2021 年 5 月 21 日改定

2022 年 2 月 1 日改定
2023 年 11 月 30 日改定
2024 年 12 月 20 日改定
2025 年 5 月 20 日改訂

改定内容は以下の URL から参照。https://www.fujifilm.com/fb/support/service/salesforce/agreement.html

以 上